

16 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Dans le cadre du rapport annuel 2020, le médiateur national de l'énergie, s'appuyant sur l'instruction des dossiers en médiation, a formulé 16 propositions afin d'améliorer les pratiques des opérateurs et diminuer le nombre de litiges.



1 ENCADRER STRICTEMENT LE DÉMARCHAGE COMMERCIAL

- Interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement sur les lieux du démarchage.
- Interdire la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.
- Annulation du nouveau contrat de fourniture, si ces règles n'ont pas été respectées, et réactivation automatique du précédent contrat.
- Renforcer les sanctions et prévoir, en cas de fraudes répétées, la suppression ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.

2 AMÉLIORER LA QUALITÉ, LA CLARTÉ ET LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS DONNÉES

- Imposer la définition d'une consommation annuelle prévisionnelle d'électricité.
- Remettre au consommateur un document sur lequel figurerait une estimation de sa facture annuelle, calculée sur la base de sa consommation annuelle de référence, et prenant en compte le prix TTC du kWh et celui de l'abonnement.
- Remettre un document clair et explicite, reprenant ces informations avec les conditions particulières de vente.



3 ENCADRER LA MISE EN PLACE DES OFFRES À TARIFICATION DYNAMIQUE

À minima, ce type d'offres devrait comporter un prix plafond, pour éviter toute dérive excessive de la facture d'électricité.

De telles offres doivent être strictement interdites à la vente par démarchage, à domicile ou par téléphone.

Rendre obligatoire une mention manuscrite par laquelle les consommateurs déclareraient avoir bien pris connaissance des risques associés à ce type d'offres.



4 INFORMER CLAIREMENT SUR LES COÛTS AUXQUELS LE CLIENT PROFESSIONNEL S'EXPOSE EN RÉSILIANTE PAR ANTICIPATION

5 TOUJOURS DISPOSER D'UN RELEVÉ DU COMPTEUR AVANT LA MISE EN SERVICE D'UN CONTRAT

Les fournisseurs ne devraient pas accepter d'effectuer des mises en service ou des résiliations de contrat tant qu'ils ne disposent pas d'un relevé de l'index de consommation du compteur.



6 TOUJOURS PROPOSER UNE OFFRE AVEC UNE FACTURATION MENSUELLE FONDÉE SUR LA CONSOMMATION RÉELLE

7 SIMPLIFIER ET HARMONISER LE MODE DE CALCUL DE LA CONTRIBUTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT (CTA) DES FACTURES DE GAZ

Le mode de calcul de la CTA devrait être modifié afin que son montant ne dépende plus du mode d'approvisionnement en gaz de chacun des fournisseurs et que le consommateur puisse en vérifier le calcul.





8 CRÉER UN LABEL DE QUALITÉ DES SERVICES CLIENTS DES FOURNISSEURS

L'obtention de ce label de qualité devrait être soumise à des critères objectifs, clairs et exhaustifs, et leur respect devrait faire l'objet d'un contrôle par un organisme indépendant.

9 VERSER DIRECTEMENT LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL) AUX DÉPARTEMENTS PAR L'ÉTAT



10 RENFORCER LES ACTIONS CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Doubler le montant du chèque énergie qui permet à peine aujourd'hui de régler le montant des taxes.
- Rendre effective l'obligation pour tous les fournisseurs d'énergie, de nommer un correspondant solidarité-précarité et de transmettre systématiquement ses coordonnées au médiateur national de l'énergie.
- Étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) et aux consommateurs raccordés à un réseau de gaz propane.



11 METTRE EN PLACE UN FOURNISSEUR UNIVERSEL DE DERNIER RECOURS D'ÉLECTRICITÉ

12 BLOQUER LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DÈS QU'UNE INVERSION DE COMPTEUR EST DÉTECTÉE

- Définir et mettre en place un système de détection préventif des erreurs de PDL/PRM et PCE.
- Bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'inversion de compteur a été détecté.
- Appliquer des pénalités financières aux fournisseurs qui sont à l'origine d'une erreur.

13 RESPECTER LA DATE DE RÉSILIATION DEMANDÉE PAR LE CONSOMMATEUR



14 PASSER LE DÉLAI POUR RÉGLER SA FACTURE D'ÉNERGIE DE 2 À 3 SEMAINES

15 PRÉVOIR DANS LA LOI QUE LES COLONNES MONTANTES D'ÉLECTRICITÉ CONSTITUENT UN « ÉLÉMENT DU RÉSEAU » ET NON PLUS UN « BRANCHEMENT COLLECTIF »



16 INTÉGRER LE « BOUT PARISIEN » AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ

Une disposition législative est nécessaire pour procéder au transfert de la propriété du bout parisien afin qu'il soit intégré au réseau de distribution de gaz. Ainsi, la charge de l'entretien du réseau de distribution de gaz portera partout en France sur l'ensemble de l'installation de gaz située en amont du compteur.



Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie. énergie-info, le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur energie-info.fr et par téléphone au



0 800 112 212 Service & appel gratuits

