

# LA LETTRE



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°32 - Juin 2018

- ♦ **REGARD** : Publication du rapport annuel 2017 : hausse de 19% des litiges reçus P.1
- ♦ **FOCUS** : Le RGPD appliqué chez le médiateur P.2
- ♦ **CAS CONCRET** : Lorsque la médiation rattrape le manque de pédagogie d'un fournisseur P.3
- ♦ **À L'ÉCOUTE** : Achat groupé, comment ça marche ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Marc Jedliczka, directeur général de HESPUL P.4



### ÉDITO

Jean Gaubert  
Médiateur national  
de l'énergie

La publication d'un rapport d'activité est toujours un temps fort dans la communication institutionnelle. C'est d'autant plus vrai pour une entité chargée d'accompagner les consommateurs dans un secteur complexe tel que l'énergie, car il est l'occasion de faire le bilan de l'activité de l'année écoulée (2,2 millions de consommateurs informés et 14 548 litiges enregistrés en 2017), mais aussi de dénoncer les mauvaises pratiques des entreprises, tout en soulignant les améliorations attendues et les perspectives pour l'avenir. Vous en trouverez un résumé dans l'article « Regard » ci-contre.

Alors que nos effectifs sont stables et que notre budget diminue, nous avons réussi à réaliser davantage de médiations qu'en 2016 (+ 17%), tout en conservant un taux de satisfaction et de recommandation élevé de la part des consommateurs (92% des personnes ayant saisi le médiateur le recommanderaient), résultats dont mes équipes peuvent être fières.

Mais il ne s'agit pas de nous contenter de cela ; il nous faut continuer sans relâche notre rôle d'arbitre et de pédagogue, avec sérieux et bienveillance ! Avec la disparition des tarifs réglementés de vente du gaz naturel, les années à venir promettent la multiplication des offres commerciales et la recrudescence des démarchages. Améliorer la connaissance et l'attrait du secteur de l'énergie doit être notre priorité pour que cette évolution se fasse au bénéfice des consommateurs.



### REGARD

## PUBLICATION DU RAPPORT ANNUEL 2017 : HAUSSE DE 19% DES LITIGES RECUS

Le 29 mai 2018, Jean Gaubert a présenté à la presse le bilan des actions du médiateur national de l'énergie et des litiges dont il a été saisi en 2017. Après avoir annoncé une hausse de 19% des litiges reçus par rapport à l'année précédente, il a souligné les points qui ont posé le plus de problèmes aux consommateurs : pratiques commerciales douteuses de la part de certains fournisseurs, erreurs ou absences de facturation, ou encore services « après-vente » peu réactifs. Puis il a abordé les grands sujets qui font l'actualité du secteur de l'énergie tels que les compteurs communicants, les tarifs réglementés ou l'autoconsommation.

Dans son éditto, Jean Gaubert fait le constat que « 2017 a été une année de travail intense. La majorité des dossiers que nous traitons porte toujours sur des contestations de la facturation [...], tandis que d'autres contentieux persistent ou sont en recrudescence, comme ceux liés au démarchage. Nombre de consommateurs, contestant une souscription de contrat, se tournent vers nous. Cette forte activité démontre, s'il était encore nécessaire, l'utilité d'une médiation de qualité et indépendante, telle que je l'ai toujours défendue ».

Le rapport d'activité est ensuite divisé en cinq parties thématiques autour des acteurs du marché de l'énergie : médiateur, consommateurs, distributeurs, fournisseurs et parties prenantes. Les grandes tendances y sont décryptées sous le prisme du médiateur, et listent les points d'amélioration identifiés.

Aux fournisseurs, du moins à certains d'entre eux, il reproche des erreurs de facturation, des communications peu claires sur leurs offres, des démarchages agressifs ou trompeurs, et les difficultés rencontrées lors des résiliations de contrats de gaz en citerne (GPL). Sur les 14 548 litiges reçus en 2017, le médiateur souligne que plus de 20% étaient liés aux prix appliqués, à l'établissement des factures ou à leur paiement. Pourtant, savoir facturer correctement devrait être la base du savoir-faire des fournisseurs.

Pour les distributeurs, il a focalisé son attention sur deux principaux points : l'apport trop limité des compteurs communicants pour les consommateurs et la non prise en charge des travaux de rénovation des colonnes montantes électriques.

Mais le bilan de l'année écoulée ne comporte pas que des éléments négatifs. Le médiateur s'est réjoui de la mise en place du chèque énergie. C'est pour lui un signal positif qui montre que la lutte contre la précarité énergétique s'organise. Il a également observé des améliorations dans la gestion des litiges avec les gestionnaires de

réseaux de distribution. Il espère aussi que la multiplication des propositions commerciales, si elles sont correctement expliquées, permettra à chacun de trouver une offre adaptée à ses usages. Le médiateur s'est dit rassuré d'être cité parmi la liste des 26 autorités administratives ou publiques indépendantes établie par la loi du 20 janvier 2017, car cela lui permet d'accomplir sereinement, et en toute indépendance, les deux principales missions qui lui ont été confiées voilà maintenant plus de 10 ans : proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Informer. C'est là que se situe justement le « *nerf de la guerre* ». Il s'agit de diffuser une information juste et fiable, afin de rassurer les consommateurs et de les accompagner dans les changements. En 2017, le médiateur aura renseigné 2 189 000 consommateurs, soit par le biais de son numéro vert (204 000 appels dont 89 000 ont été traités par des conseillers), soit par son site internet, avec 1 985 000 visites. Il a également multiplié les rencontres et la diffusion d'informations à l'adresse des professionnels et des associations.

Retrouvez l'intégralité du rapport d'activité 2017 en ligne [www.energie-mediateur.fr/rapport-annuel-2017](http://www.energie-mediateur.fr/rapport-annuel-2017)

## CHIFFRES CLÉS EXTRAITS DU RAPPORT ANNUEL 2017

**14 548** litiges reçus.

**3 724** recommandations de solutions et accords amiables émis.

**58** jours en moyenne pour instruire un dossier recevable.

**87%** de dossiers recevables clos en moins de 90 jours.

## FOCUS

### LE RGPD APPLIQUÉ CHEZ LE MÉDIATEUR



Le médiateur national de l'énergie enregistre et traite au quotidien les données à caractère personnel des consommateurs qui le sollicitent dans le cadre de ses missions d'information et de règlement amiable des litiges. Depuis plusieurs mois, il a engagé une démarche de mise en conformité afin d'anticiper la mise en application le 25 mai 2018 du règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le « *Règlement général sur la protection des données* » (RGPD). Il a nommé un délégué à la protection des données (DPO), Pierre-Laurent Holleville, chargé de veiller à la conformité de l'ensemble des traitements effectués.

Des dispositifs ont été mis en place pour permettre de recueillir le consentement éclairé des requérants, consommateurs ou tiers, avec, en parallèle, une information renforcée sur l'utilisation de leurs données et leur durée de conservation. De plus, un registre des traitements, incluant ceux des ressources humaines, a été constitué.

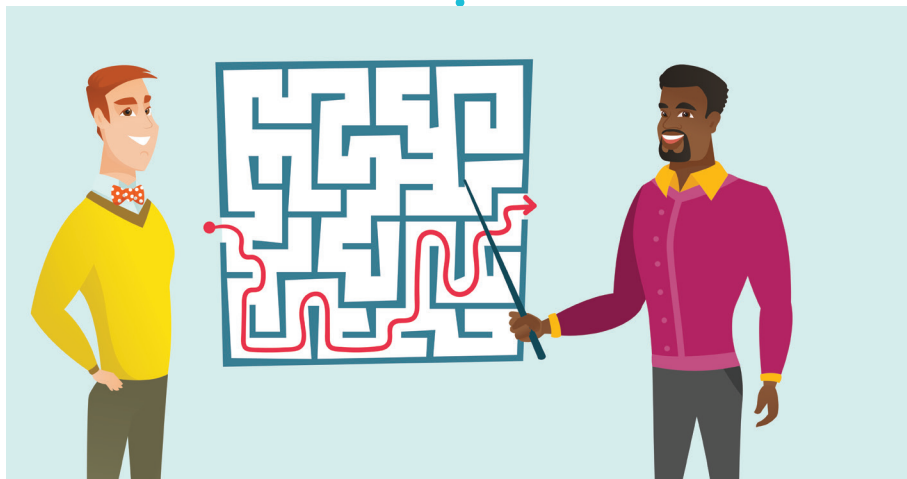
Les prestataires du médiateur (informatiques, centre d'appels...) ont signé un avenant à leur contrat dans lequel ils s'engagent à respecter les données personnelles qu'ils manipulent et stockent pour son compte.

La charte Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), applicable à l'ensemble des collaborateurs, a été mise à jour et un « *Référentiel de sécurité* », dans lequel se trouvent la politique d'archivage et la marche à suivre en cas d'intrusion informatique, a été rédigé par ailleurs.

Enfin, des mentions ont été complétées ou intégrées sur les sites [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) et [energie-info.fr](http://energie-info.fr), pour les mettre en conformité avec le RGPD.

## CAS CONCRET

### LORSQUE LA MÉDIATION RATTRAPE LE MANQUE DE PÉDAGOGIE D'UN FOURNISSEUR



Pour M. L., saisir le médiateur était surtout une question de principe. Après réception en septembre 2017 d'une facture comportant une régularisation tarifaire (à la suite d'une décision du Conseil d'État remettant en cause le niveau des tarifs réglementés de vente d'électricité), il a plusieurs fois contacté son fournisseur afin d'obtenir des explications, notamment sur les modalités du calcul du rattrapage tarifaire.

M. L. conteste le principe même du rattrapage car pour lui « *On n'a pas à envoyer des factures sur des consommations déjà encaissées. Je souhaitais que le fournisseur historique se justifie. Les 4 petites lignes en bas de la facture n'étaient pas claires. J'ai tout lu soigneusement et, pour moi, il n'y avait aucune référence légale. Selon les interlocuteurs que j'avais au téléphone, les explications différaient. Un des conseillers m'a recommandé d'écrire. Ce que j'ai fait.* » Fin septembre, il recevait l'appel d'un chargé de clientèle qui s'est vite montré agressif. Dans la foulée, le fournisseur envoyait un courrier dans lequel il indiquait qu'un dédommagement lui était accordé afin de compenser le manque de professionnalisme de l'employé. Mais M. L. attendait toujours une explication satisfaisante sur sa facture... « *J'en ai parlé autour de moi, et selon les personnes qui avaient contacté le fournisseur, nous n'avions pas les mêmes réactions. Mes beaux-parents ont vu leur facture de rattrapage tout simplement*

*annulée. Il y a vraiment deux poids, deux mesures ! Je trouve cela inadmissible.* » Fin janvier, M. L. appelle le service Energie-Info, dont il a trouvé les coordonnées sur ses factures, qui lui conseille d'utiliser la plateforme SoLLeN pour saisir en ligne le médiateur. « *C'est vraiment facile, ça fait plaisir après des mois de démarches ! J'ai lu les clauses, on sent qu'on est enfin pris au sérieux !* »

Le médiateur, après analyse de toutes les factures, en conclut dans une recommandation adressée à M. L. que le fournisseur, tenu de facturer ce complément en application de la décision du Conseil d'État, avait correctement effectué ses calculs tant pour l'abonnement que pour la consommation. Il ne demande pas de dédommagement complémentaire au fournisseur. Toutefois, le litige aurait pu être évité si le fournisseur avait communiqué le détail du calcul de la régularisation tarifaire au consommateur. M. L. a accepté la recommandation, satisfait de l'explication obtenue.

Afin d'éviter que ce type de litige ne se reproduise, le médiateur a également recommandé à ce fournisseur « *de répondre précisément aux questions de ses clients sur leur facturation, notamment lorsqu'ils souhaitent obtenir le détail des calculs des rattrapages tarifaires résultant des décisions du Conseil d'État.* »

## À L'ÉCOUTE

### Achat groupé, comment ça marche ?

Un achat groupé d'électricité ou de gaz naturel, c'est la possibilité, pour les consommateurs qui le souhaitent, de se rassembler avec d'autres pour souscrire un contrat dans des conditions qui auront été négociées par l'organisateur. Il peut s'agir d'une association de consommateurs ou d'une société privée. L'objectif pour les inscrits est de faire baisser leur facture, et celui du fournisseur qui remportera l'achat groupé, d'augmenter rapidement son portefeuille de clients.

Le principe peut être intéressant pour les particuliers sous réserve de prendre le temps de comparer la proposition avec les autres offres existantes sur le marché, et de lire attentivement les conditions générales de vente.

Voici quelques informations importantes :

- Vérifiez le sérieux de la structure qui gère l'achat groupé et celui de ses partenaires. En effet, il est possible que plusieurs sociétés s'associent mais que le nom du réel organisateur de l'achat groupé ne soit pas celui qui vous l'a proposé.
- Sachez que même si vous vous êtes inscrit, tant que vous n'avez pas signé le contrat, vous n'êtes pas obligé d'aller au bout de la démarche. Après signature, vous bénéficiez de 14 jours pour vous rétracter.
- Certains organisateurs vous demanderont de régler des frais de participation une fois le contrat accepté. La somme due est indiquée dans l'offre.
- L'offre n'est valable que pour le logement pour lequel vous souscrivez. En cas de déménagement, elle ne sera plus valable.
- Rappelez-vous qu'après avoir souscrit, vous gardez la possibilité de changer de nouveau de fournisseur à tout moment et sans frais.

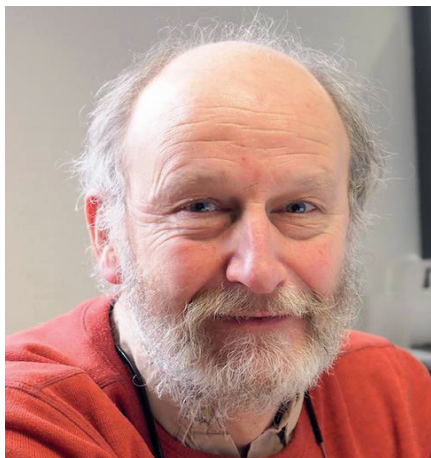
En France, c'est l'association UFC-Que choisir qui a lancé le premier achat groupé pour le gaz naturel à destination des particuliers à l'automne 2013. Depuis, plusieurs acteurs proposent régulièrement des achats groupés pour l'énergie.

Pour comparer les offres : [comparateur.energie-info.fr](http://comparateur.energie-info.fr)

Retrouvez la recommandation [D2018-00817](https://www.energie-mediateur.fr) sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

## ÉCLAIRAGE

*"Le développement de l'autoconsommation conduit à ce que consommateur et producteur ne fassent plus qu'un, qu'il est indispensable d'accompagner dans toutes ses dimensions."*



Marc Jedliczka, directeur général de HESPUL, énergies renouvelables et efficacité énergétique

### Quels sont les objectifs de l'association Hespul ? À qui s'adresse-t-elle ?

L'objet social d'Hespul est la transition énergétique dans toutes ses dimensions : environnementale, économique et sociale.

Espace Info-Énergie dans le département du Rhône, nous accompagnons les ménages, les collectivités et les entreprises dans tous leurs projets liés à l'énergie, mais notre cœur de métier historique est le photovoltaïque : depuis 10 ans, nous animons avec le soutien de l'ADEME un Centre de Ressources national qui donne aux porteurs de projet non professionnels accès à une information fiable et indépendante via le site [www.photovoltaique.info](http://www.photovoltaique.info).

Nous sommes aussi souvent amenés à aider les personnes victimes d'un démarchage abusif, d'un installateur négligent ou d'un devis de raccordement excessif, à trouver une solution à leurs difficultés.

### Quelles sont les problématiques spécifiques et les dernières évolutions en matière d'autoconsommation ?

L'autoconsommation dans l'habitat est un concept séduisant mais peu adapté si l'on vise une réduction de la facture énergétique. En effet, le coût de production du photovoltaïque n'est pas encore compétitif avec celui de l'électricité fournie par le réseau et les

excédents non consommés sont vendus à un prix très bas quand ils ne sont pas carrément perdus.

En outre l'essentiel de la production a lieu lorsque la maison est vide, notamment la journée en été, ce qui incite à limiter la taille des installations et à en renchérir le coût relatif puisque les coûts fixes sont prépondérants, les panneaux ne représentant pas plus de 25% de la facture totale.

Le cadre législatif et réglementaire du photovoltaïque est sans cesse en évolution et l'autoconsommation ne déroge pas à cette règle, bien au contraire : il importe donc d'étudier ces projets avec prudence et de ne surtout pas exclure a priori l'option de vente de la totalité de la production, qui reste la solution la plus pertinente : nous venons à cet effet de mettre en ligne un outil qui permet aux candidats producteurs d'évaluer leurs devis et de comparer les différents modes de valorisation de l'électricité : [evaluer-mon-devis.photovoltaique.info](http://evaluer-mon-devis.photovoltaique.info).

Enedis a engagé un processus de simplification du raccordement en autoconsommation individuelle qui devrait aboutir à la gratuité pour les petits systèmes. En parallèle, l'instauration par la CRE (Commission de régulation de l'énergie) d'un tarif d'utilisation du réseau (TURPE) « *autoproducteur* » permet de mutualiser avec la consommation les frais de gestion et de comptage qui sont désormais inclus dans la facture du fournisseur.

En revanche, l'autoconsommation collective reste d'une incroyable complexité. Relations contractuelles multiples et taxes variables plus ou moins justifiées rendent les modèles économiques aléatoires : de gros efforts de simplification et des exonérations partielles ou totales de certaines taxes seront nécessaires avant que des projets de cette nature puissent se réaliser.

### Avez-vous constaté des récurrences concernant les litiges rencontrés par les particuliers et les petits professionnels dans le domaine du photovoltaïque ?

Les litiges liés au démarchage abusif ne s'amenuisent pas et se sont même intensifiés avec la mode de l'autoconsommation qui a engendré de fausses promesses de réduction de facture basées sur des hypothèses farfelues voire mensongères sur le taux d'autoconsommation atteignable ou l'évolution à court terme du prix de l'électricité.

Les choses se sont en revanche améliorées du côté des acheteurs obligés, et des gestionnaires, avec moins de retard et moins de litiges dans le traitement des dossiers, mais des progrès restent à faire pour que les producteurs soient aussi bien traités que les consommateurs conformément aux obligations européennes de non-discrimination et que les règles de traitement des dossiers soient plus transparentes.

### Aujourd'hui, le médiateur ne peut intervenir en médiation que pour les litiges liés à la consommation d'énergie. L'extension de son champ de compétences à la production vous paraît-elle pertinente ?

Nous ne pouvons que soutenir l'intervention d'une tierce partie neutre à la légitimité incontestable pouvant apporter de l'expertise, exercer un contrepoids juridique, centraliser l'information sur les difficultés rencontrées et veiller ainsi à la qualité des procédures et des relations entre les parties. Le médiateur serait d'autant plus légitime à endosser ce rôle que le développement de l'autoconsommation conduit à ce que consommateur et producteur ne fassent plus qu'un, qu'il est indispensable d'accompagner dans toutes ses dimensions.

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.  
A participé à ce numéro : Emilie Pourquery.  
Crédits photos : Jane\_Kelly, RaStudio.  
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

Retrouvez le médiateur sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr),



Le médiateur national de l'énergie

Informier, conseiller, protéger