

# LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°44 - Octobre 2021



ÉDITO

La loi dite « Climat et résilience » du 22 août 2021 a étendu le champ de compétence du médiateur national de l'énergie aux litiges concernant des contrats comportant des stipulations afférentes à des opérations d'autoconsommation individuelle. Cette évolution, qui constitue une incitation à l'autoconsommation, apporte davantage de cohérence dans les différentes missions du médiateur national de l'énergie, qui pouvait déjà être saisi de litiges liés au décompte de la production d'électricité des autoconsommateurs.

Cette extension du champ de compétence du médiateur national de l'énergie est une bonne nouvelle pour les auto-consommateurs d'électricité, qui vont désormais pouvoir, comme ils le réclamaient, faire appel à un médiateur public et indépendant en cas de litige.

Néanmoins, il doit être fait remarquer que cette mesure législative s'inscrit dans un contexte préoccupant d'une forte augmentation, depuis cinq ans, des litiges dans le secteur de l'énergie. Le nombre de litiges enregistrés par mes services est passé de 12 260 en 2016 à 27 203 en 2020 et à plus de 31 000 au cours des 12 derniers mois.

Il est nécessaire, dans ces conditions, que les moyens humains des services du médiateur national de l'énergie soient augmentés, notamment pour lui permettre de respecter le délai de 90 jours qui est imposé par les textes pour émettre ses recommandations, ce qui n'est déjà plus le cas pour la majeure partie d'entre elles.

Or, dans le contexte actuel marqué notamment par la forte hausse des prix de l'énergie, la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, l'arrivée d'offres à tarification dynamique risquées et les démarchages commerciaux abusifs de la part de certains fournisseurs, les consommateurs d'énergie ont plus que jamais besoin d'être informés, accompagnés et protégés.

J'ai pris l'habitude, et je le regrette chaque fois, de dénoncer les mauvaises pratiques que je constate en traitant les litiges en médiation. J'ai donc tenu, dans cette lettre, à apporter une touche d'optimisme en saluant le développement de bonnes pratiques, dont certains fournisseurs devraient s'inspirer.

Un mot sur les comparateurs de prix. Ils sont censés aider les consommateurs à faire jouer à leur profit la concurrence sur les marchés de l'énergie. J'observe toutefois que certains comparateurs privés ne respectent pas rigoureusement les règles de transparence et de loyauté de l'information. J'entends les dénoncer systématiquement, car ils trompent

- REGARD P. 2 Les bonnes pratiques que le médiateur national de l'énergie souhaite voir appliquées par l'ensemble des fournisseurs
- FOCUS P. 3 Le fléau du parasitisme
- À L'ÉCOUTE P. 3 Que va-t-il se passer pour les clients de E. LECLERC ENERGIES ?
- ÉCLAIRAGE P. 4 Anthony CELLIER  
Député du Gard, 3<sup>ème</sup> circonscription  
Président du Conseil supérieur de l'énergie

les consommateurs, et bien souvent les plus fragiles d'entre eux.

Pour ma part, j'ai été conduit à suspendre à titre conservatoire la mention dans le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie des offres commerciales du fournisseur IBERDROLA. Ce fournisseur ne respectait pas, en effet, et au détriment du consommateur, les informations qu'il avait lui-même fournies pour être intégrées au comparateur, et qu'il publiait sur son site internet. Cette faute, outre le fait qu'elle trompe le consommateur, porte atteinte à la fiabilité et à la crédibilité du seul comparateur public d'offres, prévu par la loi, qui est totalement indépendant et neutre. J'attends que le fournisseur IBERDROLA me fournisse très rapidement toutes les informations permettant de démontrer qu'il a mis un terme à ses errements et qu'il a régularisé la situation de tous les consommateurs qui ont pu être abusés par ses pratiques.

**Olivier CHALLAN BELVAL,**  
Médiateur national de l'énergie



## LES BONNES PRATIQUES QUE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE SOUHAITE VOIR APPLIQUÉES PAR L'ENSEMBLE DES FOURNISSEURS

Parce qu'il existe aussi des bonnes pratiques dans le secteur de l'énergie, et que ce ne sont pas celles dont on entend parler, j'ai souhaité les évoquer pour que les fournisseurs qui ne les appliquent pas encore s'en inspirent. Elles concernent les processus d'acquisition de nouveaux clients comme la gestion contractuelle des clients existants. La plupart de ces bonnes pratiques ne nécessitent pas de mettre en œuvre des moyens considérables. Mais elles requièrent la volonté des fournisseurs de placer le consommateur client au centre de leurs préoccupations. À ceux qui préférèrent mettre en place des « chartes » sans contrôle ni sanction, ou se prévaloir de prix de complaisance, je réponds que ce n'est pas suffisant : il est temps de passer du discours à la pratique !

### Les processus d'acquisition de nouveaux clients

Les démarchages à domicile, comme par téléphone, sont des méthodes commerciales intrusives et souvent agressives, qui donnent lieu à des dérives dont je me fais régulièrement l'écho (contrats souscrits à l'insu des intéressés par l'emploi de fausse signature, promesses de prix inférieurs à la réalité, mensualités délibérément sous estimées, abus de faiblesse...). À défaut de s'abstenir de recourir à ces méthodes de vente, qui ne sont pas interdites par la loi, les fournisseurs qui utilisent ces canaux, directement ou par des prestataires extérieurs, doivent mettre en place des processus rigoureux permettant de combattre efficacement toutes les dérives qu'ils connaissent parfaitement pour protéger les consommateurs contre des pratiques frauduleuses.

J'ai constaté avec satisfaction que quelques fournisseurs avaient renforcé leurs contrôles sur les méthodes employées par leurs sous-traitants. Par exemple, le contrat de vente d'énergie n'est pas validé si un contact téléphonique avec le client n'a pas été établi ou s'avère douteux... Et en cas de vente frauduleuse, le fournisseur porte systématiquement plainte contre le commercial fautif. Cette démarche sera payante sur le long terme en décourageant les prestataires qui ne sanctionnent pas ou incitent leurs employés à user d'arguments trompeurs ou mensongers.

En cas de démarchage à domicile, certains

commerciaux remettent aux consommateurs non seulement le contrat et les conditions générales de vente, mais également, ce qui marque leur volonté de transparence et de clarté, une fiche récapitulative sur laquelle sont rappelés les prix de vente, la consommation annuelle estimée et le prix total facturé sur ces bases ainsi qu'un bon de rétractation. Un démarchage réalisé dans ces conditions satisfait l'exigence d'une information complète et loyale grâce à laquelle le consommateur pourra exercer un choix libre et éclairé. Je ne considère pas que les souscriptions recueillies sur tablettes, sans remise de document papier, soient de nature à garantir véritablement cette information complète et loyale.

Au moment de la souscription, certains fournisseurs proposent également aux signataires de prendre une photographie de leur compteur. Cette bonne pratique évite les discussions sur les index à prendre en compte lorsque le compteur n'est pas communicant. J'ai d'ailleurs recommandé à plusieurs reprises cette pratique d'un auto-relevé préalable lorsque les compteurs ne sont pas communicants, chaque fois que c'est possible, lors de l'activation d'un contrat, qu'il s'agisse d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur, ou d'une résiliation.

Enfin certains fournisseurs accordent systématiquement le bénéfice du délai légal de rétractation de 14 jours à leurs clients en cas de changement de fournisseur, sans leur proposer d'y renoncer, ce qui est conforme à la volonté du législateur et permet de limiter les contestations de souscription.

### La gestion des clients existants

Un fois le contrat activé, en cas de mensualisation, le fournisseur doit s'assurer que le montant des mensualités initialement défini reste cohérent avec le niveau des consommations enregistrées quelques mois plus tard. Il s'appuie pour cela sur les relevés mensuels des compteurs communicants ou sur le relevé semestriel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur est dans son rôle de conseil loyal lorsqu'il alerte son client sur la réalité du niveau de ses consommations et lui propose d'ajuster ses

mensualités en conséquence, afin de lui éviter de recevoir ensuite une facture de régularisation importante, qui peut déséquilibrer son budget.

Par ailleurs, en cas de mauvaise évaluation initiale de l'option tarifaire à souscrire, le fournisseur attentif au suivi de la consommation de son client, doit lui conseiller de changer d'option tarifaire si cette dernière n'est pas ou plus adaptée en gaz et/ou en électricité.

Les fournisseurs sont nombreux à donner accès à leurs clients à des informations claires et parfois même ludiques ou incitatives concernant le suivi de leur consommation d'énergie, grâce à l'exploitation des données des compteurs communicants. Pouvoir suivre et comprendre sa consommation permet aux consommateurs qui le souhaitent de mieux la maîtriser et de remettre en question certaines habitudes énergivores.

Les clients professionnels se voient facturer séparément des postes tarifaires qui peuvent soulever de nombreuses questions : tarif d'acheminement, coût lié aux certificats d'économies d'énergie (CEE), coût lié au mécanisme de capacité... les fournisseurs qui informent clairement leurs clients du montant de ces contributions dès la souscription et par la suite en cas d'évolution des coûts limitent les contestations.

Pour les consommateurs ayant des difficultés de paiement, il y a encore quelques fournisseurs qui ne présentent pas systématiquement une seconde fois les prélèvements, ce qui permet d'éviter que la banque ne facture de nouveau des frais de rejets de paiement. Cela évite le cumul de frais supplémentaires qui ne peuvent qu'aggraver l'impayé et la situation des consommateurs concernés.

Enfin, en cas de réclamation, certains fournisseurs répondent rapidement et en utilisant le même canal de contact que leurs clients : une réclamation écrite reçoit ainsi une réponse écrite. Cela peut paraître une évidence, mais nombreuses sont les réclamations qui restent sans réponse ou font l'objet d'un appel téléphonique qui ne répond pas correctement à la question.



## FOCUS

### LE FLÉAU DU PARASITISME

Certaines entreprises privées de courtage en énergie n'hésitent pas à faire usage de procédés commerciaux qui constituent du « parasitisme », au sens juridique du terme. Le médiateur national de l'énergie les met en demeure systématiquement lorsqu'il constate des faits litigieux qui le concerne. Il n'hésitera pas désormais à porter plainte. Voici trois exemples récents :

SELECTRA diffuse sur internet de nombreux contenus informatifs, factuels et pratiques. Néanmoins, y sont souvent associés des liens incitant les internautes à cliquer sur ses outils pour souscrire à des contrats avec des fournisseurs partenaires ou à appeler son centre d'appels, sans que cela soit indiqué clairement. A titre d'illustration, SELECTRA a sollicité par courriel des collectivités territoriales pour se faire référencer sur leur site internet en leur proposant du contenu informatif pour leurs administrés sur le médiateur national de l'énergie, ses missions et son comparateur d'offres. Ces articles se terminent par des formules du type « D'autre part si vous souhaitez comparer les fournisseurs selon plusieurs critères (prix, présence sur votre zone géographique,...) vous pouvez vous rendre sur ce site. » en renvoyant vers son comparateur et non celui du médiateur national de l'énergie, comme le texte le laisse entendre.

De son côté, le site LELYNX.fr a publié au mois de septembre un article intitulé « La précarité énergétique accentuée par la hausse des prix de l'énergie », dans lequel il citait des propos attribués à Frédérique FERIAUD, directrice générale des services du médiateur national de l'énergie, qu'il n'a jamais interviewée. Il lui faisait recommander d'utiliser « le » comparateur avec un lien qui pointait directement vers son outil à

lui. Or, cet outil ne propose que les offres de 9 fournisseurs présentés comme des partenaires, contrairement au comparateur du médiateur national de l'énergie qui recense, comme la loi le prévoit, l'intégralité des offres domestiques de la quarantaine de fournisseurs d'électricité et de gaz naturel qui sont présents sur le marché.

Les agents de la société AFFINICIA ont plusieurs fois été mis en cause par des consommateurs qui ont alerté les services du médiateur national de l'énergie en expliquant avoir été contactés par téléphone par une entreprise qui se présentait comme « le comparateur officiel » ou le seul « comparateur indépendant ». Lorsque les services du médiateur national de l'énergie ont tenté de joindre les numéros indiqués par les consommateurs démarchés, ils sont entrés en contact avec... AFFINICIA, qui n'a aucun lien avec le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie.

Ces trois exemples illustrent des comportements qui induisent en erreur les consommateurs. Le médiateur national de l'énergie demande aux entreprises concernées de mettre un terme à ces pratiques, qui constituent du « parasitisme » et nuisent à la confiance des consommateurs dans le fonctionnement des marchés.

D'ores et déjà, les pratiques litigieuses sont systématiquement dénoncées à la DGCCRF (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes) et le médiateur national de l'énergie prévient qu'il portera désormais systématiquement plainte à l'encontre de toute entreprise qui se rendrait coupable de « parasitisme » ou utiliserait son image et ses publications pour tromper les consommateurs.



## À L'ÉCOUTE

### Que va-t-il se passer pour les clients de E. LECLERC ENERGIES ?

Si vous êtes client d'E. LECLERC ENERGIES pour votre fourniture d'électricité, vous avez reçu un courrier ou un courriel au cours du mois de juillet vous annonçant que votre contrat actuel prendrait fin le 15 octobre 2021. En vous en informant avec un préavis de 3 mois, E. LECLERC ENERGIES a respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Pour les personnes équipées d'un compteur communicant Linky, E. LECLERC avait prévu de proposer comme alternative une offre à tarification dynamique. Mais il a finalement décidé de reporter à une date ultérieure le lancement de cette offre.

Par conséquent, tous les clients de E. LECLERC ENERGIES devront avoir changé de fournisseur d'électricité avant le 15 octobre.

Si vous êtes client de ce fournisseur et n'effectuez aucune démarche, votre contrat actuel prendra fin à cette date et votre fourniture d'électricité risque d'être interrompue.

Pour changer de fournisseur d'énergie, c'est gratuit et rapide : repérez l'offre qui vous convient, en allant par exemple sur le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie (<https://comparateur.energie-info.fr>), et contactez le fournisseur retenu (dont les coordonnées sont indiquées sur le comparateur), afin de souscrire un nouveau contrat d'énergie. Le nouveau fournisseur que vous aurez choisi s'occupera de tout ! Il ne faut pas résilier vous-même votre contrat actuel, car cela va engendrer des frais et des démarches supplémentaires pour être remis en service.

Le médiateur national de l'énergie met à votre disposition son comparateur d'offres d'énergie, indépendant de tous les acteurs du secteur, ainsi que des fiches pratiques sur son site [energie-info.fr](https://energie-info.fr).

Vous pouvez souscrire un contrat d'électricité au tarif réglementé ou en offre de marché. Le tarif réglementé d'électricité est toujours commercialisé pour les particuliers, contrairement au tarif réglementé de vente de gaz naturel, qui sera supprimé à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2023.



**Anthony CELLIER**  
Député du Gard, 3<sup>ème</sup> circonscription  
Président du Conseil supérieur de l'énergie

**Vous êtes Président du Conseil supérieur de l'énergie (CSE) depuis le 18 décembre dernier. Pouvez-vous nous présenter le rôle de cette instance ?**

Au niveau juridique, le Conseil supérieur de l'énergie est un organe consultatif chargé de donner des avis sur l'ensemble des textes réglementaires touchant au domaine de l'énergie. Si la loi votée par le Parlement donne les grandes orientations de la politique énergétique, l'application concrète de ces mesures doit passer par l'adoption de textes réglementaires. Le Conseil supérieur de l'énergie est là pour faire le lien entre la filière énergie et l'administration. L'idée de cette instance est de favoriser le dialogue, la réflexion et de permettre une co-construction de ces textes.

Deux fois par mois, les membres du Conseil supérieur de l'énergie se réunissent pour examiner des textes réglementaires variés pouvant concerner la production d'énergie, la consommation, la tarification, la rénovation énergétique... Ces textes font l'objet d'amendements puis d'avis pouvant guider l'administration sur les conclusions à donner à ces projets de textes.

Si le Conseil supérieur de l'énergie a un pouvoir renforcé en matière d'avis sur les projets de décret ou d'arrêté, il peut également être saisi sur des projets de textes législatifs concernant son champ de compétence. Ce sera par

## ÉCLAIRAGE

# « Le Conseil supérieur de l'énergie est là pour faire le lien entre la filière énergie et l'administration. »

exemple le cas pour la future loi quinquennale de l'énergie prévue pour 2023.

**Vous avez lancé une consultation pour réformer le CSE. Dans quelle direction s'orientent les changements à venir ?**

Nous fêtons l'année prochaine les 20 ans du CSE ! En 20 ans, le monde de l'énergie a changé et les pratiques institutionnelles également. J'ai donc souhaité lancer dès ma prise de présidence en décembre 2020 un plan de modernisation.

Ces travaux doivent permettre à notre conseil de mieux communiquer notamment grâce à la publication des textes examinés sur un site dédié ou à la publication d'un rapport annuel d'activité. Ils doivent également permettre de lancer une recomposition du Conseil. Le monde de l'énergie évolue vite, il est important de permettre à chacune des filières du monde de l'énergie d'être représentées. Je pense par exemple au secteur de la rénovation énergétique qui prend une place de plus en plus importante dans le travail du CSE.

J'ai également souhaité penser cette recomposition en intégrant une composante climat. La recomposition de notre instance doit se faire en corrélation avec nos ambitions climatiques pour permettre d'échanger plus efficacement sur l'impact environnemental des différents textes réglementaires examinés.

**Actuellement, quels sont les enjeux du secteur de l'énergie qui concernent le plus directement les consommateurs ?**

Les consommateurs voient le prisme de l'énergie à travers leurs factures et c'est tout à fait compréhensible. Cependant, le secteur de l'énergie doit répondre à plusieurs

objectifs : le premier est celui de la transition énergétique. Aujourd'hui, nous devons réinvestir massivement dans de nouvelles capacités de production électrique, nucléaires et renouvelables, pour maintenir notre indépendance énergétique et accélérer la décarbonation de notre économie.

Le second objectif c'est celui du service public. L'énergie n'est pas un bien de consommation ordinaire, l'État se doit de maintenir un haut niveau de service public sur l'ensemble du territoire. Ce service public c'est une énergie disponible partout, à tout moment, et pour tous.

Le troisième objectif, c'est d'offrir aux consommateurs une énergie à un coût maîtrisé. À l'heure où nous discutons, les prix de l'électricité sur les marchés spot atteignent des prix records. Je pense qu'il est urgent de mettre en place un nouveau cadre réglementaire permettant à l'opérateur historique de se rémunérer à la hauteur de ses coûts et pour le consommateur d'être protégé de la volatilité des prix du marché européen.

En parlant de coût, il est d'ailleurs intéressant de rappeler que la fourniture ne représente que 30 % du total d'une facture d'électricité. Les 70 % restant sont composés de différentes taxes et contributions permettant de financer les deux grands objectifs précités. Mais à l'heure où les prix de marché sont hauts et en l'attente d'un nouveau cadre réglementaire, je salue la décision forte du Gouvernement d'augmenter le chèque énergie de 100 euros supplémentaires pour l'année 2021. Il s'agit d'une première mesure qui doit accompagner une réflexion plus globale sur la fiscalité des énergies dans notre pays, en gardant à l'esprit nos ambitions climatiques et la qualité de notre service public.

Directeur de la publication : Olivier CHALLAN BELVAL.  
Comité de rédaction : Frédéric FERIAUD, Caroline KELLER, Émilie POURQUERY.  
Crédit photo : Kim REDLER.  
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)

