

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°36 - Juin 2019

- REGARD Rapport annuel 2018 du médiateur : bien plus qu'un bilan de l'activité de l'institution P.1
- FOCUS Le site energie-info.fr fait peau neuve P.2
- CAS CONCRETS Quand les fournisseurs ne respectent pas l'interdiction de rattrapage de plus de 14 mois P.3
- À L'ÉCOUTE Changer d'offre ? Oui, mais pas à n'importe quel prix ! P.3
- ÉCLAIRAGE Éric Houtman, Médiateur néerlandophone - Service de Médiation de l'Énergie belge P.4



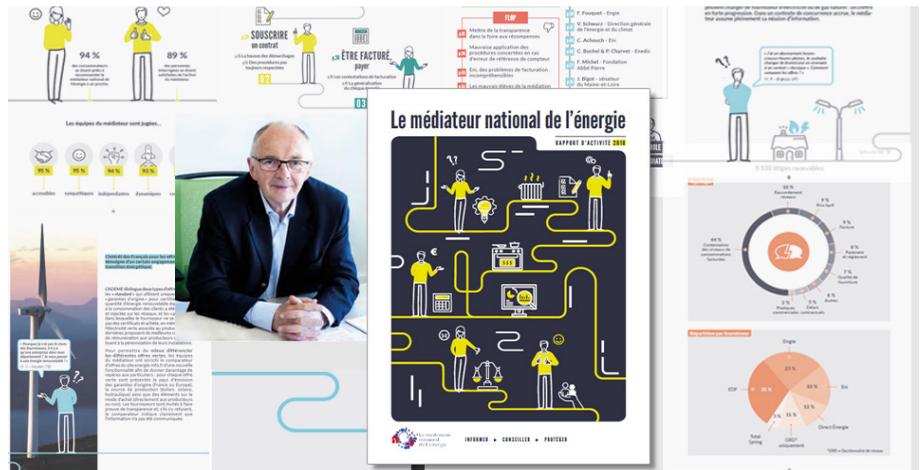
ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

Hasard du calendrier, l'énergie était au cœur de l'actualité lorsque le rapport annuel du médiateur national de l'énergie a été publié : hausse des tarifs réglementés de vente d'électricité, mise en extinction annoncée - puis reportée - des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, augmentation du nombre de fournisseurs...

J'ose espérer que ce rapport permettra d'enrichir le débat en énonçant clairement les problématiques qui touchent les consommateurs et de le recentrer sur l'essentiel : faire de ce marché un environnement sain dans lequel peuvent évoluer sereinement consommateurs et opérateurs. Les discussions seront à nouveau animées autour du projet de loi relatif à l'énergie et au climat dans lequel seront probablement ajoutées aux dispositions pour une énergie plus propre, le calendrier et les modalités de la disparition des tarifs réglementés de gaz naturel, articles initialement intégrés à la loi PACTE mais censurés par le Conseil constitutionnel.

En attendant, je me permets d'insister sur l'importance souvent méconnue du rôle, à la fois d'informateur et de protecteur, des médiateurs sectoriels. Voilà pourquoi j'ai proposé à mon confrère belge de prendre la parole dans ce nouveau numéro de notre lettre d'information. Les problématiques communes démontrent, si cela était encore nécessaire, que le travail réalisé par les médiateurs indépendants permet d'accompagner tous les acteurs vers une amélioration des pratiques, au niveau national mais aussi international.



REGARD

RAPPORT ANNUEL 2018 DU MÉDIATEUR : BIEN PLUS QU'UN BILAN DE L'ACTIVITÉ DE L'INSTITUTION

S'informer, souscrire un contrat, être facturé, régler son litige et être protégé. Ces cinq étapes du parcours du consommateur structurent le rapport annuel 2018 du médiateur national de l'énergie diffusé mi-mai. Le document résume les temps forts de l'année 2018 pour notre autorité publique indépendante et effectue un bilan du marché de l'énergie.

Depuis l'ouverture du marché pour les particuliers il y a plus de 10 ans, le nombre de fournisseurs est passé de 8 à 31 ; les fournisseurs « alternatifs » représentent environ 22 % de parts de marché en électricité et 29 % en gaz naturel ; 2 Français sur 3 savent qu'ils peuvent changer de fournisseur.

En parallèle, le nombre de litiges reçus par le médiateur ne cesse d'augmenter : + 38 % en 2 ans. Fort de ce constat, Jean Gaubert a souligné durant la conférence de presse organisée le 14 mai les dysfonctionnements inacceptables qui persistent depuis plusieurs années dans le secteur de l'énergie : mauvaises pratiques commerciales, non-respect de l'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois, multiplication des erreurs de facturation chez certains fournisseurs, augmentation des erreurs de référence de compteur mal gérées, opérateurs ne jouant pas le jeu de la médiation, etc.

Dans le rapport, l'état des lieux dressé par les équipes du médiateur est structuré autour de plusieurs rubriques qui rythment le texte, illustré par des faits et des chiffres : la parole du médiateur, Top/Flop, Vu d'ailleurs, Cas concrets et Focus. Il intègre une sélection de verbatim piochés dans les dossiers traités en 2018. Neuf invités, industriels, politiques ou acteurs issus du milieu associatif, ont accepté de nous livrer leur analyse sur les thématiques abordées dans ce document qui se veut ambitieux en allant au-delà du simple exercice de bilan d'activité d'un classique rapport annuel.

Outre informer et conseiller les consommateurs, un autre aspect du rôle du médiateur est valorisé dans le dernier chapitre : celui de protéger. C'est là que sont évoquées les avancées obtenues, aussi bien par des textes - tels que la loi ELAN qui permet une issue heureuse à l'épineux problème des colonnes montantes électriques - que par des recommandations amenant les opérateurs à modifier leurs pratiques. Le médiateur souhaiterait également pouvoir apporter une nécessaire protection aux petits producteurs d'énergie pour lesquels il ne peut pas intervenir aujourd'hui, compte tenu de la définition légale de son champ de compétences, limité aux litiges des consommateurs.

Enfin, le rapport annuel se termine par un bilan chiffré de l'activité de 2018. Le nombre de consommateurs informés se stabilise cette année à 2,1 millions mais les litiges augmentent : 16 934 litiges reçus en 2018 (soit + 16 % par rapport à 2017). Les outils numériques, courriels et plateforme de médiation en ligne SOLLEN, sont désormais utilisés par une majorité de consommateurs, ce qui permet d'accélérer le traitement des dossiers.

La proportion d'accords amiables réalisés parmi les litiges traités en médiation est en hausse (53 % en 2017, 61 % en 2018) et celle des médiations suivies en totalité par les opérateurs également (81 % en 2017, 86 % en 2018). Cependant le délai moyen d'instruction des litiges recevables est passé de 58 à 63 jours. Même si cela reste très en dessous du délai maximum que doivent respecter les équipes du médiateur (90 jours) et que 91% des consommateurs se déclarent satisfaits du délai de traitement de leur dossier, cela traduit la limite atteinte par la structure, qui peine à faire face à l'accroissement de son activité.

Retrouvez l'intégralité du rapport d'activité 2018 en ligne sur energie-mediateur.fr

Demandez un exemplaire papier du rapport à communication@energie-mediateur.fr

CHIFFRES CLÉS DU RAPPORT ANNUEL 2018

2,1 millions de consommateurs informés

16 934 litiges enregistrés

44 % des litiges recevables concernent des contestations des niveaux de consommations facturées

5 086 recommandations de solutions et accords amiables émis

63 jours en moyenne pour instruire un litige recevable

611 € accordés en moyenne aux consommateurs

41 agents en poste

FOCUS

LE SITE ENERGIE-INFO.FR FAIT PEAU NEUVE

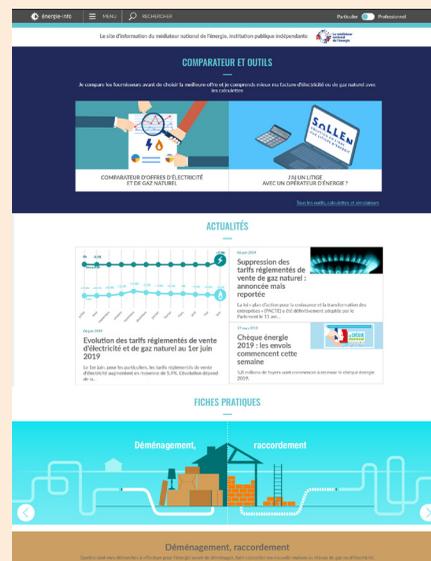


Destiné aux consommateurs particuliers et aux professionnels, le site d'information grand public du médiateur national de l'énergie met à leur disposition des fiches pratiques et des outils afin de les aider à mieux comprendre le fonctionnement du marché de l'énergie. Il a reçu 1 780 000 visites en 2018, dont 662 000 uniquement sur le comparateur d'offres. Même si son contenu est régulièrement mis à jour, la dernière version du site datait de 2013. Il était nécessaire d'y apporter des améliorations techniques, visuelles et fonctionnelles. Prévues courant juin, cette nouvelle version est également l'occasion d'harmoniser l'identité visuelle avec le site institutionnel energie-mediateur.fr, et de fluidifier le passage de l'un à l'autre.

L'objectif a été de rendre le site energie-info.fr plus convivial, et de faciliter la navigation, notamment sur smartphone. Pour cela, la présentation et le classement des fiches pratiques ont été revus.

Le comparateur d'offres, ainsi que l'outil de saisine en ligne, SOLLEN sont davantage mis en avant, et ce, dès la page d'accueil. Le rendu du partage des contenus sur les réseaux sociaux est amélioré. Les deux parties du site, dédiées aux particuliers et aux « Pro » (professionnels et copropriétés), ont été conçues pour être plus facilement repérables. Enfin, ce changement de technologie permet une gestion du site plus souple et plus intuitive, aussi bien dans la création et la mise à jour des contenus afin d'être plus réactifs, que dans l'optimisation du référencement.

Le nombre de visites d'energie-info.fr stagnait depuis quelque temps : sa mue estivale devrait redynamiser ses performances avec comme objectif premier d'informer toujours mieux un plus grand nombre d'internautes.



QUAND LES FOURNISSEURS NE RESPECTENT PAS L'INTERDICTION DE RATTRAPAGE DE PLUS DE 14 MOIS



Monsieur B. reproche au fournisseur X de lui avoir adressé 10 factures d'électricité le même jour, sans tenir compte du rythme bimestriel convenu lors de la souscription, et d'avoir effectué des prélèvements sur son compte courant, plutôt que d'encaisser les chèques qu'il avait envoyés. Après analyse du dossier, le médiateur national de l'énergie a estimé qu'en envoyant des factures régularisant dix-huit mois de consommation, le fournisseur X n'a pas appliqué l'article L.224-11 du Code de la consommation. De même, en n'émettant pas régulièrement des factures, le fournisseur X n'a pas permis au consommateur de lisser ses paiements et l'a obligé à faire face au règlement d'une somme globale élevée (1 866,61 € TTC) en une seule fois. Le médiateur a conseillé à Monsieur B. de faire opposition aux chèques envoyés et au fournisseur de prendre en charge les éventuels frais bancaires qui en résulteraient. Le médiateur a recommandé au fournisseur X de limiter la facturation à 14 mois de consommation, en annulant 895 kWh en heures creuses et 1 099 kWh en heures pleines (280 € TTC environ) et d'accorder un dédommagement de 150 € TTC pour les désagréments liés l'absence de factures pendant plusieurs mois. Ces recommandations ont été suivies en totalité.

Retrouvez la recommandation D2018-16913 sur energie-mediateur.fr

En juillet 2018, Monsieur L. saisit le médiateur national de l'énergie pour contester le bien-fondé d'une facture datant du 5 février 2018 d'un montant de 2 549,61 € TTC, mettant à sa charge 15 595 kWh d'électricité pour la période du 20 mars 2015 au 14 décembre 2017.

Compte tenu des réclamations effectuées par son client, le fournisseur Y a appliqué la prescription biennale (article L.218-2 du Code de la consommation) en annulant 3 360 kWh pour la période du 19 mars au 24 octobre 2015, le 26 mars 2018. Puis le 12 avril 2018, il a annulé 3 283 kWh complémentaires au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation, limitant les rattrapages à 14 mois.

Après analyse, ces annulations se sont toutefois avérées incomplètes. Le médiateur, concluant que la consommation totale à mettre à la charge du consommateur ne pouvait excéder 6 643 kWh, a demandé au fournisseur Y d'annuler 2 309 kWh complémentaires, soit une déduction de 334,63 € TTC. Le fournisseur Y a également accepté d'accorder un dédommagement de 250 € TTC et de mettre en place un échancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Retrouvez la recommandation D2018-10379 sur energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

Changer d'offre ? Oui, mais pas à n'importe quel prix !

Les tarifs réglementés de vente de gaz et d'électricité évoluent plusieurs fois par an : tous les mois pour le gaz naturel, généralement une à deux fois par an pour l'électricité. Concernant l'électricité, une hausse de 5,9 % des tarifs réglementés a eu lieu le 1^{er} juin. Aussi, il peut être tentant de souscrire une offre à prix de marché. En électricité, il est actuellement possible d'économiser jusqu'à 8 à 10 % sur sa facture annuelle, toutes taxes comprises, en passant d'une offre au tarif réglementé à une offre de marché.

Mais avant de choisir une nouvelle offre, il est important de comparer, en regardant notamment les prix de l'abonnement et de l'énergie et leur mode d'évolution.

Il existe deux catégories d'offres : les tarifs réglementés, dont le prix est déterminé par les pouvoirs publics et les offres de marché. Les prix de celles-ci sont déterminés par contrat. Le prix de l'énergie peut être indexé sur le tarif réglementé, fixé sur une certaine durée (1 an, 2 ans, voire plus) ou évoluer selon des conditions propres à chaque fournisseur.

Les offres à prix fixes sont souvent présentées par les commerciaux comme très intéressantes, surtout juste avant une hausse du prix des tarifs réglementés, mais il est important de regarder :

- Le montant de l'abonnement et ses conditions d'évolution : il peut augmenter au cours de la durée du contrat, même à « prix fixe » ;
- Les modalités d'évolution prévues par le contrat à l'issue de la durée à prix fixe ;
- Les services additionnels payants éventuellement inclus dans le contrat.

Même s'il est possible de changer d'offre à tout moment lorsque l'on est un particulier, il faut prendre le temps de lire le contrat avant de le signer car celui-ci associe parfois la fourniture d'énergie à des services payants, pas toujours pertinents selon le profil des clients ou redondants (assurance dépannage, entretien chaudière...). Ces services augmentent le prix total des offres.

Le médiateur national de l'énergie recommande de prendre le temps de se renseigner, de lire les documents mis à votre disposition et de comparer. C'est dans cet esprit que le comparateur d'offres, indépendant des fournisseurs, a été développé sur energie-info.fr.

Pour en savoir plus :

Fiche « comment comparer les offres » sur energie-info.fr



ÉCLAIRAGE

Éric Houtman

Médiateur néerlandophone
- Service de Médiation de
l'Énergie belge

"L'implémentation de la 4^{ème} directive en électricité offrira aux États-membres l'occasion de créer ou de renforcer les services de médiation publics."

trouvé un autre fournisseur au moment où le gestionnaire de réseau de distribution a retiré l'accès au réseau à Belpower et Energy People, à partir respectivement du 12 juin 2018 et du 1^{er} janvier 2019).

Deux fournisseurs ont également simplement cessé leurs activités (Comfort Energy et Zéno). Les contrats de leurs clients ont été repris par le fournisseur Mega (à partir respectivement du 1^{er} avril 2019 et du 1^{er} mai 2019). Ainsi, il n'y a eu aucun risque d'arrêt de la fourniture d'énergie.

Il faut également savoir que la cession implique le transfert des contrats et que Mega est tenu d'appliquer, jusqu'à leur échéance, les mêmes conditions contractuelles et tarifaires que celles qui étaient appliquées par les anciens fournisseurs.

Les médiateurs de l'énergie belge et français sont tous deux membres de NEON. Quelles doivent être selon vous les principales avancées que NEON doit défendre au niveau européen pour les consommateurs d'énergie ?

NEON (National Energy Ombudsmen Network) doit continuer sur la « Vision 2020 pour les consommateurs » développée par le CEER (Council of European Energy Regulators) et le BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) avec des objectifs de fiabilité, d'accessibilité financière, de simplicité et de protection/responsabilisation en faveur des consommateurs européens d'énergie.

Il nous semble que les principales avancées doivent porter sur :

- Une énergie accessible pour tous les citoyens d'une façon qualitative et à un prix abordable ;
- L'accès à une entité ADR (Alternative Dispute Resolution) ou de préférence un Service de Médiation public qui peut également formuler des recommandations ou avis politiques pour trouver des solutions structurelles ;

- Les consommateurs (vulnérables) qui n'ont pas les capacités financières, digitales ou techniques pour devenir prosumer (consommateur-producteur) ;
- Les offres liées développés par les fournisseurs d'énergie dans le cadre du « clean energy package ».

Dans de nombreux cas, la fourniture de biens et de services complémentaires (tels que les produits pétroliers, le bois de chauffage, le financement et les assurances pour des installations, l'entretien et la réparation des appareils de chauffage, les thermostats, les panneaux solaires, les batteries et les outils d'économie d'énergie) est transférée à une troisième société (installateur, producteur...) sans que le client n'en soit pleinement conscient. En outre, l'accès à des voies de recours au sein de l'une de ces offres liées est loin d'être facile car certains systèmes de résolution des litiges ont une portée limitée. En effet, ils ne peuvent pas toujours traiter des problèmes relatifs à la fourniture des biens et des services complémentaires qui ne sont pas strictement liés à la fourniture d'énergie. Il faut ainsi veiller sur les rôles et les responsabilités des différents opérateurs.

En synthèse, en ce qui concerne la médiation dans le secteur de l'énergie, l'implémentation de la 4^{ème} directive en électricité offrira aux États membres l'occasion de créer ou de renforcer les services de médiation publics avec des pouvoirs étendus afin de formuler des solutions structurelles et constructives pour (ré)équilibrer les relations contractuelles, réglementaires et commerciales entre les prosumers/consommateurs et les fournisseurs/opérateurs/fournisseurs de services.

Début mai, le Service de Médiation de l'Énergie belge a publié son rapport annuel 2018 dans lequel il annonce, comme en France, une hausse de 15 % des litiges reçus par rapport à 2017. Quels types de litiges ont été à l'origine de cette hausse ?

Selon le Service de Médiation, cette hausse du nombre de plaintes (6 713 en 2018) est due essentiellement à trois types de litiges. Ceux-ci ont trait :

- Aux pratiques commerciales des fournisseurs d'énergie (hausse de 13 %) ;
- Aux montants importants des factures d'énergie et aux problèmes de paiement qui les accompagnent, tels que les plans de remboursement, les frais administratifs, les paiements par prélèvement automatique, les (menaces de) résiliations de contrats d'énergie ou fermetures du compteur en cas de défaut de paiement (hausse de 35 %) ;
- À l'arrêt de l'activité de plusieurs fournisseurs, ce qui a obligé ou poussé les clients de Belpower, Energy People, Comfort Energy et Zéno à rechercher un autre fournisseur (hausse de 17 %).

En Belgique, plusieurs fournisseurs d'énergie ont cessé leur activité en 2018. Quelles conséquences cela a-t-il eu pour les consommateurs en terme de continuité d'alimentation et de reprise de contrat ?

En ce qui concerne les clients de Belpower (qui est toujours en liquidation) et Energy People (faillite), ceux-ci ont été assurés de la continuité de la fourniture d'énergie par un fournisseur de substitution désigné (en Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale) ou par le gestionnaire de réseau de distribution (en Flandre et, pour les clients qui n'avaient pas

Directeur de la publication : Jean Gaubert.

Comité de rédaction : Frédérique Feriaud, Caroline Keller, Emilie Pourquery.

Crédit photo : solargaria.

Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

Retrouvez le médiateur sur : www.energie-mediateur.fr,



Informier, conseiller, protéger