

LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°42 - Mars 2021



ÉDITO

Au moment où certains d'entre nous sont de nouveau confinés à cause de la crise sanitaire qui nous affecte tous depuis plus d'un an, il est un bien essentiel qui ne devrait jamais faire défaut, l'énergie. Pourtant, il arrive qu'à cause de résiliations « inexplicables », des consommateurs se trouvent soudainement privés d'électricité ou de gaz, parce que leur contrat a été résilié à leur insu, sans qu'ils ne l'aient demandé.

En effet, en cas d'erreur d'identification de la référence technique du compteur lors d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur par un consommateur ou par un voisin, ou également lorsqu'un contrat est activé contre la volonté du consommateur à la suite d'un démarchage, le consommateur doit souvent multiplier les démarches pour parvenir, après bien des difficultés, à faire réactiver son contrat initial.

Si tous les fournisseurs respectaient strictement les procédures élaborées durant les concertations organisées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, (CRE) un certain nombre de ces problèmes seraient évités ou plus rapidement réglés sans coupure d'énergie, et en tout état de cause, sans qu'il soit nécessaire de faire appel à mes services.

Mais surtout, je considère qu'il faut rechercher un moyen permettant de limiter drastiquement ces erreurs, par des vérifications plus systématiques, voire des rejets de mise en service en cas d'incohérences. Cela permettrait de mettre fin à des situations ubuesques, dont le nombre est sous-estimé par les opérateurs, puisque les procédures définies par le CRE ne sont pas systématiquement appliquées. En effet, trop souvent, les fournisseurs ont tendance à faire un nouveau contrat plutôt que de rechercher l'origine de la résiliation, ce qui ne permet pas de régler la difficulté.

Olivier CHALLAN BELVAL,
Médiateur national de l'énergie

- **REGARD P. 1** Des résiliations inexplicables et inexplicables
- **FOCUS P. 2** Interventions pour impayés : une baisse en trompe-l'œil
Enquête de satisfaction de la médiation : 91 % des consommateurs ayant saisi le médiateur le recommandent
- **CAS CONCRETS P. 3** Quand le contrat est résilié sans raison et que les fournisseurs ne font rien pour régler le problème
- **À L'ÉCOUTE P. 3** Vrai/Faux sur le démarchage
- **ÉCLAIRAGE P. 4** Arnaud LEROY - Président de l'ONPE et de l'ADEME



REGARD

DES RÉSILIATIONS INEXPLIQUÉES ET INEXPLICABLES

Imaginez que vous receviez une facture de résiliation d'électricité ou de gaz alors que vous n'avez rien demandé et que vous êtes à jour de vos paiements. Votre premier réflexe sera d'appeler votre fournisseur pour lui demander des explications. Le plus souvent, celui-ci vous répondra que vous n'êtes plus client chez lui, qu'il ne sait pas pourquoi, que vous pouvez souscrire un nouveau contrat avec lui, ou bien contacter le gestionnaire de réseau ou le service du médiateur national de l'énergie, énergie-info. Comme vous voulez comprendre ce qui se passe, vous appelez le gestionnaire de réseau qui vous renvoie vers votre fournisseur ou la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ou le médiateur national de l'énergie... Vous contactez finalement le service énergie-info, qui vous vous expliquera les démarches à mettre en œuvre... auprès de votre fournisseur ! Mais la situation ne va pas pour autant forcément se débloquer

rapidement et vous devrez peut-être même saisir le médiateur national de l'énergie pour qu'il intervienne en médiation... Ces démarches longues et difficiles concernent près de 3 500 consommateurs qui ont contacté les services du médiateur pour un litige.

Cette situation ne peut plus durer. Les résiliations « inexplicables », n'ont jamais été aussi nombreuses. Les consommateurs qui y sont confrontés vivent souvent un véritable « parcours du combattant » pour faire réactiver le contrat résilié sans qu'ils aient rien demandé. Pourtant, la plupart de ces erreurs pourraient être évitées et il existe des procédures, concertées sous l'égide de la CRE, pour les rectifier rapidement et simplement. Il est temps que les opérateurs agissent pour prévenir les erreurs et traiter correctement les réclamations des consommateurs qui en sont victimes.

Trop souvent les fournisseurs préfèrent refaire un contrat, car c'est plus rapide que d'appliquer les procédures. C'est la raison pour laquelle ces situations sont sous-évaluées par les gestionnaires de réseau de distribution. Mais pour les personnes titulaires d'un contrat au tarif réglementé de vente de gaz naturel, il est nécessaire d'appliquer une des procédures dites de « retour arrière », car ce tarif est en extinction et il n'est plus possible de le souscrire. D'ailleurs ces procédures ont dû faire l'objet d'une mise à jour en avril 2020, pour tenir compte des spécificités du retour arrière dans le cas d'un contrat au tarif réglementé gaz.

Il existe trois procédures différentes, dites d'exception, en électricité et en gaz naturel, afin de couvrir toutes les situations de résiliations inexplicables : en cas d'erreur liée à un changement de fournisseur, en cas d'erreur

liée à une mise en service et en cas de contestation de souscription d'un nouveau contrat. La complexité de la résolution de ce type de problème tient au fait que généralement plusieurs fournisseurs et plusieurs consommateurs sont impliqués et qu'il faut déterminer qui est à l'origine du problème.

Ces situations très pénalisantes pour les consommateurs doivent être mieux traitées lorsqu'elles se produisent, mais elles doivent surtout être évitées. De manière préventive, le médiateur propose qu'un travail collectif soit mené par tous les acteurs concernés (fournisseurs, gestionnaires de réseaux de distribution, Commission de régulation de l'énergie) pour :

- Définir et mettre en place un système de détection systématique des erreurs sous la

responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution ;

- Bloquer automatiquement la mise en service d'un contrat si un risque d'inversion de compteur est détecté (en plus de la référence technique du compteur, vérification d'une 2^{ème} information : n° de compteur ou de robinet par exemple) ;
- Appliquer des pénalités financières aux fournisseurs qui sont à l'origine d'une erreur ou qui, victimes d'une erreur, n'appliquent pas les procédures concertées mises en place. Ces montants seraient reversés aux gestionnaires de réseaux et viendraient en diminution du tarif d'acheminement.

FOCUS

1/ INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS : UNE BAISSÉ EN TROMPE-L'ŒIL

Les interventions pour impayés (suspensions de fourniture d'électricité et de gaz naturel et réductions de puissance en électricité) ont baissé de 18 % en 2020, après deux années de hausses consécutives. Pour autant, les Français sont durement touchés par les conséquences économiques de la crise du COVID.

En 2020, la trêve hivernale des coupures d'énergie, qui a été prolongée de 3 mois, du 1er avril au 10 juillet, aura protégé les consommateurs d'énergie en difficultés financières pendant plus de 8 mois (au lieu de 5 habituellement, de janvier à mars et de novembre à décembre). Mais pour ceux dont les dettes s'accumulent, ce n'est qu'un sursis qui laisse craindre une reprise importante des coupures d'énergie dès la fin de la trêve, à partir du 1er juin prochain.

Le 14 mai 2020, l'ANODE, association nationale des opérateurs détaillants d'énergie, avait alerté la ministre en charge de l'énergie sur les conséquences de la prolongation de la trêve hivernale en communiquant sur la hausse des impayés qui se chiffrait « déjà en dizaines de millions d'euros ».

Si les fournisseurs n'ont pas encore demandé aux gestionnaires de réseaux d'interrompre la fourniture d'énergie de tous leurs clients ayant un impayé, c'est grâce à l'allongement de la trêve, qui joue son rôle de mesure protectrice, pour quelques mois supplémentaires, avant que les mesures de recouvrement ne reprennent de plus belle.

Dans le communiqué de presse diffusé le 9 mars 2021, Olivier CHALLAN BELVAL, écrivait : « La baisse des interventions pour impayés en 2020 montre que la trêve hivernale a protégé les consommateurs les plus vulnérables. C'est une bonne nouvelle, mais cela n'efface pas leurs dettes. Les retours que me font mes collaborateurs et les fournisseurs me préoccupent, car ils traduisent une dégradation de la situation financière d'un certain nombre de nos concitoyens, qui s'est aggravée avec la crise. »

Chiffres clés

- 16 % d'interventions pour impayés entre 2019 et 2020 en électricité.

- 29 % d'interventions pour impayés en gaz naturel entre 2019 et 2021.

8 mois de trêve hivernale en 2020 contre 5 mois habituellement.

2/ ENQUÊTE DE SATISFACTION : 91 % DES CONSOMMATEURS AYANT SAISI LE MÉDIATEUR LE RECOMMANDENT

Comme chaque année, le médiateur national de l'énergie interroge les consommateurs qui l'ont saisi l'année précédente afin d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis du service rendu. 352 particuliers et professionnels ont répondu aux questions posées par l'institut de sondage becoming Market Audit début février 2021.

82 % des consommateurs sont satisfaits de l'intervention du médiateur national de l'énergie. Les consommateurs dont le litige a été réglé sous la forme d'un accord amiable accepté par toutes les parties sont encore plus satisfaits (93 %) que ceux pour lesquels le médiateur a dû émettre une recommandation de solution. La solution trouvée et le traitement rapide contribuent à la satisfaction. Les consommateurs sont satisfaits du délai de traitement de leur demande (84 %). Internet demeure le canal principal de notoriété (53 %), en hausse par rapport à l'année dernière.

92 % des consommateurs trouvent que la solution est claire et 86 % qu'elle leur convient. Le taux de recommandation atteint 91 %.



CAS CONCRETS

QUAND LE CONTRAT EST RÉSILIÉ SANS RAISON ET QUE LES FOURNISSEURS NE FONT RIEN POUR RÉGLER LE PROBLÈME

Cas 1 : Une résidence copropriété entière privée de gaz

La copropriété A était titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur C pour une durée de trois ans. Mais le contrat a été résilié le 13 mai 2019 à la suite d'une erreur de point de comptage et d'estimation (c'est-à-dire la référence technique du compteur) lors d'un changement de fournisseur d'un tiers auprès du fournisseur B et avant son échéance prévue le 30 mai 2020. Le contrat du tiers a été activé par le fournisseur B sur la référence du compteur de gaz de la copropriété. Le 18 septembre 2019, la copropriété a subi une coupure de gaz et reçoit une facture du fournisseur C avec des frais de résiliation anticipée. Le syndic a saisi le médiateur après avoir échoué à régler le litige avec les fournisseurs B et C.

Au lieu de demander une résiliation du contrat lorsqu'il s'est rendu compte de son erreur, le fournisseur B aurait dû de se rapprocher du gestionnaire de réseau afin de connaître l'identité de l'ancien fournisseur (C) puis procéder à une demande de « retour arrière ». Cela aurait permis d'éviter ce litige puisque la copropriété aurait retrouvé son contrat de fourniture de gaz naturel aux conditions initiales avec C. Par ailleurs, elle n'aurait pas subi de coupure de gaz le 18 septembre 2019 et les frais de résiliation anticipée facturés par C auraient été annulés.

Après analyse, le médiateur a recommandé au fournisseur B d'accorder à la copropriété un dédommagement de 1 500 euros TTC et de prendre en charge sa consommation de gaz sur la période du 13 mai 2019 au 18 septembre 2019. Il a également recommandé au fournisseur C d'annuler la somme de 3 865,09 euros TTC correspondant à 8/12^{ème} des frais de résiliation anticipée facturés, puisque le contrat n'a été suspendu que 4 mois, puis réactivé.

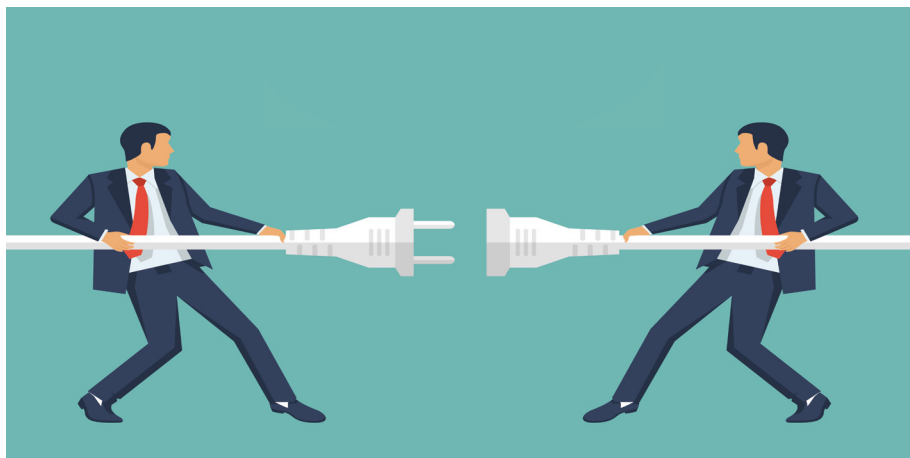
Retrouvez la recommandation D2020-13800 sur energie-mediateur.fr

Cas 2 : Un impossible retour en arrière

Le contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé de vente avec le fournisseur Y de Monsieur R a été résilié à cause d'une erreur de point de comptage et d'estimation, lorsque son voisin a souscrit un contrat avec le fournisseur X. Malgré les nombreuses démarches de Monsieur R, son contrat n'était toujours pas rétabli 8 mois après la résiliation par erreur. Il a donc saisi le médiateur pour l'aider à régler son litige.

Le fournisseur X aurait dû formuler une demande de retour arrière auprès du gestionnaire de réseau afin que le contrat auprès du fournisseur Y soit réactivé aux conditions contractuelles initiales. Le médiateur a donc recommandé au fournisseur X de formuler une demande de retour arrière afin que le fournisseur Y puisse réactiver le contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé de Monsieur R, et de lui accorder un dédommagement de 100 euros TTC.

Retrouvez la recommandation D2020-12969 sur energie-mediateur.fr



À L'ÉCOUTE

Vrai/Faux sur le démarchage

Concernant l'énergie, le démarchage est interdit.

FAUX Le démarchage est autorisé lorsqu'il s'agit de contrats de fourniture d'énergie. En revanche, le démarchage téléphonique est interdit depuis juillet 2020 pour des travaux d'isolation ou la vente de chaudières ou de panneaux photovoltaïques, à l'exception « des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ».

Si le vendeur me présente une mensualité moins chère, je fais forcément une bonne affaire.

FAUX Il faut regarder le prix de l'abonnement, de l'énergie et les frais annexes. Les mensualités sont estimées au début (parfois sous-estimées sciemment) et ne correspondent pas toujours à la consommation réelle. La différence entre ce qui est estimé et le réel devra être payé à réception de la facture de régularisation annuelle.

Je peux changer d'avis après un démarchage.

VRAI Dans le cas d'un démarchage ou d'une vente à distance (téléphone, Internet...), il existe un délai de rétractation de 14 jours.

Si le consommateur a souscrit une assurance ou un contrat dépannage en même temps que son contrat sans s'en rendre compte, il peut contester. Le médiateur national de l'énergie pourra intervenir 2 mois après l'envoi d'une réclamation écrite. Attention, parfois, au cours du démarchage, le commercial vous incite à renoncer à votre délai de rétractation. Dans ce cas, méfiez-vous, c'est sans doute qu'il ne veut pas vous laisser de temps de bien comparer avec votre offre actuelle.

Un accord oral de changement de fournisseur est valable pour changer de fournisseur.

FAUX Lorsqu'un fournisseur d'énergie présente une offre, avant tout engagement, il doit transmettre les informations essentielles relatives au contrat. Si le consommateur accepte la proposition et souscrit un contrat, le commercial doit lui remettre le contrat sur un support durable en main propre, par courrier ou par voie électronique selon l'option choisie. Le seul cas où un accord oral suffit, c'est en cas d'emménagement, lorsque si le consommateur demande une mise en service pour un emménagement dans un délai court.

À noter : En cas de pratique abusive, il est recommandé de la signaler à la DGCCRF <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP> (regarder le département du siège du fournisseur pour savoir quelle DDPP contacter).



Arnaud LEROY
Président de l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique) et de l'ADEME (Agence de la transition écologique)

Vous êtes président de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, dont le médiateur est partenaire. Pouvez-vous nous rappeler ses missions ?

Les missions de l'ONPE s'organisent autour de trois axes majeurs. Tout d'abord, l'observation de la précarité énergétique et l'analyse des politiques publiques associées. Lieu d'échanges entre les parties prenantes, l'observatoire contribue également à l'animation du débat national sur la précarité énergétique. Enfin, l'ONPE assure la valorisation et la diffusion des travaux sur le phénomène.

Quels sont les constats de l'observatoire les plus marquants des dernières années ?

Si le nombre de ménages en situation de précarité énergétique est plutôt stable ces dernières années, plusieurs indicateurs montrent que la situation s'est aggravée pour les ménages concernés, ce qui se traduit par une hausse constante des demandes d'aides et par une augmentation du nombre des coupures de gaz et d'électricité.

Depuis plusieurs années, les tarifs de l'électricité subissent une augmentation continue, qui risque encore de s'aggraver en raison de la crise sanitaire de la COVID. Dans le même temps, le pouvoir d'achat stagne et de nombreux ménages sont touchés par les conséquences économiques de la crise.

ÉCLAIRAGE

« Nous devons rassembler nos compétences et créer des synergies pour trouver des modes d'intervention plus adaptés à ces situations afin d'amortir le mieux possible la crise que nous subissons aujourd'hui et qui fragilise d'abord les plus précaires »

Les fonds solidarité logement (FSL) qui permettaient de régler une partie des impayés sont en forte baisse (- 50 % de 2015 à 2018), si bien que les associations caritatives sont très fortement mobilisées. Pour beaucoup, garder un toit au-dessus de sa tête implique des renoncements, des privations, et un recours aux aides alimentaires pour éviter les impayés, les coupures ou les expulsions.

Pourtant, 5,7 millions de chèques énergie ont été distribués en 2019 (soit un budget de 840 millions d'euros), contre 3,6 millions en 2018. De nombreux dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement à la rénovation énergétique sont en place, comme la campagne FAIRE, ou la mise en place du Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique (SARE), via les régions ou des groupements de collectivités. L'activité du programme Habiter Mieux progresse par rapport à 2018, grâce à l'introduction d'Habiter Mieux Agilité et de MaPrimeRénov'.

Quels enseignements en tirer ? Sans doute une difficulté à cibler les ménages les plus touchés, comme les locataires et les jeunes qui sont davantage préoccupés par la préservation de leur pouvoir d'achat que par la rénovation de leur logement.

Aussi, en complément des outils de connaissance de l'ONPE sur le phénomène de précarité énergétique, nous devons rassembler nos compétences et créer des synergies pour trouver des modes d'intervention plus adaptés à ces situations afin d'amortir le mieux possible la crise que nous subissons aujourd'hui et qui fragilise d'abord les plus précaires.

Pensez-vous que la crise du COVID va avoir un impact sur la précarité énergétique ?

Les membres de l'ONPE sont inquiets de la situation actuelle. Des millions de personnes en situation de précarité énergétique risquent de basculer demain dans des situations de pauvreté en raison des dettes qui s'alourdissent lors des trêves hivernales. Comme l'a identifié le médiateur national de l'énergie, la crise exceptionnelle que nous vivons depuis un an fait aussi apparaître de nouvelles catégories de populations exposées à la précarité comme les jeunes de moins de 25 ans.

Certes, la prolongation des trêves hivernales permet d'éviter les coupures d'énergie mais les factures devront toujours être payées. Il y a donc un vrai risque qu'une partie importante des ménages français ne soient pas en mesure de faire face au règlement de loyers et de charges en raison d'une baisse de ressources liée à la situation de crise sanitaire.

Fort de ce constat, nous souhaitons le versement exceptionnel d'un second chèque énergie d'un montant équivalant au double du chèque énergie actuellement accordé aux 5,5 millions de ménages afin de les aider à faire face. Il s'agirait d'une aide moyenne de 300 € qui serait versée aux actuels bénéficiaires du chèque énergie, soit un budget de 1,7 milliard d'euros, financé par la CSPE.

La période que nous vivons appelle à des mesures exceptionnelles, concrètes et immédiates pour éviter un basculement des ménages en précarité énergétique dans des situations de grande pauvreté. C'est pour nous une question de solidarité nationale.

