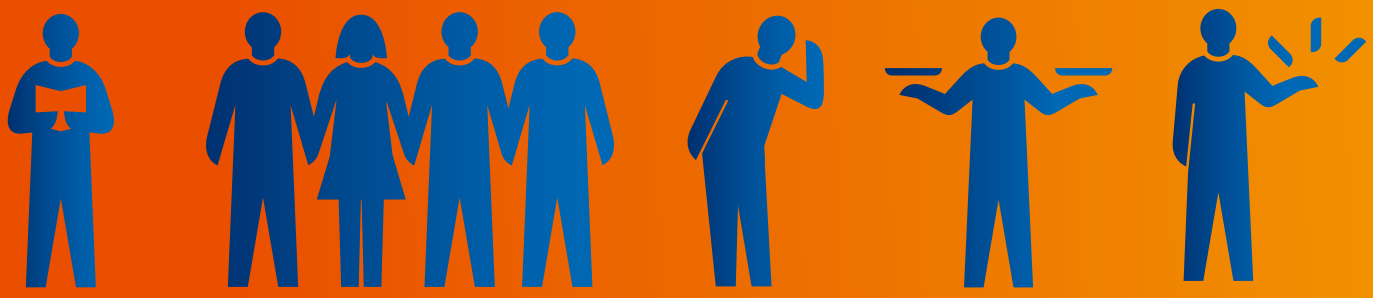
EDF
CHANGER L'ENERGIE ENSEMBLE



# RAPPORT DU MÉDIATEUR 2009

# Écoute

**Respect scrupuleux des personnes**

# Équité

# Impartialité

**Volonté de rechercher des solutions amiables**

# Transparence

# Confidentialité

**Respect du contradictoire**



Monsieur le Président,

Le rapport annuel du Médiateur est l'occasion de vous faire part de nos observations sur les réclamations reçues à la Médiation et formulées par les clients du Groupe EDF ou usagers du réseau, ainsi que sur le traitement qui est fait de ces réclamations.

Comme mes autres collègues Médiateurs, je constate en 2009 **une nouvelle croissance des sollicitations du Médiateur** ; c'est vrai pour les demandes que nous réorientons (+ 15%) car elles n'ont pas encore été traitées par les Services Consommateurs, c'est encore plus vrai pour les demandes que nous instruisons et traitons (+ 100%) lorsque le client / usager du réseau a déjà reçu une réponse du Service Consommateurs après celle du Service Clientèle.

Comme pour les services de traitement des réclamations de l'entreprise qui ont connu une forte hausse, cette croissance correspond à une attente accrue des clients qui veulent être mieux écoutés dans la légitimité de leur demande et qu'on réponde précisément et clairement à leur questionnement.

Ce besoin d'écoute est un constat général et sociétal que souligne le Médiateur de la République dans son récent rapport annuel : «Le besoin d'accompagnement tout au long du traitement de son dossier s'impose comme une évidence» et «la nécessité d'inventer de nouvelles attitudes -écoute-réponse-conseil- afin de ne jamais laisser une question non résolue», «Un besoin urgent d'être écouté» conclut-il.

Il en résulte dans le Groupe EDF une très forte sollicitation des dispositifs de traitement des réclamations en 2009 et, en ricochet, une augmentation des recours.

Nous avons ainsi traité **550 dossiers en 2009** soit plus du double de l'année précédente.

Paradoxalement, peu de sollicitations arrivées en 2009 concernent des clients en difficultés de paiement. C'est certainement la qualité des processus Solidarité mis en place à la Direction Commerce qui l'explique. Mais les redressements de factures mettent certains clients en difficultés vu les montants en jeu : rapidement des montants de 1 000 à 2 000 Euros sont réclamés. Et il y a une recrudescence sur ce thème en début 2010.

L'autre thème qui apparaît en fin d'année 2009 et qui se confirme en ce début d'année 2010, concerne les conséquences de la hausse tarifaire du mois d'août qui donne lieu à des incompréhensions fortes des clients.

Avant de préciser les alertes 2009 qui devront être prises en compte en 2010, je vous signale que la plupart des sollicitations concernent des situations où le Groupe EDF a tardé à répondre pendant plusieurs mois. C'est un point majeur d'amélioration pour mettre la réalité des Services Clients au niveau du service qui est légitimement attendu : apporter des réponses claires et précises dans le délai de 30 jours pour les courriers écrits.
J'attirerai ensuite votre attention sur deux alertes déjà signalées, où malgré des progrès sensibles des efforts restent à accomplir :

- Les **délais de remboursements dus aux clients** dont les montants leur sont annoncés par courrier doivent être améliorés.
- Les **dysfonctionnements des compteurs** donnent lieu à des redressements de consommation et de factures importants. La méthode de calcul et son pourquoi ne sont pas compris. ERDF doit travailler à améliorer l'information et l'explication fournies au client qui n'est le plus souvent pas responsable des dysfonctionnements de ces compteurs.

De nouveaux thèmes apparaissent en 2009 :

- La **souscription ou résiliation d'un contrat** demandée par un client est perfectible car la bonne prise en compte des index fait partie des «basiques» de l'offre sur lesquels nous devons être irréprochables,
- Les **clients Professionnels** ont manifesté fortement leur insatisfaction au cours de l'année 2009 et ils représentent 14% des sollicitations du Médiateur. L'application des pénalités de retard en est une cause mais pas la seule : la difficulté de faire établir la fourniture dans un nouveau local, les rendez–vous non assurés par les services sont des points cruciaux à mettre sous surveillance. Ce problème des **rendez-vous non assurés** par les agents ERDF est aussi à mettre sous surveillance pour les Particuliers.

Les constats faits par le Médiateur National de l'Énergie sont sur les mêmes thèmes.

Ceci doit nous pousser à poursuivre nos efforts en 2010 et à mettre en œuvre des plans d'actions correctives, pour que le service aux clients de notre Groupe soit à la hauteur de nos ambitions.

Je vous remercie, Monsieur le Président, de la confiance que vous m'accordez qui me permet d'exercer ma mission en toute indépendance et impartialité.



**Jocelyne Canetti**

# SOMMAIRE


Lettre au Président **3**

Actualités **5**

Les chiffres **6**

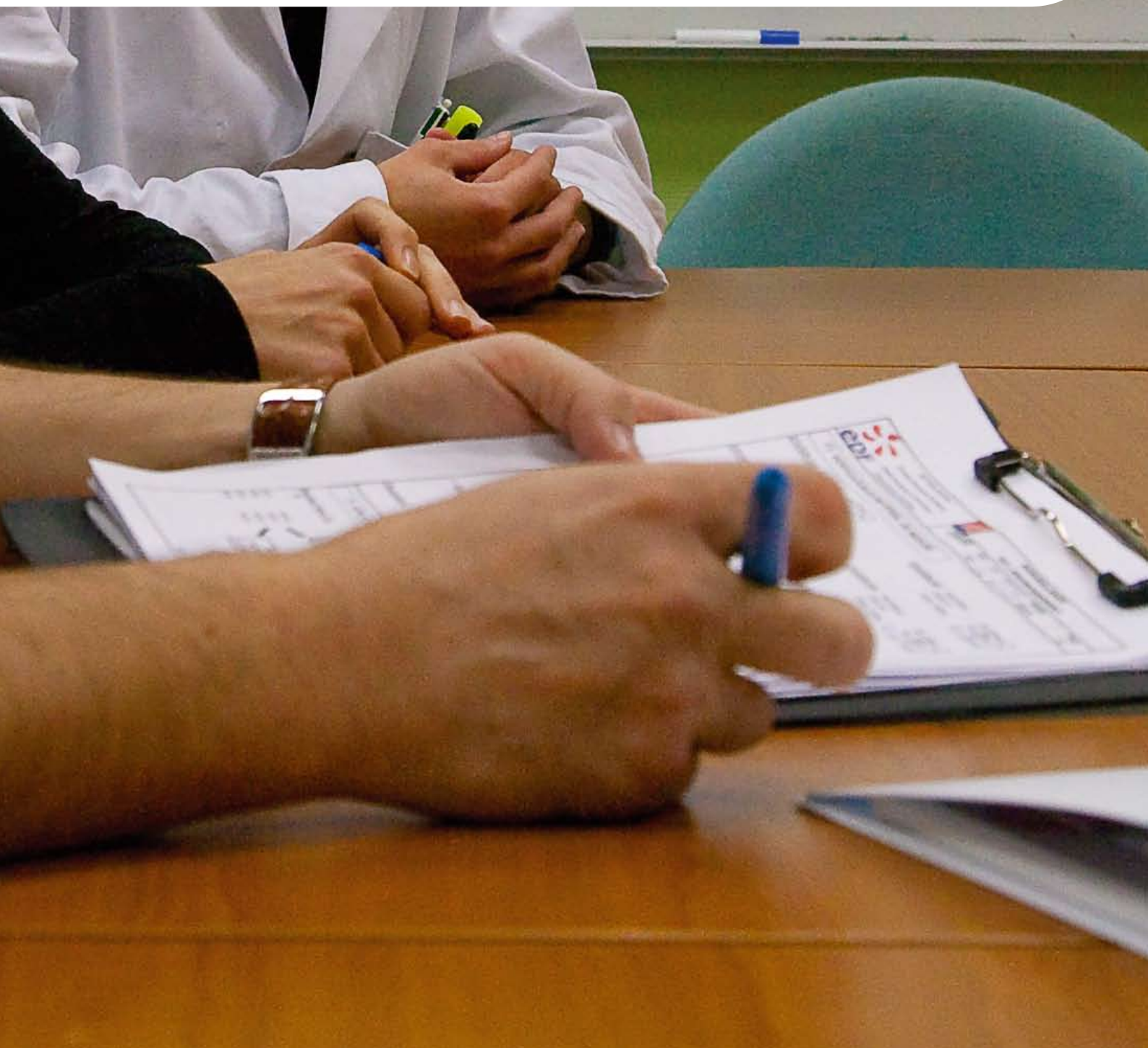
Histoires vécues : le règlement des litiges **10**

La parole aux clients **24**

Les alertes 2009 et le suivi des alertes 2008 **28**

Perspectives et enjeux 2010 **33**

Charte des Médiateurs **34**

# ACTUALITÉS

**Le Médiateur d'EDF anime la relation institutionnelle entre l'Entreprise et les 17 Associations de Consommateurs agréées par l'État**, en complément des relations entretenues aux niveaux national et régional, essentiellement par la Direction Commerce et ERDF.

Dans ce cadre, le Médiateur rencontre personnellement les différents représentants des Associations et organise chaque année des réunions entre ces représentants et le Top Management du Groupe. Celles de 2009 ont permis de les informer sur :

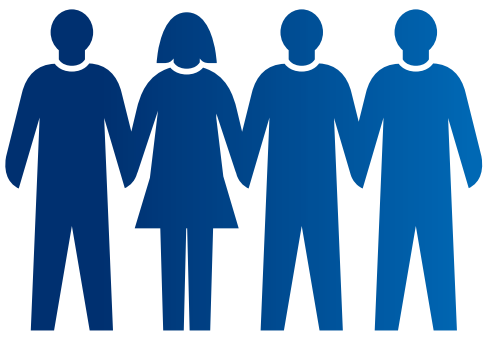
- Les Énergies Renouvelables et l'activité de la Médiation en 2008,
- La stratégie financière et les enjeux «prix de l'électricité» pour EDF.

L'une, en mai, a permis de présenter le Rapport Annuel 2008 du Médiateur, et de brosser un tableau général sur les Énergies Renouvelables. La seconde, en novembre, a permis aux représentants des Associations d'échanger librement avec Jean-Louis Mathias, Directeur Général Délégué, sur les sujets stratégiques pour EDF. Ont particulièrement été évoqués les enjeux du rapport Champsaur et de la future loi NOME, ainsi que leurs conséquences potentielles sur EDF.

**Partie prenante du Club des Médiateurs du Service Public***
créé en 2002, le Médiateur EDF est signataire de la Charte de la Médiation signée en 2004 et, à ce titre, en partage les valeurs. Ce Club est un lieu d'échange autour des missions, expériences et pratiques de chacun. Il est aussi un lieu de réflexion sur la médiation en France et en Europe. Ses travaux portent sur la promotion de la médiation en tant que mode alternatif de règlement des litiges : ainsi, une conférence de presse a été organisée le 17 novembre 2009 afin de valoriser les avantages de la médiation pour l'ensemble des citoyens et consommateurs.
Un «Guide du partenariat entre les Associations de Consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public» a également été élaboré dans cette perspective de promotion de la médiation. Enfin des travaux sont conduits dans le cadre de la transposition de la Directive Européenne du 21 mai 2008, relative à la Médiation en matière civile et commerciale.

**Le Médiateur EDF a pris part aux travaux préparatoires aux Premières Assises de la Consommation** qui se sont déroulées le 26 octobre 2009. À l'occasion de ces Assises, la Médiation a été présentée comme un bon dispositif de traitement extra-judiciaire des litiges et le MEDEF a notamment pris des engagements pour encourager son développement dans des secteurs prioritaires.

C'est également dans un esprit de promotion de la Médiation en Europe, et d'un échange d'expériences et de bonnes pratiques, que **le Médiateur EDF a adhéré en 2009 à l'European Energy Ombudsmen Group,** rejoignant ainsi les Médiateurs des Énergéticiens européens : E-ON, Norges Energi, Fortum, Vattenfall, GDF-Suez, TOSL au Royaume-Uni et Endesa.



**Le Club des Médiateurs du Service Public est composé actuellement des Médiateurs des administrations, institutions ou entreprises suivantes : Autorité des Marchés Financiers - Caisse des dépôts - EDF - Fédération Française des Sociétés d'Assurance - France 2 - France 3 - France Télévision - GDF SUEZ - LA POSTE - Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie – Ministère de l'Éducation Nationale - le Médiateur de la République - Mutuelle Sociale Agricole - RATP - SNCF - Ville de PARIS**

# LES CHIFFRES



**Le nombre des réclamations reçues a augmenté de plus de 25%**

# Volume d'affaires

## Un accroissement significatif des demandes reçues

En 2009, le nombre des réclamations reçues par le Médiateur a connu une augmentation globale de plus de 25% par rapport à 2008. Il a doublé depuis 2007. Cette tendance, amorcée en 2006, se vérifie d'année en année. Il en va de même pour les différents services traitant des réclamations au sein de l'entreprise.

L'accroissement des dossiers recevables est particulièrement significatif en 2009 : déjà de 50% en 2008, il atteint 125% en 2009 ; les dossiers réorientés ont progressé de 15%.

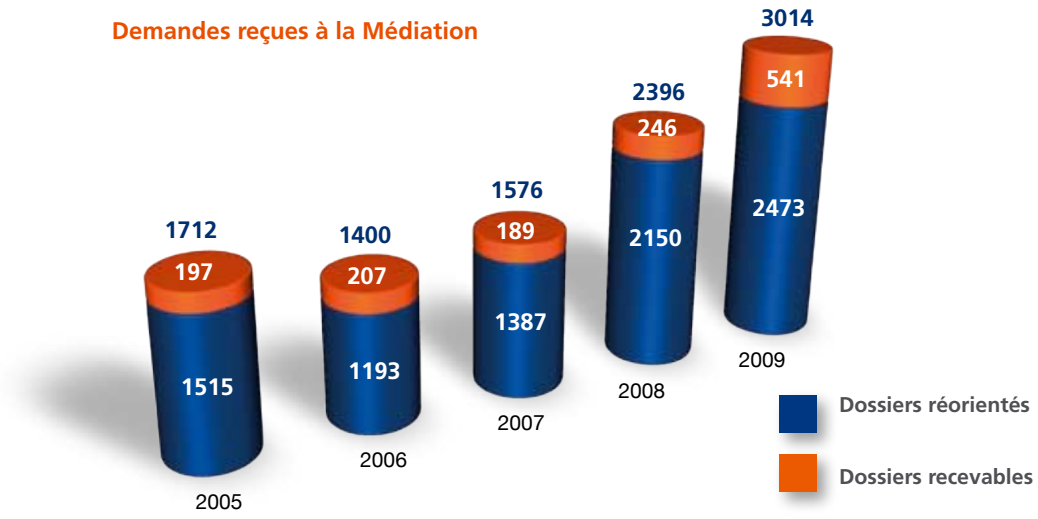
Une réclamation est dite **recevable** par le Médiateur lorsque le responsable local puis le niveau national ont, l'un après l'autre, apporté leur réponse au client. Dans ce cas, le Médiateur étudie le dossier, recherche une solution équitable et répond par écrit en proposant une solution acceptable par chacun ou en apportant les explications les plus précises aux questions posées par le demandeur.

Une réclamation est dite **réorientée** lorsqu'elle n'a pas été étudiée au niveau local et/ou au niveau national par le Service Consommateurs compétent. Le Médiateur dirige alors les réclamations vers les bons interlocuteurs, fournisseur (EDF), distributeur (ERDF), EDF EnR…

Sur un plan général, cette augmentation des réclamations est constatée par l'ensemble des Médiateurs du Service Public, et semble démontrer un niveau d'exigence et d'attente de plus en plus élevé des clients et usagers et une recherche d'une écoute et d'un contact «humains».

Sur un plan sectoriel, celle-ci peut s'expliquer par la complexification du marché de l'énergie.

Enfin sur un plan spécifique au Groupe EDF, le Médiateur a constaté que cette augmentation provient plus particulièrement de l'allongement des délais (de réponse, de raccordement, de remboursement).

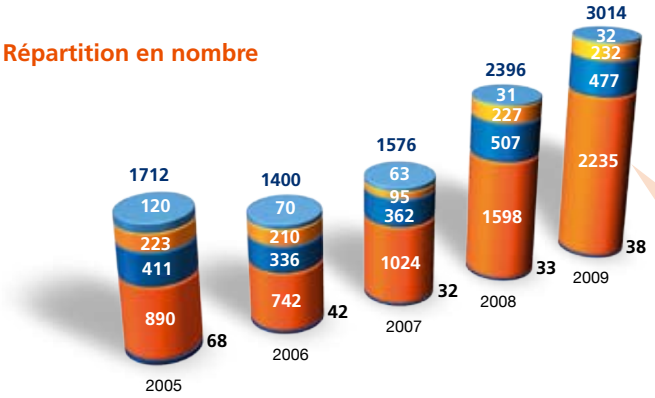


# Le Médiateur a traité 550 dossiers

## Thème des litiges

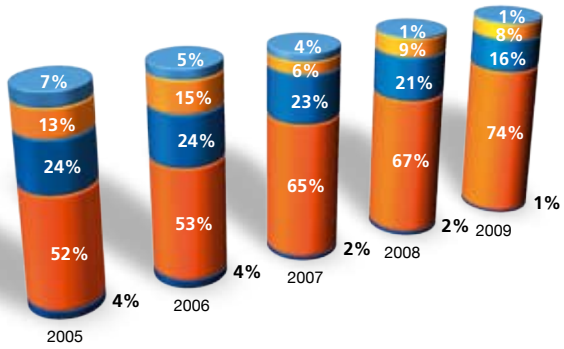
**La part «vie du contrat» connaît une augmentation importante** avec des thèmes de plus en plus cités par les clients comme : la souscription et la résiliation du contrat ; la relève des index, les factures rectificatives et les remboursements. Ces points font d'ailleurs l'objet d'alertes du Médiateur auprès des dirigeants du Groupe EDF.

### Répartition en nombre

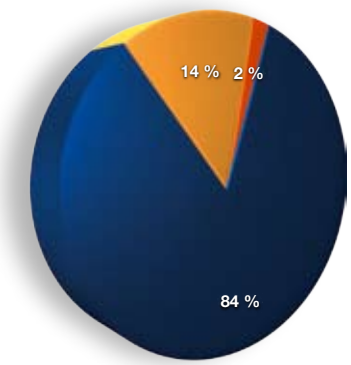



dont **1019** : concernant la facture excessive ou erronée
dont **602** : concernant le redressement de facture suite aux problèmes de compteurs
dont **614** : concernant le contrat, la relève, les tarifs…

### Répartition en %




- Ouvrages (Lignes, Postes, Élagages)
- Difficultés de Paiement
- Exploitation de Réseau (Travaux, Mise en service, Branchements, Sinistres…)
- Vie du contrat (Relève, Qualité Relations Clientèle, Tarifs, Facturation…)
- Divers (Action commerciale, Fournisseurs, Divers)




- ACP (artisans, commercants, professionnels)
- Entreprises
- Particuliers

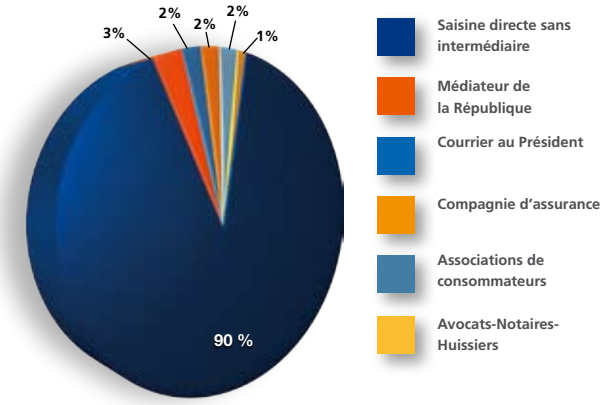
## Qui s'adresse au Médiateur ?

**La répartition entre les différents demandeurs est stable,** les pourcentages sont identiques à ceux de 2008.

# Saisine directe et intermédiaires

**Dans 90% des cas, le client saisit directement le Médiateur.** Les 10% restants arrivent par un intermédiaire comme le Médiateur de la République ou ses délégués, les Associations de Consommateurs, ou les services juridiques des compagnies d'assurances.

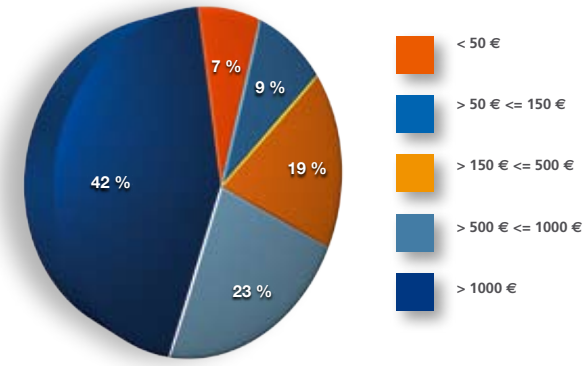
**Une précision sur les courriers reçus par le Président d'EDF.** Certains clients écrivent directement au Président d'EDF et la majorité de ces réclamations est traitée par la Direction Commerce. Lorsque la réclamation a déjà été traitée au niveau national, le Président du Groupe EDF charge le Médiateur de répondre au client. Ces courriers représentent **11%** des dossiers recevables.

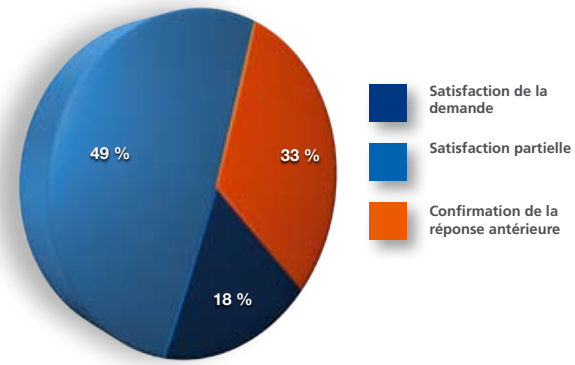



# Activités du Médiateur

En 2009, le Médiateur a traité 550 dossiers sur les 636 dossiers à l'étude (95 dossiers de novembre et décembre 2008 transférés en 2009 et 541 dossiers reçus en 2009).

**Répartition des dossiers recevables selon le montant du litige.**
Le Médiateur a analysé le montant des litiges par tranche. Le résultat est inattendu, car contrairement à l'idée que les litiges portent sur de faible montant, ils sont près de **42%** à être supérieurs à 1 000 €. Cette analyse sera affinée au cours de l'année 2010.




**Les réponses du Médiateur**
En 2009, le Médiateur a donné satisfaction totale ou partielle aux demandeurs dans **67%** des cas ; les 33% restants ont confirmé les réponses antérieures données par le niveau national d'EDF ou d'ERDF, en explicitant leur position.

**Délai des réponses**
Malgré le doublement des dossiers, le Médiateur a atteint son objectif de traitement dans les 2 mois, puisque **82%** des demandes ont reçu une réponse dans ce délai.

# Le règlement des litiges



# HISTOIRES VÉCUES

Les exemples suivants illustrent des situations diverses plus ou moins fréquentes, mais qui à chaque fois, plongent les clients dans le désarroi.

**Avertissement :**
Pour des raisons de confidentialité, tous les éléments spécifiques des dossiers réels -exposés dans le cadre de ce rapport- ne peuvent être intégralement développés. Tels qu'ils sont présentés, ces cas individuels ne sont donc pas susceptibles de constituer un quelconque précédent pour des clients-lecteurs qui pourraient y trouver des similitudes avec leur propre situation.

# Écouter

## Face à ces situations, la Médiation peut apporter souplesse et rapidité dans le règlement des litiges.



### Une médiation rondement menée

Suite à une demande téléphonique, le Médiateur propose à Monsieur D de le saisir par courriel, ce qu'il fait. Le client considère que le remboursement des surconsommations générées par un compteur défaillant n'est pas suffisant. Il estime qu'EDF lui doit encore 120 € et a déposé un dossier au greffe du Tribunal d'Instance ; pour sa part EDF considère que le client lui doit toujours une facture de 90 €. Le client a d'ailleurs reçu une lettre de menace de coupure.

**Plusieurs échanges ont lieu entre le Médiateur et le client par téléphone et par courriel. Après analyse du dossier, le Médiateur propose au client, par téléphone d'abandonner la dette de 90 €. En contre partie, le client devra s'engager à interrompre la procédure en cours. Cet entretien est confirmé par courriel.**
**Le lendemain, toujours par courriel, le client accepte la proposition pour solde de tout compte et s'engage à retirer sa déclaration au greffe.**
**EDF annule la dette.**

*À noter que ce dossier a été réglé en trois semaines (fin novembre 2009) alors que le client était convoqué au TI en octobre 2010.*

---

### Une histoire d'écoute

Madame B rencontre des difficultés financières et n'a pas pu régler ses factures d'électricité. EDF a suspendu la fourniture et refuse un paiement partiel de la dette car les délais de paiement auparavant accordés n'ont pas été respectés par la cliente. Madame B écrit au Médiateur pour lui demander d'intervenir car vivre sans électricité est impossible pour elle et ses enfants en bas âge. Le matin même de la réception du courrier, le Médiateur appelle Madame B, qui affirme avoir proposé à EDF un paiement de 40% de la dette et demandé des délais de paiement pour les 60% restants.

**Le Médiateur contacte le service clientèle d'EDF et lui demande d'accepter le règlement partiel de Madame B et de rétablir la fourniture d'électricité sous réserve que la cliente effectue les démarches auprès des services sociaux. Dans l'après-midi, le service clientèle informe le Médiateur que la cliente est venue déposer son chèque, qu'elle a rencontré une assistante sociale et que la fourniture d'électricité a été rétablie.**

**Cette histoire n'est pas un cas isolé, de nombreux clients vulnérables, «aux abois», saisissent le Médiateur car ils ne peuvent pas régler la totalité de leur dette et sont menacés de suspension de fourniture.**
**Dès réception de l'appel téléphonique ou du courrier du client, l'équipe de la Médiation contacte immédiatement la Direction Commerce afin que ce cas soit traité en urgence par un correspondant solidarité et permette ainsi d'éviter une interruption de fourniture d'électricité.**

# Proposer des solutions équitables



## Réduire les délais de remboursement des clients

### Une histoire d'homonymes

En 2007, EDF établit la facture annuelle qui régularise l'ensemble des consommations 2006 de Monsieur V : le solde présente un crédit de 950 euros en faveur du client. EDF effectue alors un virement sur le compte bancaire de Monsieur V.
Début 2008, lors de la régularisation annuelle, EDF refacture ce montant. Le client, mécontent, interroge EDF et demande le remboursement.
Pendant plus d'un an, le client est renvoyé de services en services et EDF maintient sa position : le virement de 950 euros a été fait sur le compte du client.
Le client, tenace, rappelle plusieurs fois EDF qui lui apprend que deux virements du même montant, l'un en mars et l'autre en avril 2007, ont été faits sur son compte; c'est pourquoi, ayant perçu à tort l'un des virements en 2007, Monsieur V en est redevable sur sa facture 2008.
Monsieur V écrit au Médiateur en affirmant qu'il n'a reçu qu'un remboursement, en avril 2007.

**À la demande du Médiateur, le service clientèle effectue des recherches et la trésorerie d'EDF reconstitue l'historique : il y a bien eu deux remboursements mais celui de mars a été effectué sur le compte d'un homonyme.**
**Le Médiateur constate donc que Monsieur V n'a jamais perçu deux fois la somme de 950 euros et que c'est à tort qu'EDF a repris cette somme sur la facture 2008.**
**Le Médiateur recommande alors à EDF de rembourser les 950 euros majorés des pénalités de retard et d'octroyer à Monsieur V une compensation financière au titre des frais engagés pour récupérer son dû.**

---

### Le parcours du tenace

Madame H a eu un prélèvement indu de plus de 4 500 € qui lui a causé de sérieux problèmes financiers. Elle a très vite alerté EDF qui a reconnu l'erreur mais qui n'a pas réagi à sa demande de remboursement immédiat. Elle a du passer plusieurs appels, y compris au siège de l'entreprise pour que sa demande soit enfin prise en considération et elle n'a été remboursée qu'au bout de trois mois.

**Le Médiateur considère que dans un tel cas l'erreur doit être corrigée immédiatement et demande à EDF de rembourser tous les frais et d'octroyer une compensation financière pour les désagréments subis.**

### 19 mois pour rembourser un client

En février 2007, Monsieur et Madame F constatent un prélèvement sur leur compte bancaire de plus de 8 000 € effectué par EDF. Ils contactent EDF à plusieurs reprises pour contester la facture et le prélèvement mais leurs réclamations n'aboutissent pas. Ces clients de nationalité étrangère mandatent un avocat en février 2008. Ce dernier contacte EDF à plusieurs reprises. À chaque fois les interlocuteurs assurent que le dossier sera examiné, mais en vain. C'est seulement après plusieurs appels téléphoniques, trois lettres recommandées avec mise en demeure qu'EDF reconnaîtra que cette somme a été prélevée à tort. Le remboursement aura lieu 19 mois après le prélèvement indu ! Le conseil des clients demande le versement d'intérêts de retard et un dédommagement pour les frais engagés.

**Le Médiateur demande à EDF de verser les pénalités prévues à l'Art 8-6 des Conditions Générales de Vente, en cas de non-respect du remboursement dans le délai de deux mois. Il demande aussi à EDF d'octroyer une compensation financière pour les frais.**



## Mieux faire comprendre les factures rectificatives

### Un boîtier téléreport qui ne reporte pas

Monsieur C demande des explications à EDF sur une facture de 2 850 €. EDF l'informe qu'il s'agit d'une facture qui régularise plusieurs années de consommations estimées car les index n'ont pas été relevés. Monsieur C est perplexe ! Il y a quelques années, il a fait installer un boîtier téléreport et était certain que les consommations payées correspondaient à sa consommation réelle. En fait, le boîtier téléreport n'avait pas été raccordé au compteur et donc ne pouvait enregistrer les consommations.

**Le Médiateur considère que cette anomalie aurait du être détectée plus tôt et estime que si le client avait connu sa consommation réelle, il aurait pu mieux la maîtriser. Le défaut de raccordement étant du fait d'ERDF, le Médiateur demande à l'Entreprise de revoir à la baisse le volume des consommations et de proposer des délais de paiement.**

# Rétablir l'équilibre



## Un doute sur la fiabilité du compteur

Madame O a reçu une facture de 3 800 € régularisant trois années de consommations réelles, car toutes les factures pendant cette période ont été établies à partir d'index estimés. Le volume des consommations (45 000 kWh pour trois ans) paraissant impossible avec une puissance de 3 kVA, la cliente a demandé la vérification du compteur. Le distributeur a changé le compteur, mais n'a pas fait d'étalonnage et ne l'a pas conservé. Après trois mois de consommations avec le nouveau compteur, Madame O constate que sa consommation est moins élevée qu'auparavant et soutient que le compteur était défaillant.

**Le Médiateur considère que le distributeur aurait du procéder à l'étalonnage du compteur et le conserver d'autant qu'il y avait une contestation sur le volume des consommations. Si le Médiateur ne peut retenir les nouvelles consommations car la période est trop courte, il estime qu'un volume de 15 000 kWh par an avec une puissance de 3 kVA est anormalement élevé. Considérant qu'il y a un doute sur la fiabilité du compteur, il recommande à EDF d'ajuster la facture.**

# Améliorer la qualité des relèves

## Des erreurs et absences successives

Suite à une erreur de relève en mai 2008, Monsieur F a reçu une facture qui ne correspondait pas à ses consommations. Afin de rétablir au plus juste sa facturation une nouvelle relève est nécessaire et un rendez-vous est fixé en août. Ce dernier n'est pas respecté. Les index ne sont toujours pas corrigés en novembre car lors du passage du releveur il n'y avait personne et le releveur n'a pu entrer sans autorisation dans la propriété privée du client. Le client est très mécontent et ne comprend pas la dernière absence de relève car jusqu'à ce jour, les relèves se faisaient même sans sa présence. Lorsque Monsieur F saisit le Médiateur, il joint à son courrier une autorisation pour pénétrer dans sa propriété. Le Médiateur transmet immédiatement ce document à ERDF, une relève est faite et la facture rectifiée.

**Le Médiateur déplore ces différents problèmes de relève, il recommande à ERDF de veiller à ce que, dorénavant, la relève soit effectuée sans problème et d'accorder un geste commercial pour les désagréments subis.**

### Des erreurs d'index à la relève et conséquences

Monsieur F reçoit en 2009 une facture de régularisation annuelle très importante dont il ne comprend pas le montant. Après enquête, le Médiateur s'aperçoit que ce client professionnel a opté pour le paiement mensuel avec réajustement annuel au moment de la relève des index. Or la facture de régularisation de l'année a été établie à partir d'index erronés qui ont généré un réajustement automatique du montant mensuel prélevé. Celui-ci a été divisé par quatre.
Le client aurait certes du s'aviser de la chute brutale de ses prélèvements alors qu'il consommait toujours le même volume d'électricité. Mais, trop occupé, il n'a pas fait attention et n'a réagi qu'à la réception de la facture annuelle de 2009.

**Tout en observant que la facture est fondée, le Médiateur considère que le montant élevé consécutif à une erreur de relevé a pu causer des désagréments financiers à Monsieur F. Il recommande à EDF de faire un abattement et de proposer un échéancier de paiement.**



## Des positions opposées

### Les témoins à la rescousse

Suite à un incident sur le réseau, Monsieur R a constaté que plusieurs de ses appareils étaient endommagés et il demande à être indemnisé des préjudices subis. ERDF (le distributeur chargé de la gestion des réseaux) répond que l'incident est dû à un événement météorologique : «l'arrachage du réseau a été causé par la chute d'un arbre lors d'un violent coup de vent» et précise qu'aucun autre client n'a fait de réclamation. Dès lors ERDF considère que sa responsabilité n'est pas engagée et refuse toute indemnisation. Monsieur R conteste la position du distributeur et fournit des témoignages contradictoires, sur ces deux points : aucun arbre n'est tombé sur les fils et un voisin a eu un magnétoscope détérioré.

**Le Médiateur fait part de ces incohérences au distributeur qui en prend conscience et propose de faire une déclaration de sinistre à EDF Assurances afin qu'un expert soit diligenté.
Le Médiateur considère que cette proposition est raisonnable car le rapport dressé par un professionnel indépendant permettra à partir de faits réels d'établir si la responsabilité d'ERDF est effectivement engagée.**

# Retrouver du bon sens



Comme en 2008, le Médiateur a reçu un volume important de courriers relatifs à des factures rectificatives suite à des constats de manipulations frauduleuses. Si le Médiateur ne se prononce pas sur le constat, il veille à ce que ces factures soient établies conformément aux règles mais également en prenant en considération le contexte et la bonne foi du client. Il est parfois amené à demander à ERDF de revoir le calcul du redressement comme dans les cas suivants.

## Analyser la cohérence des redressements

### Une cage d'escalier énergivore

Monsieur M, propriétaire d'un immeuble mis en location, reçoit une facture rectificative pour l'éclairage des parties communes, suite au constat de manipulation du compteur situé dans la cage d'escalier. Le client conteste le calcul car les consommations retenues lui paraissent aberrantes.

**Lors de l'étude du dossier, le Médiateur constate que le calcul de redressement est totalement disproportionné avec la puissance (3 kVA) et les consommations postérieures au constat de fraude. Il demande donc à ERDF de revoir la facture en prenant pour base les dernières consommations. ERDF reconnaît l'erreur et la facture est divisée par cinq.**

### Occupante avant l'heure !

Madame S a reçu une facture rectificative pour la période de décembre 2006 à décembre 2008. Elle conteste cette facture car elle n'a acquis ce logement qu'en 2007.

**Le Médiateur adresse à ERDF l'attestation notariée d'achat et demande à ERDF de revoir le redressement uniquement à partir de la date d'achat.**

# Suivre la bonne application des contrats



## L'avenant retrouvé engage l'Entreprise

Afin de ne pas être paralysée par d'éventuelles coupures d'électricité, la Société E a fait installer par EDF, il y a plus de 15 ans, un système de basculement «automatique» à distance qui permet de changer de réseau d'alimentation quand le secteur habituel est défaillant. En juin 2008, la Société E a subi une coupure de 45 minutes et le dispositif de secours n'a pas fonctionné. Elle a perdu plusieurs heures de production et demande à être indemnisée pour le manque à gagner et les pertes de production. ERDF reconnaît que suite à des travaux sur le réseau normal, l'alimentation devait être basculée sur le réseau de «secours», mais un incident sur ce dernier a généré cette coupure. Néanmoins ERDF considère que la requête de la Société E n'est pas recevable car le seuil de son contrat Emeraude est de 9 coupures de plus d'une seconde par an. La Société E conteste cette position et fournit un avenant au contrat datant de 2006 qui modifie les seuils. EDF s'engage alors à 0 coupure d'une durée supérieure à trois minutes par an.

**Au vu de cet élément, le Médiateur considère que la responsabilité de l'Entreprise est engagée et il lui demande de faire une déclaration de sinistre, et de faire fixer par un expert indépendant le montant exact du préjudice.**

## So shocking

La résidence secondaire de Madame P, de nationalité britannique, était alimentée par un branchement provisoire depuis 2 ans. Madame P n'a aucun retard dans ses paiements et a réglé la facture de juillet incluant l'abonnement jusqu'au 10 septembre 2008. Toutefois le 22 août 2008, EDF suspend la fourniture d'électricité et l'alimentation ne sera rétablie que le 28 août. Madame P est choquée car elle considère qu'elle avait un contrat EDF jusqu'au 10 septembre. Elle demande une compensation financière. EDF refuse toute indemnisation car le branchement provisoire, d'une durée maximale d'un an, ne peut se substituer à un branchement classique et ce dernier n'a pas été demandé par la cliente.
Madame P écrit au Médiateur en lui précisant que personne ne lui a indiqué qu'il fallait faire une demande de branchement définitif. Elle estime que cette coupure est abusive et demande à être indemnisée de la perte du contenu de son congélateur et des frais téléphoniques.

**Le Médiateur ne remet pas en cause les règles relatives à la durée d'un branchement provisoire toutefois il considère que puisque l'abonnement était payé jusqu'au 10 septembre, EDF ne pouvait suspendre la fourniture d'électricité avant cette date. Par ailleurs le Médiateur estime qu'EDF devait informer la cliente que le branchement provisoire n'était possible que pour une certaine durée et la conseiller sur les démarches à entreprendre pour avoir un branchement définitif. Le Médiateur recommande à EDF de répondre favorablement à la demande de Madame P.**

# Restaurer la confiance



## Des travaux mal engagés

### Une promesse malvenue

Monsieur S a souscrit à l'offre «Objectif Travaux» proposée par EDF car il souhaite diminuer sa consommation d'électricité.

Lors de sa visite sur place, un technicien commercial d'EDF a effectué un diagnostic, a proposé plusieurs solutions de chauffage et a conseillé le client pour réaliser des économies d'énergie. Mais, lorsque Monsieur S lui fait part de son projet, le technicien lui précise qu'en effectuant de tels travaux il ne pourra pas bénéficier de crédit d'impôt.

Le client est surpris par cette information car lors de son entretien avec le conseiller clientèle qui lui a vendu le service «Objectif Travaux», ce dernier lui avait affirmé  qu'il bénéficierait d'avantages fiscaux.
Il demande à EDF de lui rembourser la moitié du coût de ce service.

EDF refuse d'accéder à sa demande car elle estime que les prestations prévues et demandées par le client ont été respectées.

**Dès réception du courrier de Monsieur S, le Médiateur contacte le technicien commercial qui a rencontré le client lors de la visite. Le technicien lui confirme que le client était certain qu'il pourrait bénéficier d'avantages fiscaux et que ce dernier a été fortement déçu par le démenti de l'information.**

**Le Médiateur constate que l'avantage fiscal semble avoir été déterminant pour le client et l'a amené à signer le service «Objectif Travaux» et à en payer le coût. Le Médiateur reconnaît également qu'EDF a réalisé une partie des prestations proposées dans l'offre.**

**Considérant que les prestations fournies par EDF compensent pour moitié l'insatisfaction du client, le Médiateur recommande à EDF de répondre favorablement à la demande du client.**

Lors du contrôle des compteurs, l'agent ERDF peut constater une différence entre la puissance constatée au compteur et celle souscrite, parfois supérieure mais également inférieure comme le démontrent les deux cas suivants.



# Des puissances non concordantes

## 3 kVA pour 6 kVA soucrits

Monsieur G aménage dans un appartement et souscrit un contrat de 6 kVA. Il constate que son disjoncteur déclenche très souvent puis que son chauffe-eau est endommagé. Le technicien qui intervient suite à l'appel du client remarque que le disjoncteur est réglé sur 3 kVA. Le client demande le coût de la réparation du chauffe-eau. ERDF refuse cette indemnisation au motif que la limitation de puissance n'a pas d'incidence sur les appareils.

**Sur les conséquences «techniques» le Médiateur prend acte de la position d'ERDF, mais il reconnaît que le client a subi des désagréments suite à l'erreur de puissance dont EDF ou ERDF est responsable.**
**En conséquence, il demande à l'Entreprise de rembourser la différence d'abonnement et de faire un geste commercial.**

## 18 kVA pour 6 kVA souscrits

Monsieur R reçoit une facture de redressement sur 2 ans portant sur la différence d'abonnement suite au sur-calibrage de son disjoncteur : 18 kVA constatés au lieu des 6 kVA souscrits. Monsieur R proteste vigoureusement : il n'a jamais modifié l'ampérage de son disjoncteur qui est à l'extérieur de la propriété. De plus il demande de remettre immédiatement la puissance à 6 kVA.

**Dans une telle situation, le Médiateur considère que lorsque le client demande la puissance souscrite cela démontre qu'il n'a pas besoin d'une puissance supérieure.**
**Cette erreur peut provenir d'EDF ou d'ERDF lors du changement d'occupant et à l'occasion de la nouvelle souscription de l'arrivant. Dès lors le Médiateur recommande de revoir la facture de redressement.**

# Humaniser la relation



## Des résiliations complexes

### Mais pourquoi un passage à zéro ?

Madame Y résilie en 2008 son contrat et reçoit une facture de plus de 8 000 € correspondant à la facturation de 73 250 kWh. Madame Y ne comprend pas car elle a réglé toutes ses factures et n'a pas habité dans ce logement  la dernière année car il était mis à la vente.

Son avocat est très étonné, car, lors de la résiliation, l'index au compteur était de 28834 et celui de la facture précédente était de 55576. Il soutient que non seulement EDF n'a rien à réclamer à Madame Y mais qu'EDF doit lui rembourser les sommes avancées sur les factures estimées.

EDF informe le Médiateur que la facture de 2008 régularise plus de trois ans de consommation, car toutes les factures depuis 2005 ont été calculées sur index estimés. Les index relevés ne sont pas discutables car réels.

**À la lecture du dossier, le Médiateur note que le distributeur avait supposé un passage à zéro du compteur et demande d'effectuer des recherches sur les consommations avant 2005 mais également après 2008, avec le nouveau propriétaire. Il obtient également des éléments sur la nature du logement et l'inoccupation pendant la dernière année.**

**Au vu d'un faisceau d'indices tous convergents, le Médiateur considère que les index estimés avaient été surévalués et que le passage à zéro était impossible. En conséquence, il recommande à l'Entreprise d'annuler les 73 258 kWh facturés et de rembourser à Madame Y la différence entre les factures estimées réglées et la facture établie à partir des index relevés lors de la résiliation.**

### Un accusé réception sans effet

En décembre 2008, Monsieur R résilie son contrat pour le mois de janvier suivant par lettre recommandée en précisant qu'il déménageait. Le 26 janvier 2009, en accusant réception de sa résiliation, EDF lui répond de communiquer le relevé de son compteur. Ce que le client fait par téléphone.

Il s'attend à recevoir une facture correspondant à sa consommation des derniers mois, sur une courte période et comme il s'agit d'une résidence secondaire, il sait qu'elle sera faible. Malgré cela, EDF continue à lui facturer ses abonnements par avance jusqu'au mois de novembre 2009, le relevé des consommations étant arrêté au mois de mai, lequel relevé constate effectivement très peu de consommation.

Le client proteste auprès d'EDF qui lui indique que personne n'a reçu sa demande de résiliation... à laquelle l'entreprise a pourtant répondu !

**Le Médiateur recommande à EDF d'annuler la facture correspondant aux abonnements postérieurs à la véritable date de résiliation et aux derniers mois de consommation.**



## Assouplir les processus

### Des mois pour rétablir une situation simple

Lors de la souscription de son contrat de fourniture, Monsieur J a été mensualisé. Il conteste cette mensualisation car il demandait uniquement le prélèvement de ses factures.

Alors que quelques minutes avaient suffi à EDF pour créer le prélèvement mensuel, il faudra des mois et de nombreux courriers pour que le client obtienne satisfaction.

**Le Médiateur considère qu'EDF aurait du régler la situation dès la première réclamation du client. Il demande à EDF de rembourser les frais postaux et téléphoniques du client et de faire un geste commercial.**

# Apporter de la souplesse



## Une histoire sans fin

Lors d'un contrôle de sécurité, le distributeur ERDF constate que le studio de Madame D est alimenté en électricité alors qu'il n'y a aucun contrat pour ce logement.
Comme il est fondé à le faire en cas d'absence de contrat avec un fournisseur, le distributeur établit une facture de redressement, d'abord sur cinq ans, puis sur deux ans et donne à Madame D de brefs délais pour souscrire un contrat auprès du fournisseur de son choix.
Madame D demande au Médiateur d'intervenir au sujet du montant de la facture qu'elle juge excessive.
Quelques semaines plus tard, Madame D, affolée, appelle le Médiateur car un agent s'est présenté pour suspendre la fourniture d'électricité puisqu'elle n'a toujours pas de contrat. Or Madame D a tenté vainement et à plusieurs reprises d'ouvrir un contrat. À chaque fois, les fournisseurs contactés n'ont pas pu répondre à sa demande car le distributeur avait bloqué dans le système informatique la possibilité de souscrire un contrat tant que la facture rectificative n'avait pas été payée !

**Le Médiateur intervient immédiatement auprès du distributeur pour que Madame D puisse souscrire un contrat, il est en effet «absurde» de demander à une personne d'ouvrir un contrat et en même temps de lui rendre cette action impossible. Le distributeur réagira promptement et Madame D pourra souscrire un contrat dans la journée.**
**Madame D ayant fait part de difficultés financières, le Médiateur demande à ERDF de proposer un délai de paiement. Par ailleurs le Médiateur rappelle que lorsqu'il est saisi, toutes les poursuites en cours (relances, coupures…) doivent être suspendues.**

## Une alerte du client non écoutée

Monsieur P écrit au Médiateur pour lui faire part de son étonnement à la réception d'une facture anormalement élevée, alors que sa consommation est régulière et sans surprise.
Son compteur a été vérifié et fonctionne parfaitement. L'explication est donc à trouver dans une étude précise de ses factures sur l'année : la facture litigieuse, sur index réels, fait suite à plusieurs factures sur index sous estimés, lesquelles ont été calculées sur la base d'un relevé avec des index très bas.
Le client, à l'époque de ce relevé, avait pourtant appelé le service clientèle pour lui indiquer qu'il pensait avoir trouvé une anomalie dans les chiffres, mais le conseiller lui avait dit de ne pas s'inquiéter. Il avait pourtant raison, et la facture rectificative importante ne faisait que rattraper l'erreur de relevé antérieur. En calculant la moyenne annuelle, on retrouvait la consommation habituelle.

**Le Médiateur explique tout cela au client et recommande à EDF de lui allouer une compensation financière pour les désagréments occasionnés par la non prise en compte de son avertissement téléphonique.**

## Un chèque inopérant sur une menace de coupure mais encaissé !

Monsieur B a réglé par chèque sa facture avec quelques jours de retard. Il reçoit une lettre de relance mais ne s'inquiète pas puisqu'il a envoyé un chèque.

Il reçoit une nouvelle lettre avec menace de coupure. Inquiet, il appelle EDF qui reconnaît avoir le chèque en sa possession mais lui demande de payer immédiatement par carte bancaire pour annuler la coupure prévue le lendemain.

Le client s'exécute et EDF l'informe qu'elle lui renvoie le chèque. Mais au lieu de le renvoyer, EDF l'encaisse. Le client devra attendre plusieurs mois avant d'être remboursé.

**Le Médiateur considère que le conseiller EDF n'avait pas à demander un paiement par carte bancaire puisqu'il avait le chèque et dans tous les cas devait le renvoyer immédiatement comme il s'y était engagé.**

**Le Médiateur demande à EDF de verser au client des intérêts de retard et de lui faire un geste commercial.**



**Des litiges sont liés à l'ouverture du marché de l'énergie à d'autres fournisseurs et le Médiateur a reçu plusieurs courriers relatifs au changement de fournisseur ; différents cas se sont présentés.**

Le contrat avec EDF a été résilié à l'insu des clients, souvent âgés, et ils cherchent à savoir qui est leur nouveau fournisseur. Ils sont inquiets car depuis plusieurs mois ils n'ont pas reçu de facture et craignent d'avoir une suspension de fourniture.

Le client conteste les index de résiliation qui sont souvent supérieurs aux index que le client relève à son compteur.

Certains clients constatent qu'ils ont un contrat avec un autre fournisseur et demandent à revenir à EDF.

Pour ces cas le Médiateur explique les procédures de changement de fournisseur, vérifie que les règles sont bien respectées pour la facture de résiliation et informe les clients sur les moyens mis à leur disposition en cas de résiliation et de vente forcées.

# LA PAROLE AUX CLIENTS

Ces extraits sont le reflet des situations les plus fréquentes.



# Extraits



- **Vous vous moquez du monde !!!!!!!!!!!!!!** Non seulement mes courriers des 9 et 25 novembre, 20 octobre et 5 novembre sont SANS REPONSE et vous avez le culot de me faire appeler par vos services, ce jour 11 novembre, pour évoquer des actions de baisse de consommation. Lamentable et incohérence d'EDF bleu ciel !!!!!

- Nous avons su protester aussi nous venons par la présente vous remercier. Enfin le courant est rétabli.

- **EDF maîtrise-t-elle encore sa machine ;** quelqu'un pourra-t-il répondre simplement sans passer par la case des longs courriers inutiles, celle des courriers circulaires ou celle des appels automatiques robotisés (humains ou non ?).

- J'ai bien reçu votre courrier et vous remercie vivement pour vos conclusions que je n'osais espérer tant je me suis heurté contre un mur de mauvaise foi impressionnante d'EDF.

- Je souhaite aujourd'hui que le compteur soit ré-ouvert, comme cela m'avait été dit (on m'avait dit sous 5 jours) mais il est vrai que l'**on ne m'avait pas précisé en quelle langue il fallait vous le demander.**

- Depuis 2007 et suite à de nombreux appels et courriers ; le socle du poteau électrique est toujours sur mon terrain. Je vous ai alors écrit et suite à ma réclamation auprès de votre service, tout s'est bien passé et rapidement.
  Je tiens à vous en remercier chaleureusement. Le socle a été enlevé rapidement et proprement. MERCI 1000 MERCI.

- C'est avec un réel espoir que nous nous permettons de vous écrire aujourd'hui pour tenter de résoudre ensemble la situation inextricable dans laquelle nous nous trouvons ! Nous sommes d'honnêtes clients qui s'acquittent en temps de chaque facture. Nous avons beau nous démener pour prouver la grossière erreur que nous vivons, nos appels restent vains… **cet imbroglio nous rend littéralement malades.**

- Je tiens à vous remercier sincèrement, car ce problème a été réglé dans les plus brefs délais. Je pense que sans votre intervention, les choses ne se seraient jamais réglées.

- Si la stratégie «d'écoute client» d'EDF est d'espérer qu'à force de crier dans le désert, les clients de votre entreprise désespèrent et abandonnent leur réclamation, sachez que dans mon cas, **ma détermination reste intacte** et je suis prête à envisager toutes les solutions.

- Ma femme et moi-même souhaitons vous remercier vivement de votre intervention qui a permis vendredi dernier d'effectuer dans de bonnes conditions le changement de tableau et le passage du triphasé en monophasé.

# Extraits



- J'appelle donc pour demander au fournisseur de faire son travail et voilà qu'un robot me dit qu'il faut attendre plus de 6 minutes. **Comme je ne parle pas à l'oreille des robots,** je raccroche et me fends d'une nouvelle lettre en demandant qu'un être humain me rappelle !

- Nous vous remercions d'avoir étudié notre dossier et de l'avoir traité avec compréhension !

- Le lendemain du rendez-vous **une lettre d'EDF arrive me confirmant la date du rendez-vous de la veille.** Forcément, elle est partie en tarif lent. Les économies ça doit faire plaisir à Monsieur X… mais à la relation client… ?

- Nous tenons à vous remercier pour votre courrier et sommes, par son contenu, soulagés d'avoir enfin trouvé une interlocutrice qui nous répond.

- Le week-end dernier, suite à un courrier d'EDF, j'ai tenté de faire prendre en compte les index indiqués au compteur. IMPOSSIBLE, l'ordinateur du 0 800 123 333 me répond que la valeur est fausse. Bien entendu, le chiffre que je donne est inférieur à celui du relevé erroné effectué. **Cela devient KAFKAïEN !**

- Je vous remercie, vous êtes **la première personne qui donne une suite concrète à mon dossier.** J'avais adressé en recommandé mon dossier au Service Client, à ce jour aucun retour, ni information de prise en compte. C'est inacceptable d'une entreprise comme EDF.

- Je n'évoquerai pas les appels téléphoniques avec les formules : faites le 1, tapez étoile… tout cela pour aboutir à un correspondant situé à des centaines de km qui ne peut rien faire si ce n'est dire qu'il va transmettre ma demande à qui de droit. Nous sommes jeunes, informatisés, mais nous nous demandons **comment peuvent faire les personnes du 3ème âge pour obtenir satisfaction dans un système aussi inhumain.**

- **Pas de réponse à mes réclamations** pourtant je m'aperçois que dans le sens contraire, vos services sont d'une efficacité redoutable, ne voulant régler une fausse facture, j'ai reçu une menace téléphonique avec 3 options malheureusement l'option 4 humanisée n'existe pas.

- Un grand **merci pour votre efficacité** Madame ainsi qu'à tous ceux qui ont travaillé à l'aboutissement rapide de ce dossier. Madame P a l'électricité depuis hier. Encore merci.

- **Nous essayons désespérément de récupérer un trop perçu.** EDF arrive à prélever toute l'année sur notre compte de quoi payer l'électricité mais n'arrive pas à faire le travail en sens inverse. C'est incompréhensible !

- Avant tout, je vous adresse mes sincères remerciements et ma sincère reconnaissance pour ce geste humain et commercial.

- Mais voilà qu'aujourd'hui, je n'ose plus perdre mon temps au téléphone à parler dans le vide et même me déplacer dans une maison EDF, en se faisant refouler et en prenant en pleine face : «que le seul moyen de répondre à votre attente, c'est la ligne téléphonique», car **le service clientèle dans un bureau et avec des preuves sur papier ça n'existe plus du tout chez EDF.**

- **J'ai la fâcheuse impression d'une mauvaise entente entre EDF et ERDF,** ce qui ne permet absolument pas d'apporter des réponses claires, chacun se renvoyant la balle et les responsabilités. Entre les appels que je reçois, il faut être doué d'un sacré niveau intellectuel pour comprendre… je regrette ici mes faiblesses !

- Nous accusons réception de votre courrier qui ne répond pas totalement à nos attentes mais pour lequel nous tenons absolument à vous remercier. En effet, il apparaît que **vous avez pris en considération nos problèmes et cela nous rassure un peu.**

- N'ayant pas pu trouver les coordonnées d'un correspondant subalterne, je me permets de m'adresser directement à vous afin de vous faire part de mon mécontentement. En espérant qu'un traitement à l'amiable effacera la plaie.

- Enfin, le lundi 21 septembre après pléthore d'appels téléphoniques un soubresaut de déontologie est apparu : on me proposait un rendez-vous pour le 30 septembre !! 9 jours plus tard !! Est-ce sérieux ? On me coupe et on s'empresse de me rétablir 9 jours plus tard. Lorsque j'ai exprimé mon mécontentement on m'a alors proposé sous réserve le 23 septembre. 3 heures plus tard aucune confirmation. J'ai donc du retéléphoner. Une opératrice a débloqué mon dossier. Un miracle venait de se produire après une bonne trentaine d'appels téléphonique et environ 4 heures au téléphone.

- Je viens par la présente vous remercier et vous féliciter, dans le litige qui m'opposait à l'EDF, cette affaire est terminée, et au mieux de mes intérêts car EDF m'a remboursé la somme de xxx.

- Alors que j'avais clairement demandé à EDF de me faire parvenir un nouvel échéancier, j'ai été menacée de suspension d'énergie ! EDF Bleu Ciel devrait plutôt s'appeler **EDF «Le CIEL est NOIR».**

- Viviane ? Nathalie, Julie, Marie-Laure, Pierre, Isabelle et certains courriers sont les interlocuteurs(trices) que j'ai eus sur mon dossier en cours depuis maintenant 6 mois. Peut-on être efficace dans ces conditions ? Non, Messieurs et Dames de la Direction, un travail mal organisé (plus de 7 personnes) ne peut être bien fait. **Revoyez votre organisation** !!!!!!!!!!!!! Heureusement, une chose est fixe, c'est le client avec ses emmerdes !!!!!!!!!!!!



# ALERTES



Au travers des 3 000 courriers reçus, le Médiateur a détecté de nouveaux dysfonctionnements et noté la récurrence de problèmes déjà signalés, bien que des améliorations concrètes aient été apportées en 2008.

À partir de ce constat, le Médiateur formule des alertes qui concernent soit la Direction Commerce, soit ERDF soit les deux à la fois.

# Nouvelles alertes 2009



## Réduire les délais de réponse aux courriers

De nombreux courriers reçus par le Médiateur font part de l'absence de réponse à leur réclamation écrite pendant plusieurs mois. Les absences de réponse ou les réponses tardives mettent le client dans des situations parfois difficiles. Le Médiateur rappelle que le respect du délai de réponse (30 jours) est un axe majeur d'amélioration de la qualité de service au client.

**Le Médiateur a alerté la Direction Commerce d'EDF sur le délai de réponse et suggère la mise en place d'une organisation plus réactive du traitement des réclamations écrites.**

## Réduire les délais de remboursements dus aux clients

Le Médiateur a reçu de nombreuses réclamations concernant les multiples relances orales ou écrites formulées par les clients pour obtenir le remboursement des sommes dues par EDF et ceci malgré des promesses renouvelées par les conseillers clientèle au téléphone.

**Le Médiateur renouvelle son alerte de 2007 et 2008. Même s'il a bien noté que le paiement rapide des gestes commerciaux est une priorité en 2010 pour la Direction Commerce, le Médiateur lui demande de mettre sous contrôle-qualité les délais de remboursement de toute somme due au client et de prendre toute mesure pour que ces remboursements soient réalisés dans un délai de quelques semaines.**

## Mieux prendre en compte les demandes des clients

Les demandes des clients formulées au téléphone ne sont pas toujours suivies d'effet, de même les renseignements donnés par les clients ne sont pas systématiquement enregistrés. Le Médiateur constate également que le client ne reçoit pas toujours l'information sur ce qui est fait pour régler sa situation.

**Le Médiateur alerte la Direction Commerce pour que les demandes formulées et les renseignements donnés par téléphone soient systématiquement pris en compte et que les suites soient données.**

# Nouvelles alertes 2009



## Mieux traiter les résiliations et les souscriptions de contrat

Le Médiateur a vu apparaître en 2009 une montée significative des réclamations concernant les problèmes rencontrés lors de la résiliation ou de la souscription d'un contrat. Ces problèmes sont générés par la non prise en compte des index transmis par le client, le cas le plus fréquent, mais également par le non-enregistrement des informations données (décès du titulaire, changement de nom du titulaire suite à divorce, adresse de facturation…). Les clients, ou leurs représentants, mettent des mois à faire régulariser leur situation contractuelle.

**Le Médiateur alerte la Direction Commerce sur la nécessité d'améliorer le traitement des dossiers de résiliation et de souscription des clients, ceci passant par une prise en compte quasi-immédiate dans le système informatique, des renseignements donnés et demandes formulées.**

## Mieux expliquer les factures rectificatives

Le Médiateur a bien pris connaissances des actions engagées en 2009 par ERDF pour harmoniser le traitement des factures rectificatives suite à des dysfonctionnements de compteurs et leur compréhension. Toutefois au vu du nombre considérable des réclamations concernant ces factures, des progrès restent à faire.

**Le Médiateur alerte ERDF sur la clarté des explications à fournir au client pour des redressements et propose que dans la méthode de calcul soient prisent en compte les modifications apportées par les clients à leurs habitudes de consommation (travaux d'isolation, changement de chauffage) ainsi que les particularités (résidence secondaire, garage…).**

# Revoir l'information des clients à propos des dysfonctionnements de compteur



Depuis presque deux ans, ERDF a lancé des campagnes de vérification des compteurs afin de réduire les pertes non techniques. De nombreux compteurs ont été déclarés défaillants et les clients ont reçu des factures rectificatives.
Les clients contestent souvent ce redressement mais surtout ils sont choqués par la suspicion de fraude qui est faite à leur égard... Lorsque les scellés du compteur ont été enlevés ou en présence de sur-calibrage du disjoncteur, rien ne permet de déduire si ces actes ont été faits intentionnellement ou par nécessité (travaux), s'ils sont récents ou anciens et s'ils sont le fait de l'actuel occupant ou du précédent, voire d'un oubli d'un technicien ERDF ou d'un électricien privé.
Le Médiateur reconnaît que cette «intention» qui est déterminante pour qualifier l'acte de fraude est difficile à discerner pour les agents assermentés, mais le qualificatif de «fraude» ne doit être attribué qu'à bon escient et en l'absence de tout doute.

**Le Médiateur attire l'attention d'ERDF sur la rigueur nécessaire à l'exercice de cette fonction ainsi que sur la précision des faits décrits dans les constats de fraude.**
**Il recommande à EDF et ERDF de revoir leur courrier afin que les clients de bonne foi ne se sentent plus agressés par certains termes non appropriés et de rendre plus compréhensibles les explications fournies.**

# Mieux respecter les rendez-vous donnés

En 2009, le non-respect des rendez-vous par des agents ERDF ou des prestataires, pour des relèves ou des travaux, a été une cause d'insatisfaction de plus en plus citée. La présence des clients à ce rendez-vous nécessite de leur part une absence non rémunérée à leur travail ou un déplacement spécifique. Aussi, lorsque le rendez-vous n'est pas assuré, les clients sont fort mécontents d'autant que la compensation prévue au guide des prestations leur paraît dérisoire et que les rendez-vous ultérieurs sont parfois facturés.

**Le Médiateur demande à ERDF de mettre en place un suivi rigoureux du respect des rendez-vous.**

# Suivis des alertes 2008



Le Médiateur a alerté le distributeur et le fournisseur sur des dysfonctionnements de l'entreprise et les problèmes rencontrés par les clients ou usagers du réseau. Fin 2009, le Médiateur a fait le point avec EDF et ERDF afin de connaître les suites données et les améliorations apportées au cours de l'année.

Pour ce qui concerne **le raccordement des installations photovoltaïques** ERDF a pris des mesures afin de simplifier les démarches des producteurs photovoltaïques (suppression de certaines études, d'attestation, de chiffrage préalable et simplification du contrat d'accès de raccordement et d'exploitation). ERDF a aussi amélioré l'information des demandeurs de raccordement par la mise à jour de son site internet et l'actualisation d'une plaquette spécifique. Afin un outil informatique a été mis en place, il garantit la traçabilité et la qualité de production de la prestation notamment sur les délais.

Début 2010, un portail internet interactif sera développé sur tout le territoire ; il permettra au producteur d'initier son dossier et de superviser son déroulement.

ERDF a entrepris certaines actions afin d'améliorer le **traitement des factures rectificatives.** Un rappel sur la méthode de calcul des redressements a été fait à toutes les unités avec des contrôles internes associés. Une évolution du système informatique permet également un calcul plus rigoureux des redressements. Le contenu des courriers envoyés aux clients a été harmonisé avec une mise en forme plus explicite.

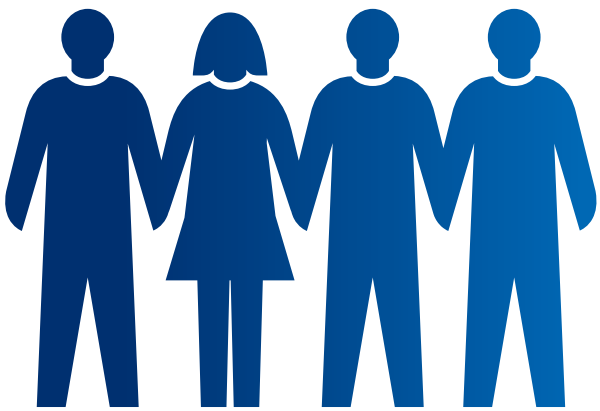
Pour sa part EDF, a mis en place l'envoi d'un courrier accompagnant la facture rectificative lorsque celle-ci dépasse un certain seuil et le client est également contacté par un conseiller clientèle.

En ce qui concerne **les appels téléphoniques,** le Service National Consommateurs a informé le Médiateur que le taux d'accessibilité en 2009 s'était amélioré par rapport à 2008, il est passé à 80% ce qui a permis d'éviter la majorité des ré-appels.

L'annonce du temps d'attente qui informe le client sur la durée doit être revue. Il s'agit d'un problème technique dont la résolution est en cours.

En 2010, le temps d'attente sera à nouveau mis sous contrôle et sera suivi hebdomadairement par EDF Commerce.

L'alerte de 2007, réitérée en 2008, sur le **retard dans l'exécution des gestes commerciaux** a été prise en compte par la Direction Commerce qui considère que le respect des promesses financières est une priorité pour 2010.



# Perspectives et enjeux 2010

Au-delà de la résolution des litiges, pour lesquels il est saisi, le Médiateur va s'attacher à **approfondir l'analyse des causes**, origine des réclamations, de manière à détecter les signaux émergents des dysfonctionnements et à **améliorer la connaissance des montants en jeu** pour les clients afin de mieux structurer son action.

En cohérence avec la refonte et le lancement du nouveau portail internet d'EDF, le Médiateur disposera d'**un espace dédié sur le site et pourra être saisi par mail.**

Anticipant les retombées d'un hiver rigoureux en période de crise économique et fortement sensibilisé aux problèmes des personnes vulnérables, le Médiateur engagera une **réflexion avec la Direction Commerce** pour que ces personnes bénéficient d'une orientation la plus efficace possible afin que leur situation délicate soit prise en considération au plus vite.

Le Médiateur s'attachera aussi à **développer la médiation**, comme mode alternatif de règlement des litiges, dans le Groupe EDF, en France et en Europe, et avec toutes les filiales du groupe EDF.

Enfin, dans un esprit de coopération efficace, le Médiateur entrera en relation avec les Médiateurs d'autres compagnies européennes d'énergie, afin d'échanger sur les bonnes pratiques.



**En 2010, deux points seront à mettre sous surveillance :**

- **les pénalités de retard facturées** par la Direction Commerce aux Professionnels lorsque que ce retard provient des délais de paiement à réception de la facture jugés trop courts par les clients, ou lorsqu'une réclamation est en cours,
- **la non-indemnisation des matériels endommagés** suite à des coupures intempestives sur le réseau.

# L'équité

"Elle laisse espérer
**une vraie**
justice
**car c'est une justice tempérée par**
**l'amour**
dans la mesure où
l'équité
permet de donner une
**dimension humaine**
à la rigide froideur
**de la règle de droit**"

**Aristote**

# La Charte des Médiateurs du Service Public



Les Médiateurs du Club des Médiateurs du Service Public qui regroupe des administrations, des institutions et des entreprises en charge d'une mission de service public, ont rédigé et signé une charte en 2004 destinée à servir de cadre de référence à leur action dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux...

Ces Médiateurs font connaître auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous tendent leur action, **leur rôle largement préventif**, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut, ce dernier leur donnant toute indépendance au sein de l'institution.

Ils ont aussi une **vision globale des problèmes détectés** ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions et des améliorations concrètes pour le client ou l'usager.

La Médiation intervient lorsque les **autres recours internes sont épuisés.** Elle est gratuite, facile d'accès, personnalisée, rapide et efficace. La recommandation émise par le Médiateur est motivée et confidentielle.

Les Médiateurs du service public veillent au **respect de la règle de droit** et s'appuient sur les valeurs de la Médiation citées dans la charte :

- L'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties.
- Le respect scrupuleux des personnes, de leurs opinions et positions.
- La volonté de rechercher des solutions amiables aux différends.
- L'équité : si une règle ou une pratique peut être adaptée à l'ensemble des citoyens, elle peut être insupportable pour un cas particulier ; le Médiateur pourra émettre une recommandation en équité.
- L'impartialité : le Médiateur ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.
- Le respect du contradictoire : le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.
- La confidentialité : le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.
- La transparence : le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport à la disposition de tous.

EDF 960-2010 • EDF, SA au capital de 924 433 331 euros • 552 081 317 R.C.S. Paris • Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001 • Crédit photos Médiathèque EDF • Réalisation VBC Concept



# Comment saisir le Médiateur ?

Le Médiateur est le dernier recours dans l'Entreprise pour régler à l'amiable un litige persistant avec le Groupe EDF.

Il n'est jamais votre premier interlocuteur. Aussi, avant de contacter le Médiateur, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier signé du Service National d'une entité, direction ou filiale, du Groupe EDF.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors passer à l'étape de la médiation en écrivant à :

**Médiateur d'EDF**
**TSA 50026**
**75804 PARIS Cedex 08**

CHANGER L'ENERGIE ENSEMBLE