

Paris, le 20 mai 2010

Le médiateur national de l'énergie : une année pleine d'activité au service de l'information et de la protection des consommateurs

Dans son 2^{ème} rapport annuel le Médiateur national de l'énergie constate un accroissement considérable des litiges.

14 000 réclamations ont été adressées au médiateur en 2009, contre 6500 en 2008 et 5111 saisines écrites, soit 4 fois plus qu'en 2008 ont été reçues. 73% des réclamations entrant dans le champ de compétence du médiateur ont été résolus. Par ailleurs, les litiges persistants ont donné lieu à 279 recommandations écrites et motivées.

Les principaux sujets traités en 2009 vont des problèmes de changement de fournisseur, à la qualité de fourniture d'énergie en passant par l'application des tarifs sociaux en augmentation cette année

Des pratiques commerciales déloyales qui persistent

Les contestations de souscription, les dénonciations de pratiques commerciales et les résiliations non demandées ont progressé en 2009 avec 4 900 réclamations, soit 20 % d'augmentation par rapport à 2008.

La montée de la précarité énergétique

Les dossiers de personnes en situation financière difficile représentent 10 % des saisines, un phénomène qui s'amplifie en 2010. En raison des risques de coupure d'énergie, ces dossiers sont traités en priorité en liaison avec les services sociaux et les fournisseurs.

La première médiation de groupe : le dossier de Montataire (Oise)

L'année 2009 a également été marquée par la 1^{ère} « médiation de groupe » avec la recommandation d'une solution d'indemnisation de 550 000 € pour 4 000 foyers de Montataire et d'autres communes de l'Oise, victimes d'erreurs dans les relevés de leur compteur. Une première en faveur de la protection des consommateurs menée en lien avec les collectivités.

Deux jugements suivent les recommandations du médiateur

Deux recommandations du médiateur, qui n'avaient pas été appliquées par les opérateurs ont conduit les consommateurs à introduire une action en Justice. La Justice, dans les deux cas, a condamné les opérateurs à rembourser les consommateurs.

L'amélioration du traitement des réclamations, une priorité 2010

Cette explosion des réclamations amène au constat que plus de la moitié des saisines expertisées par le médiateur national de l'énergie n'ont pas été traitées convenablement au préalable par les opérateurs. Le médiateur, qui n'a pas vocation à se substituer aux services clientèle des fournisseurs et des distributeurs, a proposé, en concertation avec eux, un processus de la « 2^{ème} chance » dès le 1^{er} juin 2010. Les opérateurs devront réétudier les saisines jugées recevables par le médiateur qui n'auraient pas fait l'objet d'un traitement préalable adéquat.

Ils auront ainsi la possibilité de proposer une solution au consommateur dans un délai de deux mois supplémentaires. Ce processus devrait améliorer les délais de traitement des réclamations ainsi que la réponse apportée au consommateur.

Toutes les perspectives pour 2010

En 2009, le médiateur national de l'énergie a confirmé qu'il répondait à un réel besoin et il a amplifié son action au service de l'intérêt général. De cette année riche en événements, le médiateur se fixe des objectifs pour 2010 :

- 1- Réduire les délais de traitement des saisines
- 2- Réussir le processus de la « 2^{ème} chance » pour améliorer le traitement des réclamations
- 3- Développer l'information sur les droits des consommateurs
- 4- Soutenir le rapprochement des gestionnaires de réseaux avec les consommateurs
- 5- Accompagner les projets de compteurs communicants qui devront se faire avec l'ensemble des Français et non malgré eux.
- 6- Mettre en œuvre des recommandations génériques
- 7- Travailler à la nécessité d'une extension du champ de compétences du Médiateur national de l'énergie

Contact Presse :

Béatrice Gaffory - Chef du service Communication

Tél. : 01 44 94 66 16

Courriel : beatrice.gaffory@energie-mediateur.fr



Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr