

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



Informer



Conseiller



Protéger

Dossier de presse



Rapport d'activité 2019

CONTACTS PRESSE

Émilie Pourquery - 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller - 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr


**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Le rapport annuel 2019 du médiateur national de l'énergie comporte cette année plusieurs particularités. Tout d'abord, à cause de la crise liée au Covid-19, il est sorti un peu plus tard que les années précédentes. Il est aussi le récit d'un passage de relais entre deux médiateurs : Jean GAUBERT et Olivier CHALLAN BELVAL. Il comporte également plusieurs points que le nouveau médiateur souhaite mettre en avant afin de faire cesser certaines pratiques inadmissibles telles que les démarchages abusifs ou frauduleux, la facturation au-delà de 14 mois de consommation ou les erreurs d'identifiant de compteur. Enfin, ce rapport propose une liste de propositions afin d'améliorer ce marché, indispensable mais complexe pour les consommateurs.

Sommaire

1. L'édito d'Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie	p3
2. Chiffres clés	p4
3. Bilan 2019	p6
4. Les dossiers prioritaires	p7
5. 10 propositions pour améliorer l'avenir	p9

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité. Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.



L'édito d'Olivier CHALLAN BELVAL médiateur national de l'énergie

2019 est pour le médiateur national de l'énergie une année de passage de relais, puisque j'ai pris au mois de novembre la suite de Jean GAUBERT, dont je veux saluer l'action vigoureuse et déterminée qu'il a menée durant les six années passées pour défendre les consommateurs d'énergie.

Je saisis également l'occasion de ce rapport annuel pour remercier chaleureusement mes 41 collaborateurs qui, y compris pendant la période de confinement, ont assuré leur mission d'intérêt général, dont j'ai pu constater qu'elle leur tient particulièrement à cœur, d'informer les consommateurs, de les protéger et de faire respecter leurs droits, en toute indépendance.

Dans la continuité de mon rapport d'étonnement qui a été publié dans ma lettre d'information de janvier 2020, je veux dire à nouveau qu'il n'est pas normal que le médiateur national de l'énergie soit saisi d'autant de litiges qui auraient pu, et surtout dû, se régler sans mon intervention, si les opérateurs du secteur de l'énergie avaient appliqué strictement les règles et procédures qui s'imposent à eux. Je leur rappelle leur obligation d'agir en acteurs responsables pour que les litiges dont je suis saisi diminuent fortement.

En disant cela, je pense évidemment au fournisseur ENI, qui représente 19 % des litiges reçus par le médiateur (principalement des problèmes de facturation), avec un taux de litiges bien supérieur à celui de tous ses concurrents. Et ce fournisseur ne parvient pas à mettre en œuvre, même après plusieurs relances, certaines recommandations que je formule et sur lesquelles il a pourtant fait connaître son accord !

L'ouverture des marchés de l'énergie avance. Comme le prévoient expressément les directives européennes, elle doit se faire au bénéfice des consommateurs.

D'ici 2023, les tarifs réglementés de vente de gaz vont tous disparaître, et les consommateurs vont alors devoir souscrire des offres de marché. Il en existe déjà qui sont moins chères que les tarifs réglementés, comme le montre le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, que je les engage vivement à consulter avant de souscrire une nouvelle offre de fourniture d'énergie et de faire jouer la concurrence. L'installation en cours des compteurs communicants va leur permettre de mieux connaître en temps réel leur consommation d'énergie et leur donner la possibilité de choisir une offre encore plus adaptée à leurs besoins et plus écologique, avec des prix plus élevés en heures de pointe.

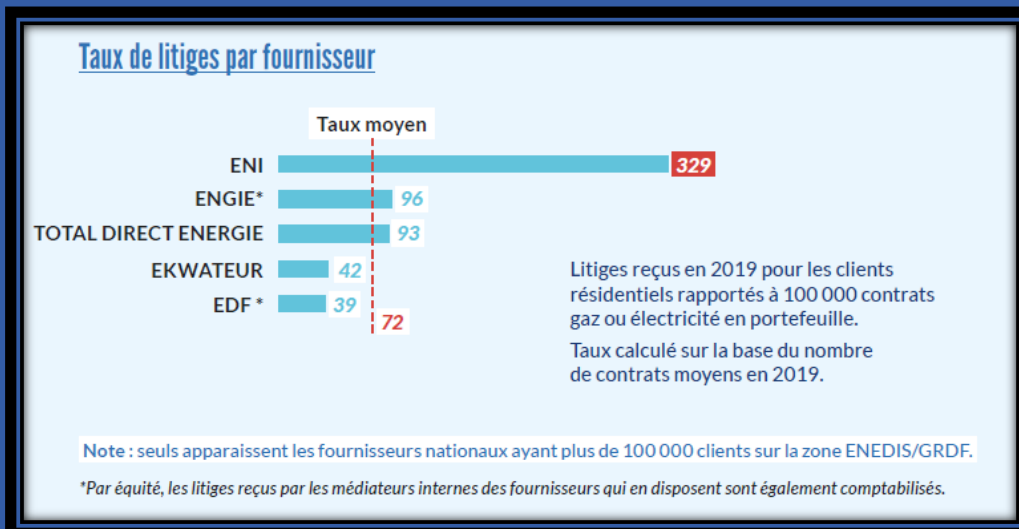
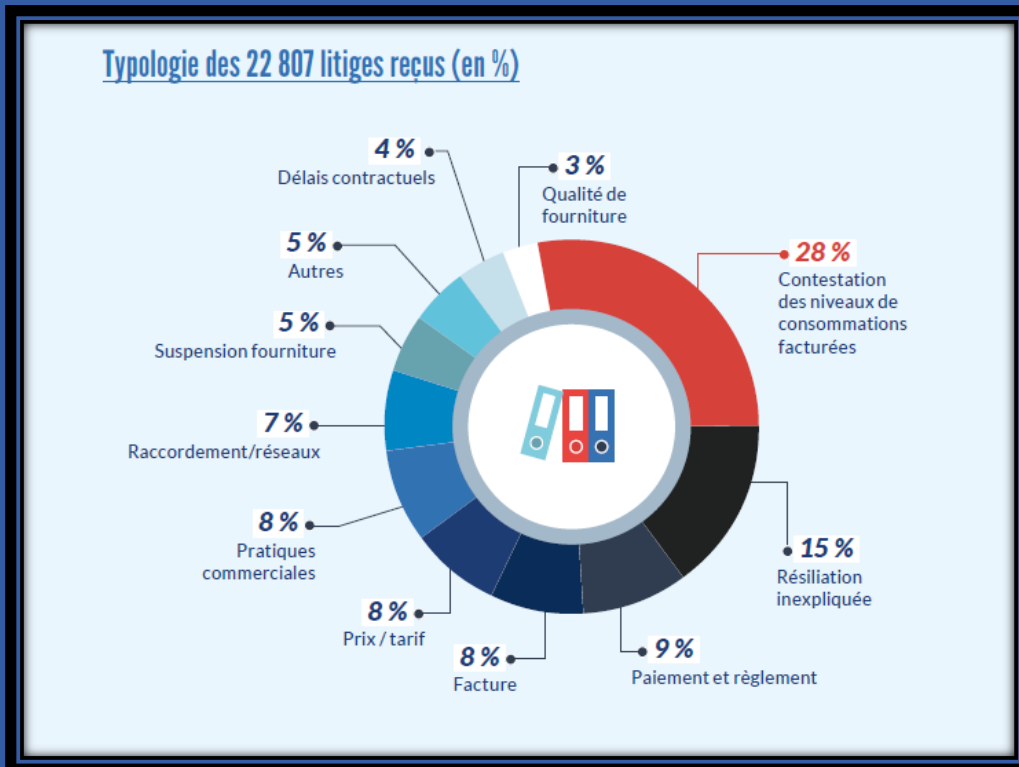
Dans cette période où la concurrence augmente, les pratiques de démarchage se développent, et j'ai constaté malheureusement que les démarchages agressifs ou abusifs se sont également multipliés. Ils exaspèrent nos concitoyens et conduisent trop souvent à des situations contractuelles contestables, voire frauduleuses. J'ai fait des propositions pour, à défaut de l'interdire purement et simplement, encadrer strictement le démarchage et garantir que l'accord éclairé du consommateur sera toujours parfaitement recueilli. Je propose également de sanctionner plus sévèrement les fournisseurs qui ne respectent pas ce principe fondamental, laissent prospérer des comportements frauduleux et se cachent derrière leurs prestataires pour écarter leur responsabilité.

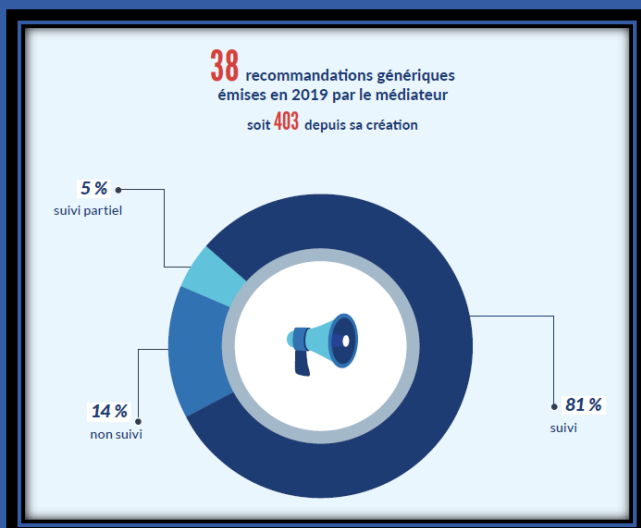
Les consommateurs d'énergie doivent savoir qu'ils peuvent compter sur le médiateur national de l'énergie pour, en toute indépendance comme le prévoit la loi, les informer, les protéger et les aider à résoudre les litiges qui peuvent survenir avec les opérateurs du secteur.

Chiffres-clés

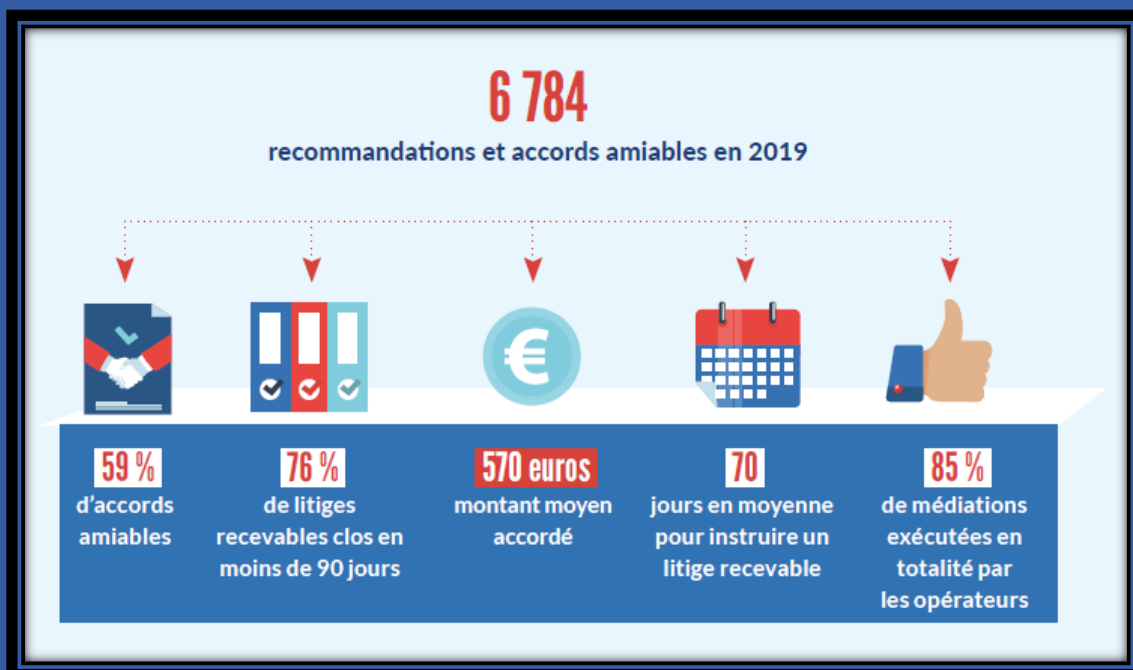
2,1 millions de consommateurs informés par le médiateur

22 807 litiges reçus dont 7 197 recevables en médiations





Les **recommandations génériques** proposent des évolutions aux acteurs de l'énergie pour améliorer le fonctionnement du marché, au bénéfice des consommateurs et prévenir les litiges.



41 agents en poste au 31-12-2019

5,3 millions d'euros de budget réalisé

Bilan 2019

+ 35 % C'est l'augmentation du nombre de litiges reçus en 2019 par le médiateur national de l'énergie par rapport à 2018.

De plus en plus de litiges...

L'année 2019 a vu le record du nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie depuis sa création.

- Le nombre de fournisseurs a augmenté, les sujets de plainte se sont diversifiés.
- Les problèmes de facturation et de résiliations de contrats non demandées restent majoritaires.
- Un certain nombre de pratiques des fournisseurs et gestionnaires de réseaux est encore insatisfaisante.
- Et le démarchage commercial s'accroît sensiblement dans l'énergie, avec de trop nombreux abus.

Le nombre total de litiges reçus a encore augmenté cette année, passant de 12 319 en 2015 à 16 934 en 2018 et à 22 807 en 2019 (voir page 56). **Il s'agit d'un record depuis la création de cette autorité publique indépendante : entre 2009 et 2017, le nombre de litiges était toujours resté compris entre 12 200 et 15 700.**

Les services du médiateur national de l'énergie ont néanmoins réussi à faire face à cette hausse d'activité de 35 % en un an, et même de 86 % par rapport à 2016, à effectif constant et malgré des moyens financiers en baisse. Grâce aux gains de productivité réalisés, le médiateur national de l'énergie a émis 6 784 recommandations de solution en 2019, soit un tiers de plus qu'en 2018, et près de trois fois plus qu'en 2014. Les délais de traitement en médiation des saisines des consommateurs s'allongent toutefois : 70 jours en moyenne en 2019 contre 63 en 2018.

Comme le prévoit la loi, le médiateur national de l'énergie formule des recommandations de solution aux litiges qui lui sont soumis. En 2019, les recommandations du médiateur national de l'énergie ont été suivies à 90 % par les opérateurs. Mais ce taux de suivi ne satisfait pas Olivier CHALLAN BELVAL qui vise un taux de suivi à 100 %.

... qui pourraient, pour une grande partie, être évités !

De nombreux litiges dont le médiateur national de l'énergie est saisi pourraient être évités par la simple, mais stricte application de la réglementation et des procédures en vigueur. 35 % des recommandations génériques ont pour seul objet de rappeler les dispositions légales ou réglementaires. Tel est particulièrement le cas des problèmes de facturation, et plus particulièrement de l'application de l'interdiction de facturation de la consommation au-delà de 14 mois (voir page 72).

Parmi les pratiques à l'origine de litiges récurrents, on peut citer :

- les erreurs d'identification du compteur (voir page 66) ;
- l'activation de contrats sur la base d'index estimés, à défaut de relevé ou d'auto-relevé (voir page 73 et page 90) ;
- les options tarifaires inadaptées au mode de consommation de gaz naturel, qui sont à l'origine de surcoûts ;
- les changements de prix sans information préalable ;
- les échéanciers de mensualisation sous-évalués ;
- les offres contractuelles de fourniture de consommateurs professionnels qui ne précisent pas le coût de l'acheminement.

En 2019, l'attention du médiateur national de l'énergie a également porté sur le manque de transparence de certaines offres de fourniture d'énergie, qui peut induire les consommateurs en erreur. La bonne information du consommateur et sa compréhension des dispositifs qui lui sont applicables sont essentielles et doivent être mieux assurées par les fournisseurs (voir page 65).

Un autre type de litige dont le médiateur pensait être débarrassé grâce à la loi du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite « loi ELAN ») concerne la prise en charge des colonnes montantes par le gestionnaire de réseau ENEDIS. Pourtant il a reçu encore plus de litiges qu'en 2018 (167, contre 121 en 2018) et il a conduit une trentaine de médiations entre ENEDIS et des copropriétaires (voir page 68).

Les dossiers prioritaires

Nommé le 25 novembre 2019, le nouveau médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL, a identifié les sujets prioritaires suivants :

Veiller à ce que l'ouverture des marchés se fasse au bénéfice des consommateurs

Depuis le 1^{er} juillet 2007, en donnant à chacun la possibilité de choisir son fournisseur de gaz et d'électricité, l'ouverture des marchés a créé de nouvelles opportunités pour les consommateurs. La diversité des offres permet aujourd'hui de choisir la fourniture d'énergie en fonction de critères de prix, de proximité, de développement durable ou de services.

Le médiateur national de l'énergie veille à ce que le passage vers des offres de marché se fasse bien au bénéfice des consommateurs. Le comparateur d'offres comparateur.energie-info.fr, mis à disposition sur son site internet, constitue un outil très utile pour aider tous les consommateurs à profiter de cette opportunité (voir page 15). 30 % des consommateurs ont déjà souscrit une offre de marché d'électricité, dont 26 % avec un fournisseur alternatif. En gaz, cette part est de 63 % pour les clients résidentiels, dont 32 % avec un fournisseur alternatif (voir page 12).

Accompagner les consommateurs lors de la suppression des tarifs réglementés de vente

L'ouverture des marchés de l'énergie, décidée par l'Union européenne, implique la fin des tarifs réglementés de vente, qui sont aujourd'hui fixés par les pouvoirs publics. Elle va bientôt franchir deux nouvelles étapes, à la suite de l'adoption le 8 novembre 2019 de la loi relative à l'énergie et au climat :

- La suppression des tarifs réglementés de vente de gaz, à partir du 1^{er} décembre 2020 pour les professionnels, et à partir du 1^{er} juillet 2023 pour l'ensemble des consommateurs particuliers (voir page 20).
- À compter du 31 décembre 2020, la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les non résidentiels, c'est-à-dire les professionnels, les collectivités locales, les associations..., à l'exception des entreprises de moins de 10 salariés et/ou de moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, qui continueront, comme les consommateurs domestiques, à pouvoir se fournir aux tarifs réglementés.

Quitter les tarifs réglementés est simple, gratuit, et peut se faire sans préavis comme en téléphonie mobile. Il suffit de souscrire un nouveau contrat de fourniture de gaz, en offre de marché, avec le fournisseur de son choix.

Combattre les pratiques abusives ou frauduleuses du démarchage

Depuis sa création comme autorité publique indépendante en 2006, le médiateur national de l'énergie a vu se développer fortement des pratiques commerciales abusives ou agressives. **En 2019, ses services ont été saisis de 1 883 litiges, qui mettent en cause le démarchage. Il y en avait eu 1 416 en 2018, 1 519 en 2017 et 1 140 en 2016. En trois années, c'est une hausse de 65 % !**

Certains fournisseurs cherchent à capter de nouveaux clients par tous les moyens, y compris parfois de manière frauduleuse. Un certain nombre de fournisseurs explique que le démarchage contribuerait à une meilleure information des consommateurs sur l'ouverture à la concurrence. Cet argument mérite d'être sérieusement relativisé.

Le médiateur n'a pas de pouvoir de sanction, mais **il utilise systématiquement son pouvoir de signalement auprès des autorités publiques disposant d'un pouvoir répressif**. Il n'hésitera pas, le cas échéant, à dénoncer publiquement les fournisseurs qui ne respectent pas les règles et couvrent les pratiques de leurs sous-traitants, derrière lesquels ils se dissimulent.

Améliorer les pratiques des acteurs du secteur

En révélant les anomalies rencontrées par des consommateurs avec des opérateurs du secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie incite les entreprises concernées à améliorer leurs pratiques.

Depuis plusieurs années, le fournisseur ENI promet au médiateur national de l'énergie d'améliorer ses pratiques, et notamment celles liées à une mauvaise facturation. En 2019, avec un taux de litiges supérieur à celui de n'importe quel autre fournisseur, et en augmentation par rapport à celui de l'année précédente, ENI est, vu du médiateur national de l'énergie, le plus mauvais fournisseur de l'année ! (voir page 37)

Les problèmes de facturation représentent environ 40 % des recommandations faites au fournisseur ENI. Ce pourcentage est 4 à 6 fois plus élevé que chez les autres fournisseurs.

13 % des litiges faisant l'objet d'une recommandation du médiateur national de l'énergie pour le fournisseur ENI sont dus à des imputations erronées de paiement.

Le fournisseur ENI n'échappe pas aux critiques générales du médiateur national de l'énergie sur le démarchage. S'ajoute à toutes ces anomalies le fait que le fournisseur ENI ne tient pas toujours compte des demandes de rétractation des consommateurs qui ont été démarchés abusivement (voir page 42).

ENEDIS est quant à lui l'opérateur avec lequel il est le plus difficile d'effectuer des médiations constructives du fait de ses délais de réponses, de ses réponses souvent trop standardisées et d'un suivi insuffisant des recommandations du médiateur (voir page 44).

En 2019, sur les 6 784 recommandations de solution émises par le médiateur, 4 712, soit 41 % de plus qu'en 2018, ont nécessité des informations de la part d'ENEDIS, même s'il n'est pas toujours responsable du litige. Face à la hausse du nombre de litiges en électricité, il est essentiel qu'ENEDIS collabore efficacement avec les services du médiateur national de l'énergie. Or, seulement 61 % des demandes d'observations formulées en 2019 ont fait l'objet d'une réponse d'ENEDIS dans le délai de trois semaines. 14 % l'ont même été dans un délai supérieur à 30 jours.

En outre, les observations fournies par ENEDIS sont parfois incomplètes, insuffisamment précises ou argumentées. C'est particulièrement le cas pour les litiges relatifs à la qualité de fourniture (interruptions de fourniture, surtensions, etc.) : ENEDIS manque alors singulièrement de transparence et cherche plutôt à se dégager de toute responsabilité.

Le médiateur national de l'énergie regrette qu'il soit plus difficile de parvenir à un accord amiable de médiation avec ENEDIS qu'avec les autres opérateurs. Les accords amiables et les recommandations conformes, dans lesquelles le médiateur approuve la proposition de l'opérateur, représentent 69 % des recommandations émises dans un litige avec ENEDIS, alors que ce taux est de 75 % lorsque le gestionnaire de réseau d'électricité n'est pas impliqué.

10 propositions pour améliorer l'avenir

Proposition n°1 À défaut d'être interdit, le démarchage à domicile devrait être très strictement encadré notamment pour garantir l'accord du client.

Proposition n°2 Un relevé de l'index de consommation du compteur devrait être obligatoire lors des mises en service ou des changements de fournisseur ou d'offre.

Proposition n°3 Les fournisseurs devraient avoir l'obligation de proposer au moins une offre de fourniture incluant une facturation mensuelle sur la base de la consommation réelle.

Proposition n°4 En cas de résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, la date demandée par le consommateur doit être respectée.

Proposition n°5 Le délai fixé pour le paiement des factures d'énergie par les consommateurs devrait être porté de deux à trois semaines après sa date d'émission.

Proposition n°6 Le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) des factures de gaz doit être simplifié.

Proposition n°7 Le financement du Fonds Solidarité Logement (FSL) ne doit plus transiter par les fournisseurs d'énergie.

Proposition n°8 Un « fournisseur universel de dernier recours » d'électricité doit être mis en place.

Proposition n°9 Les gestionnaires du réseau de distribution d'électricité doivent prendre en charge la rénovation et la mise aux normes des *colonnes montantes*.

Proposition n°10 Le réseau de distribution de gaz doit aller jusqu'au compteur et inclure le « *bout parisien* ».

Retrouvez sur le site www.energie-mediateur.fr le rapport annuel et des interviews inédites dans leur version longue. Contactez le service communication du médiateur national de l'énergie pour recevoir des données complémentaires, des cas concrets ou faire une demande d'interview.

Émilie Pourquery : 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller : 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr