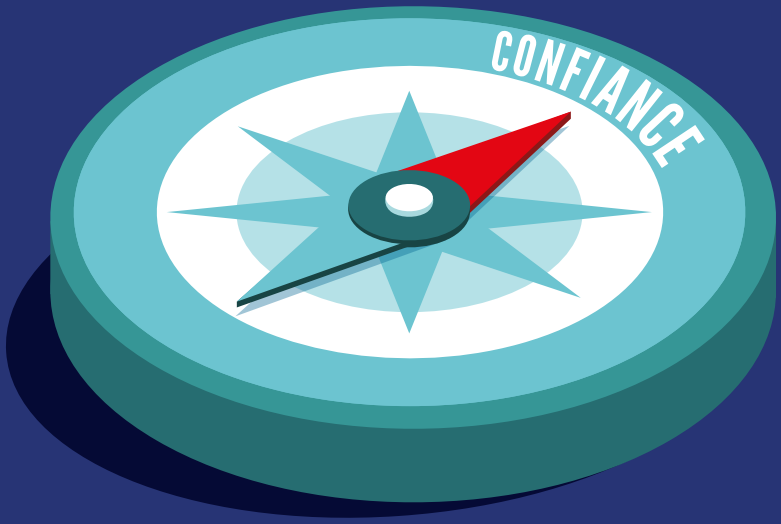
Le médiateur national de l'énergie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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

Le médiateur national de l'énergie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

L'ÉDITO

d'Olivier CHALLAN BELVAL



2020 marquera durablement les esprits du fait de la crise sanitaire qui a frappé le monde et je tiens d'abord à adresser mes vifs remerciements à nos collaboratrices et collaborateurs qui se sont adaptés à cette situation exceptionnelle. Le confinement du printemps 2020 les a obligés à passer instantanément en télétravail, une mini-révolution ! Ils ont assuré leur mission de service public avec beaucoup de conviction, en travaillant à domicile, pour aider les consommateurs d'énergie à faire valoir leurs droits. C'est une réussite incontestable pour notre institution !

Pourtant, les caractéristiques de l'année 2020, détaillées dans ce rapport d'activité, n'ont pas facilité la conduite de la médiation. Les indicateurs du médiateur national de l'énergie montrent encore une importante augmentation des litiges qui nous sont soumis, puisque leur nombre a augmenté de près de 20 % en un an. Et il avait déjà augmenté de 35 % en 2019 et de 16 % en 2018 ! Cette année, nous avons produit 7 681 recommandations et accords amiables. C'est plus que l'année dernière (6 784 recommandations et accords amiables), mais face à cette augmentation des saisines, le délai de traitement des litiges s'est inexorablement accru.

Les litiges que nous instruisons en médiation concernent pour la moitié d'entre eux des problèmes liés à la facturation des consommations d'énergie. C'est difficilement compréhensible, alors que les fournisseurs ont eu deux mois pour traiter le problème avant que le consommateur ne puisse me saisir ! Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution doivent se mobiliser pour mettre en place des services clients qui soient effectivement capables de résoudre rapidement les problèmes que rencontrent leurs clients. Or, force est de constater que tel n'est bien souvent pas encore le cas !

Et, dans un contexte où l'ouverture des marchés de l'énergie s'intensifie et dans lequel il est nécessaire de conforter la confiance des consommateurs en ses acteurs, je leur suggère dans ce rapport de prendre l'initiative de mettre en place un label fondé sur un référentiel de qualité de leur service clients, qui serait octroyé sur la base de critères objectifs, clairs et exhaustifs et dont le respect devrait faire l'objet d'un contrôle externe indépendant.

J'ai choisi cette année d'articuler mon rapport annuel sur le thème de la confiance. Je considère, en effet, que la confiance des consommateurs est une des conditions essentielles pour que les marchés de l'énergie continuent à s'ouvrir à la concurrence. Les acteurs de ces marchés sont les premiers intéressés et ils doivent tout mettre en œuvre pour conforter cette confiance, que ce soit au moment où ils proposent des offres à un client potentiel, au moment de la signature du contrat, au cours de la mise en œuvre du contrat et de la fourniture d'énergie au consommateur… Et, même, et peut-être surtout, lorsqu'un problème survient.

La confiance suppose que le fournisseur soit respectueux de son client. Il a l'obligation morale, y compris lorsqu'elle n'est pas expressément prévue par la loi, d'être fiable, loyal, à l'écoute. Il doit aussi être de bon conseil, car, bien mieux que les consommateurs, il connaît les mécanismes sous-jacents à la fourniture

d'énergie. La réussite de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz ne peut pas faire l'économie d'un niveau élevé de confiance. C'est aussi un capital que les fournisseurs doivent entretenir s'ils veulent fidéliser leurs clients.

Trop souvent, c'est le fait de ne pas respecter les règles et les procédures existantes qui conduit à des litiges dont je suis saisi. Je continue à désigner dans ce rapport les acteurs qui n'ont pas traité correctement leurs clients et dont je considère que le comportement n'est pas acceptable.

Cette année, le carton rouge va à TOTAL DIRECT ENERGIE. Je suis saisi de beaucoup trop de litiges le concernant, dont un grand nombre auraient dû, et pu, être traités par un service réclamations qui est aujourd'hui visiblement dépassé ! Bien souvent, ce fournisseur n'est pas capable de mettre en application mes recommandations, alors même qu'il a fait connaître qu'il les acceptait, y compris parfois quand il s'agit seulement de verser un dédommagement de 50 ou 100 euros au consommateur pour les désagréments que lui a causés son incapacité à traiter le problème !

Je suis toujours préoccupé par les mauvaises pratiques de démarchage, qui ont continué malgré la crise sanitaire. Et j'ai même été conduit cette année à signaler au procureur de la République compétent, sur le fondement de l'article 40 du code de procédure pénale, **des faits délictueux dont j'ai été saisi et qui ont été commis par un démarcheur au profit du fournisseur ENI.**

La mission qui est la mienne me permet d'observer le fonctionnement des marchés de l'énergie et de voir les difficultés qui peuvent survenir. L'an dernier, j'ai formulé dix propositions, afin que certains litiges récurrents soient évités, par exemple ceux liés au démarchage. Je les renouvelle cette année et en formule également d'autres.

D'ici leur mise en œuvre, le médiateur national de l'énergie, indépendant et neutre, reste le soutien indéfectible des consommateurs pour répondre à toutes les questions qu'ils se posent sur la fourniture de leur énergie, et, lorsque c'est nécessaire, pour les aider à résoudre les difficultés qu'ils rencontrent pour faire valoir leurs droits.

> *« La réussite de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz ne peut pas faire l'économie d'un niveau élevé de confiance. »*
>
> **Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

SOMMAIRE

1 LA CONFIANCE EST INDISPENSABLE À LA RÉUSSITE DE L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE DES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE p.11

01 SOUSCRIRE UN CONTRAT DOIT SE FAIRE EN TOUTE CONFIANCE p.12

- Le démarchage, une pratique qui pose toujours de sérieux problèmes 12
- Il faut faire attention aux offres à tarification dynamique 19
- Méfiez-vous des « comparateurs privés d'offres d'énergie », qui ont d'abord un objectif commercial 21
- L'information sur la fin des tarifs réglementés de vente de gaz doit continuer 23
- Les fournisseurs d'énergie ont un devoir de loyauté et de conseil à l'égard de leurs clients 26
- Les contrats de fourniture d'énergie des professionnels doivent être précis et complets 28

02 LA CONFIANCE S'IMPOSE AUSSI PENDANT LA VIE DU CONTRAT p.31

- Le devoir de conseil du client se poursuit au cours de l'exécution du contrat 31
- Les fournisseurs doivent systématiquement proposer le type d'abonnement le plus favorable au consommateur 36
- La loi interdit de facturer des consommations qui ont eu lieu il y a plus de 14 mois 38
- Il faut en finir avec les labels de qualité de complaisance, qui ne sont pas décernés en toute neutralité et indépendance 40
- La précarité énergétique a été amplifiée par la crise sanitaire de la Covid-19 41
- Le comptage, qui est la base d'une bonne facturation, doit être amélioré 46
- ENEDIS doit appliquer systématiquement et spontanément l'abattement prévu en cas de coupure d'alimentation supérieure à cinq heures 48

03 LA CONFIANCE DOIT ÊTRE DE MISE ÉGALEMENT EN CAS DE LITIGE p.49

- Trop de litiges sont dus à un mauvais traitement par les fournisseurs des réclamations de leurs clients 49
- Il faut trouver une solution pour en finir durablement avec les inversions de compteurs 52
- Le non-respect des procédures ou de la réglementation est encore trop fréquent 55

2 LE BILAN DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE p.59

01 UNE ACTIVITÉ EN HAUSSE EN 2020 p.60

- Le nombre de litiges reçus en 2020 est en hausse de 19 % 60
- L'activité du service d'information des consommateurs a augmenté de 45 % en 2020 67
- La communication du médiateur national de l'énergie : entre adaptation à la crise sanitaire et nouveautés 68
- Les médiateurs des entreprises EDF et ENGIE 70
- Le « Délégué au règlement amiable des litiges » d'ENEDIS 72

02 LES POINTS MARQUANTS DE 2020 p.74

- TOTAL DIRECT ENERGIE doit très rapidement améliorer le fonctionnement de son service clients 74
- Le fournisseur ENI s'est amélioré, mais des efforts sont encore nécessaires 77
- Trop de problèmes avec les fournisseurs EKWATEUR et GREENYELLOW, qui doivent rapidement redresser la situation 79
- Les nouveaux acteurs du marché de l'énergie manquent parfois encore de rigueur 81
- Il faut traiter en amont le problème des résiliations inexpliquées pour en réduire durablement le nombre 82
- ENEDIS a amélioré le traitement des litiges en médiation, mais des problèmes demeurent sur le terrain 85
- Le raccordement au réseau public de distribution d'électricité est encore source de litiges 86
- Il faut faire évoluer le statut des colonnes montantes d'électricité 88
- La loi doit faire évoluer le statut juridique du « bout parisien » en gaz 90
- Les fournisseurs doivent communiquer aux gestionnaires de réseaux de distribution les coordonnées des consommateurs de gaz et d'électricité, pour leur permettre de remplir leurs missions 91
- Les fournisseurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) doivent informer de manière complète et transparente les consommateurs sur les évolutions de prix 93

03 LES CHIFFRES CLÉS 2020 p.94

ANNEXE

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2020 p.107

SOMMAIRE PAR RUBRIQUE

INTERVIEWS

p.30 **Barbara POMPILI**
Ministre de la Transition écologique

p.35 **Philippe LAVAL**
Directeur général de l'Institut national de la consommation (INC)

p.66 **Daniel GREMILLET**
Sénateur des Vosges, Président du groupe d'études Énergie au Sénat

p.73 **Marc EL NOUCHI**
Conseiller d'État, Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

p.84 **Claire HÉDON**
Défenseure des droits

PROPOSITIONS

p.13 **n° 1 -** Encadrer strictement le démarchage commercial pour la fourniture d'énergie

p.18 **n° 2 -** Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie

p.19 **n° 3 -** Encadrer la mise en place des offres à tarification dynamique pour protéger les consommateurs

p.29 **n° 4 -** Donner une information claire et complète sur les coûts auxquels le nouveau client professionnel s'expose en résiliant par anticipation son contrat précédent

p.32 **n° 5 -** Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service d'un contrat

p.38 **n° 6 -** Toujours proposer une offre avec une facturation mensuelle fondée sur la consommation réelle

p.39 **n° 7 -** Simplifier et harmoniser le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) des factures de gaz

p.41 **n° 8 -** Créer un véritable label de qualité des services clients des fournisseurs d'énergie, octroyé sur la base de critères objectifs, clairs et exhaustifs

p.45 **n° 9 -** Verser directement le fonds de solidarité pour le logement aux départements par l'État

p.45 **n° 10 -** Renforcer les actions contre la précarité énergétique

p.46 **n° 11 -** Mettre en place un « fournisseur universel de dernier recours » d'électricité

p.54 **n° 12 -** Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie dès qu'une inversion de compteur est détectée

p.56 **n° 13 -** Respecter la date de résiliation demandée par le consommateur

p.56 **n° 14 -** Laisser aux consommateurs un délai de trois semaines après l'émission d'une facture d'énergie pour la payer

p.89 **n° 15 -** Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif »

p.90 **n° 16 -** Intégrer le « bout parisien » au réseau de distribution de gaz, afin de mettre un terme à une situation ubuesque !

CARTONS ROUGES

p.40 **Il faut en finir avec les labels de qualité de complaisance, qui ne sont pas décernés en toute neutralité et indépendance**

p.74 **TOTAL DIRECT ENERGIE doit très rapidement améliorer le fonctionnement de son service clients**

p.82 **Il faut traiter en amont le problème des résiliations inexpliquées pour en réduire le nombre**

CAS CONCRETS

p.20 Des montants de mensualités artificiellement réduits proposés lors d'un démarchage

p.28 Le fournisseur doit clairement informer le consommateur sur les différentes plages horaires de différenciation tarifaire

p.37 Les mensualités doivent être adaptées à la consommation et réajustées le cas échéant

p.47 Un compteur de gaz qui ne fonctionne pas correctement pendant dix ans !

p.53 Le fournisseur ENI n'a pas appliqué la procédure prévue en cas d'inversion de compteurs

p.71 Un cas dans lequel le médiateur du groupe EDF a écarté à tort la responsabilité d'ENEDIS

p.76 Quelques exemples de problèmes concernant TOTAL DIRECT ENERGIE

p.78 Les problèmes de facturation sont encore trop nombreux chez le fournisseur ENI

p.82 Une inversion de compteurs qu'il a fallu près d'un an pour régler !

p.88 ENEDIS doit établir un état des lieux contradictoire avant et après la réalisation de travaux

p.92 Les gestionnaires de réseaux de distribution ont besoin de connaître les coordonnées permettant de joindre directement les consommateurs pour remplir leurs missions de service public

FOCUS

p.16 Le médiateur national de l'énergie signale au procureur de la République des faits délictueux de démarchage au profit du fournisseur ENI

p.22 Le comparateur officiel du médiateur : comparateur.energie-info.fr/

p.24 La fin des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les professionnels

p.27 L'offre « Astucio Protection » du fournisseur ENI n'est pas suffisamment claire et ne permet pas d'informer correctement le consommateur

p.42 L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE)

p.51 TOTAL DIRECT ENERGIE ne traite pas sérieusement de nombreux litiges dont il est saisi par ses clients

p.61 Un nouvel indicateur du médiateur national de l'énergie en 2020 : la responsabilité des opérateurs dans les litiges dans lesquels ils sont impliqués

p.63 La justice est parfois plus exigeante que le médiateur national de l'énergie

p.69 Le nouveau logo du médiateur national de l'énergie

p.80 Le médiateur national de l'énergie rappelle au fournisseur GREENYELLOW qu'il a l'obligation de répondre rapidement aux demandes d'observations qu'il formule

p.87 En cas d'intervention pour impayés, les gestionnaires de réseaux de distribution ne doivent pas facturer aux consommateurs des frais de « déplacement vain »





LA CONFIANCE EST INDISPENSABLE

À LA RÉUSSITE DE L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE DES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

Constatant encore cette année une hausse importante du nombre de litiges dont il est saisi, le médiateur national de l'énergie souhaite porter tout particulièrement l'attention sur la qualité des relations contractuelles entre les consommateurs et les entreprises du secteur de l'énergie, qui doivent d'abord être marquées par la confiance et la loyauté.

Dans toute relation commerciale, la confiance et la loyauté sont en effet déterminantes pour garantir des relations contractuelles de qualité.

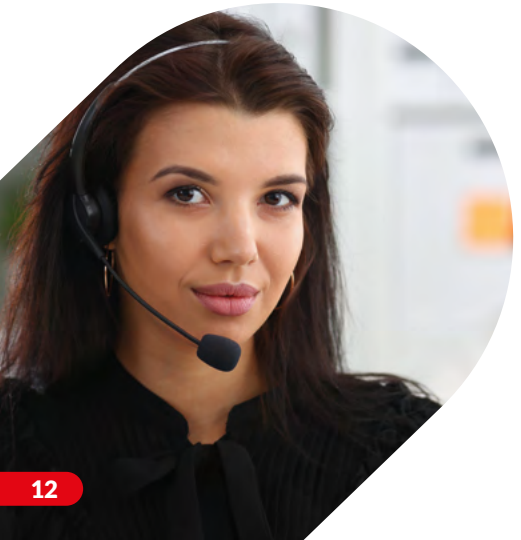
Or, dans la fourniture d'électricité et de gaz, le médiateur national de l'énergie constate qu'il existe encore souvent des cas dans lesquels la confiance du consommateur peut être rompue, notamment parce que certains opérateurs ne respectent pas avec rigueur leurs obligations légales ou réglementaires. Ces pratiques sont préoccupantes dans le contexte de l'ouverture à la concurrence de ces marchés et les opérateurs du secteur doivent se mobiliser pour éviter que ne se développe une défiance qui commence à se faire jour chez certains de nos concitoyens et dont certains ne manquent pas de se faire l'écho.

01 SOUSCRIRE UN CONTRAT DOIT SE FAIRE EN TOUTE CONFIANCE

Lors de la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz, les fournisseurs ont un devoir de conseil et de transparence de l'information. Ce sont des qualités qui sont indispensables pour gagner la confiance des consommateurs.

LE DÉMARCHAGE, UNE PRATIQUE QUI POSE TOUJOURS DE SÉRIEUX PROBLÈMES

Depuis 2007, un certain nombre de fournisseurs d'électricité et de gaz ont de plus en plus recours au démarchage, qui se fait soit à domicile, soit par téléphone. Les fournisseurs concernés expliquent que ce recours au démarchage serait justifié par le besoin « *d'aller chercher des clients* » pour se constituer une clientèle, dans un marché de l'énergie qui a du mal à s'ouvrir… Ils ont petit à petit diversifié leurs techniques de démarchage, soit avec leurs propres équipes salariées, soit – le plus souvent – en ayant recours à des prestataires ou à des partenaires commerciaux.



Des appels téléphoniques insistants, des visites inopinées au domicile, des discours insidieux, des informations tronquées, voire mensongères : **malheureusement, les cas dans lesquels les démarcheurs abusent les consommateurs sont trop nombreux**. Les services du médiateur national de l'énergie sont même parfois témoins de pratiques qui s'avèrent réellement frauduleuses, par exemple lorsque le démarcheur se fait passer pour ce qu'il n'est pas, ment sur la réalité de l'offre faite, falsifie un contrat ou imite la signature d'un consommateur.

Ces abus sont très choquants, surtout dans les cas dans lesquels les fournisseurs « bénéficiaires » du démarchage ne font pas immédiatement le nécessaire pour rétablir la situation antérieure et où les consommateurs sont obligés de faire appel aux services du médiateur national de l'énergie. C'est là la démonstration que **certains fournisseurs, de mauvaise foi, tentent par leur passivité de profiter de la situation et de garder le client dans leur portefeuille !** Ces pratiques portent gravement atteinte à l'image de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. Ils méconnaissent les droits des consommateurs et compromettent la confiance qu'ils peuvent avoir dans le marché.

Le médiateur national de l'énergie a vigoureusement dénoncé ces pratiques en février 2020 et a proposé, à défaut de purement et simplement interdire de telles pratiques, quatre mesures pour encadrer très strictement les pratiques de démarchage **(voir Proposition n° 1 p.13)**. Ces propositions, qui ont été reprises dans son rapport d'activité 2019, ont inspiré un travail parlementaire qui a abouti au dépôt de la proposition de loi n° 3691 à l'Assemblée nationale le 14 décembre 2020. Cette proposition « *visant à*

> *Si les fournisseurs n'améliorent pas leurs pratiques de démarchage, nous convaincrons sans difficulté le législateur de les y contraindre par la loi.*
>
> Olivier CHALLAN BELVAL

encadrer le démarchage commercial pour la fourniture de gaz ou d'électricité » a été signée par sept députés. Elle n'est pas encore inscrite à l'ordre du jour parlementaire, mais c'est un signal fort qui est ainsi envoyé aux fournisseurs pour qu'ils moralisent et encadrent très strictement leurs pratiques, avec des sanctions en cas de non-respect. « *Je suis dans mon rôle de protection des consommateurs, lorsque je propose des solutions pour mettre un terme à de graves manquements. Si les acteurs du marché de l'énergie ne règlent pas ces problèmes eux-mêmes, alors nous convaincrons sans difficulté le législateur de les y contraindre par la loi* », affirme Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie.



PROPOSITION n° 1

ENCADRER STRICTEMENT LE DÉMARCHAGE COMMERCIAL POUR LA FOURNITURE D'ÉNERGIE

À défaut de décider l'interdiction du démarchage, le médiateur national de l'énergie propose :

• D'interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement sur les lieux du démarchage, afin que quelques jours soient laissés au consommateur pour lui permettre de réfléchir, de se renseigner tranquillement et de comparer les offres.

• D'interdire la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le code de la consommation, sauf cas exceptionnels strictement définis (notamment d'emménagement).

• L'annulation pure et simple du nouveau contrat de fourniture, si ces règles n'ont pas été respectées, et la réactivation automatique du précédent contrat.

• De renforcer les sanctions applicables en la matière, notamment les sanctions administratives, et de prévoir, en cas de fraudes répétées, la suppression ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.

La possibilité de suspendre ou retirer l'autorisation de fourniture pour un motif de ce type a été ouverte par le décret n° 2021-273 du 11 mars 2021 relatif à la fourniture de gaz naturel et d'électricité.

Le démarchage téléphonique se développe et agace beaucoup les consommateurs

Le principe, constamment rappelé par les directives européennes, est que l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie doit se faire « *au bénéfice du consommateur* ». Les pratiques de démarchage abusif portent atteinte à cet objectif et, il ne faut pas s'y tromper, si les consommateurs sont confrontés à de telles pratiques trompeuses et malhonnêtes, ils vont prendre peur et perdre confiance. Ils ne voudront plus changer de fournisseur d'électricité ou de gaz et attendront le dernier moment, lorsque les tarifs réglementés vont disparaître, pour souscrire une offre de marché… auprès de leur fournisseur historique !



Selon le 14e baromètre énergie-info 2020 du médiateur national de l'énergie, les Français sont 73 % à penser que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose. La moitié d'entre eux a fait l'objet d'un démarchage pour les inciter à souscrire une offre d'énergie.

La crise sanitaire de la Covid-19 a modifié l'approche commerciale des fournisseurs. Lors du premier confinement au printemps 2020, le démarchage à domicile a été arrêté et a été remplacé par du démarchage téléphonique. Le 14e baromètre énergie-info 2020 révèle ainsi que, plus souvent chez eux, les Français ont eu davantage d'occasions de répondre à leur téléphone fixe ou portable, qui sonne bien souvent pour du démarchage… Ceux qui ont été démarchés l'ont été à 66 % par téléphone en 2020, contre 59 % en 2019. « *Ce passage au démarchage téléphonique génère également des litiges. En particulier, nous constatons qu'il y a de nombreux cas dans lesquels les consommateurs, incités par les démarcheurs, renoncent au délai légal de rétractation de 14 jours. Or, un tel renoncement ne devrait exister que dans des circonstances exceptionnelles, essentiellement en cas d'emménagement. Et, lorsque le droit de rétractation légitimement demandé par le consommateur n'est pas mis en œuvre par le fournisseur, le médiateur national de l'énergie obtient l'annulation du contrat et le remboursement des consommations. Il est anormal de devoir instruire en médiation des litiges liés au démarchage abusif, car ils relèvent de la stricte application d'un droit du consommateur* », explique Catherine LEFRANCOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

Des améliorations trop lentes et trop limitées

L'alerte lancée en 2020 par le médiateur national de l'énergie sur le démarchage a créé une prise de conscience, et certains fournisseurs ont alors entrepris d'améliorer leurs pratiques. Le fournisseur ENGIE, par exemple, a fait preuve d'une action volontariste et a renégocié les contrats qui le lient à ses prestataires de démarchage à domicile. Ainsi, il a notamment introduit une part de rémunération fixe dans le salaire des démarcheurs, renforcé les critères de qualité ainsi que les sanctions applicables contractuellement en cas d'infraction.

Le fournisseur TOTAL DIRECT ENERGIE a annoncé quant à lui avoir arrêté les démarchages à domicile pour la clientèle des particuliers. Il a néanmoins maintenu, et probablement amplifié, le recours au démarchage téléphonique, qui est plus aisé à encadrer du fait de la possibilité d'enregistrement des appels.

Le fournisseur ENI, qui a été beaucoup cité l'an dernier dans le rapport d'activité 2019 du médiateur national de l'énergie, a annoncé avoir revu les contrats conclus avec ses prestataires de démarchage, l'accréditation de certains d'entre eux ayant même été revue. Néanmoins, le médiateur national de l'énergie est encore saisi de cas de démarchage abusif du fournisseur ENI. **Au cours de l'année 2020, le journal *Le Monde* a publié un long reportage, réalisé sur la base d'enregistrements des appels trouvés sur Internet, sur des démarchages téléphoniques d'un prestataire de centre d'appels, essentiellement pour le compte du fournisseur ENI.** Outre l'inquiétude que peut susciter cette affaire pour la protection des données personnelles, l'écoute de ces enregistrements montre clairement qu'une méthode astucieuse et trompeuse est mise en œuvre sur les offres proposées, qui se révèlent parfois même plus chères que celles dont les consommateurs étaient titulaires. Le démarcheur réduit artificiellement le montant des



mensualités et fait ainsi miroiter des « économies » pouvant atteindre 30 % de la facture annuelle. C'est seulement au moment de la régularisation en fin d'année que le consommateur comprend qu'il a été trompé.

Un certain nombre de fournisseurs, notamment nouveaux venus sur le marché, tels que OHM ENERGIE et IBERDROLA, ont commencé à pratiquer le démarchage à domicile. C'est également le cas du fournisseur SOWEE, filiale du groupe EDF, qui doit veiller à ne pas entretenir la confusion avec le fournisseur EDF, en se présentant, par exemple, comme le fournisseur EDF venant pour régulariser le contrat actuel ou pour éviter des hausses de prix…

L'Union française de l'électricité (UFE), dont les membres sont notamment des fournisseurs d'électricité, a également souhaité « *assainir* » les pratiques commerciales, notamment en ce qui concerne « *tout démarchage abusif qui porte préjudice à toute la profession* », ainsi que l'avait rappelé sa présidente dans le rapport annuel 2019 du médiateur national de l'énergie. Pour l'instant, la rédaction de la charte envisagée n'a pas encore abouti, faute notamment de réussir à trouver un accord sur un dispositif de contrôle et de sanction qui soit crédible et véritablement dissuasif.

Le médiateur national de l'énergie avait clairement indiqué, lorsqu'il a été auditionné par le groupe de travail en charge de la rédaction de cette charte, **qu'aucune solution efficace et crédible ne pourrait permettre de mettre un terme aux dérives du démarchage si n'était pas mis en place un dispositif transparent, public et indépendant de contrôle et de sanction des signataires de la charte…**

Le résultat de ces trop lentes et trop peu nombreuses démarches d'amélioration de la situation est préoccupant : **le nombre de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie concernant des pratiques commerciales s'est encore accru**, et est passé de 1 883 en 2019 à 2 132 en 2020. Beaucoup de ces litiges ne répondent pas aux critères de recevabilité permettant une résolution en médiation, mais l'augmentation de ce nombre prouve que le problème est bien toujours là. Il est même très probable qu'il ne permette pas de mesurer la réalité du phénomène, car beaucoup de consommateurs ne savent pas, ne veulent pas ou n'osent pas solliciter le médiateur national de l'énergie pour régler un litige de pratique commerciale et se résignent à rester clients de leur fournisseur ou changent de nouveau, sans contester plus loin. « *Le médiateur national de l'énergie signale également systématiquement les pratiques trompeuses ou frauduleuses à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Malheureusement, la ligne rouge est encore trop souvent franchie. À quand un électrochoc pour que cessent les mauvaises pratiques qui nuisent à l'image et au bon fonctionnement du marché ?* », s'interroge Frédérique FERIAUD, directrice générale des services.

FOCUS

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE SIGNALE AU PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE DES FAITS DÉLICTUEUX DE DÉMARCHAGE AU PROFIT DU FOURNISSEUR ENI

Le médiateur national de l'énergie a décidé de combattre par tous les moyens les pratiques de démarchages agressifs en matière d'énergie, qui se font bien souvent au détriment des consommateurs les plus fragiles. **Il a décidé que désormais lorsqu'il constaterait des faits délictueux commis dans le cadre d'un démarchage, il en ferait systématiquement signalement au procureur de la République compétent, en application de l'article 40 du code de procédure pénale**. C'est ce qu'il vient de faire auprès du procureur de la République du tribunal judiciaire de Carcassonne en ce qui concerne un **démarchage frauduleux au profit du fournisseur ENI.**

Le fournisseur ENI a, en effet, activé un contrat de fourniture de gaz pour la maison d'une personne de 98 ans qu'elle n'occupe plus depuis trois ans. Or, le contrat de fourniture est manifestement un faux, puisqu'il a été établi, par la société ENI, au nom de jeune fille de la personne avec un faux numéro de téléphone portable et une fausse adresse courriel. Le fournisseur ENI aurait dû s'en apercevoir s'il avait procédé à un minimum de vérifications qui s'imposent avant d'activer un contrat de fourniture d'énergie souscrit par démarchage. Il aurait dû être d'autant plus vigilant que le médiateur avait déjà mis en garde le directeur général de la société ENI France sur les cas de démarchage frauduleux pratiqués par ou au bénéfice de la société qu'il dirige, et que certaines pratiques commerciales du fournisseur ENI ont d'ailleurs déjà fait l'objet de sanctions, puisqu'en février 2020, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) l'a sanctionné d'une amende de 315 000 euros pour des manquements aux règles du code de la consommation.

La presse s'est d'ailleurs fait l'écho de pratiques agressives et trompeuses de démarchage par la société ENI ou ses prestataires (cf. l'article du *Monde* du 16 septembre 2020 intitulé « Démarchages sans scrupules dans l'énergie »).



Les consommateurs sont très souvent induits en erreur par les démarcheurs

En 2020, au classement du nombre de litiges reçus concernant des pratiques commerciales, le fournisseur ENI reste en tête (39 %), suivi par ENGIE (22 %), TOTAL DIRECT ENERGIE (10 %) et IBERDROLA (9 %).

Les services du médiateur national de l'énergie ont instruit en médiation 294 litiges recevables concernant les pratiques commerciales des fournisseurs en 2020, alors qu'il y en avait eu 231 en 2019. Cette augmentation de 27 %, même si elle peut paraître faible en nombre de cas (+63 litiges), est néanmoins symptomatique de dysfonctionnements encore récurrents chez les fournisseurs. La majorité de ces litiges (65 %) est imputable à des souscriptions contestées par les consommateurs.

Il est à craindre que ce nombre augmente dans les prochaines années à cause de la façon dont les fournisseurs présentent leurs offres. Il semble malheureusement de plus en plus courant que l'information donnée soit insuffisamment claire et transparente et, au final, induise le consommateur en erreur.

Voici deux exemples concernant la transparence des prix :

Les offres dites à « prix fixe » ne le sont jamais vraiment totalement. Le plus souvent, en effet, seul le prix de l'énergie hors taxes est fixe. L'abonnement, les taxes et même l'acheminement peuvent, eux, évoluer. À consommation égale, d'une année sur l'autre, le montant de la facture n'est donc pas fixe. Autre présentation qui peut induire en erreur, cette fois-ci pour les offres à prix indexés : quand il est annoncé une réduction de -10 % par rapport au tarif réglementé, celle-ci s'applique uniquement sur le prix du kilowattheure (kWh) hors taxe, et hors abonnement. Au final, sur la facture, la baisse n'est que de 6 à 7 %. Les démarcheurs jouent évidemment sur cette ambiguïté.

Un exemple de présentation trompeuse lors de démarchage : le démarcheur interroge le consommateur sur les mensualités qu'il paye pour sa consommation d'énergie et promet que la nouvelle offre permettra de réduire très sensiblement le versement chaque mois, parfois jusqu'à 30 %. Attiré par cette perspective d'économie, le consommateur, qui fait confiance et



> *Face à des démarcheurs rapides qui les abreuvent de promesses de réduction, les clients sont généralement perdus.*
>
> Article de Damien Leloup et Nabil Wakim dans *Le Monde*, le 16 septembre 2020

ne se méfie pas, s'empresse d'accepter, en renonçant souvent au passage à son droit de rétractation. Or, si la mensualité va bien être effectivement réduite, le prix réel du kWh et la consommation du logement ne sont pas modifiés, ce qui conduit à une importante régularisation de la facture au bout d'un an ! « *Le fournisseur dispose pourtant de moyens lui permettant de fixer correctement le montant de la mensualité au regard des spécificités du logement (superficie, nombre et type d'équipements électriques, mode de chauffage, nombre d'occupants, diagnostic de performance énergétique, etc.). Qui plus est, il doit avoir une démarche loyale, sincère et de bon conseil vis-à-vis de son client* », rappelle Christian SOULETIE, chef du pôle électricité. Il n'est donc pas acceptable que les informations données par le fournisseur préjudicient au consommateur, qui fonde sa décision sur des mensualités qui ont été délibérément sous-évaluées par le démarcheur **(voir Cas concret p.20)**.

Le médiateur national de l'énergie dit et redit que ces pratiques sont trompeuses, nuisent à la loyauté des relations contractuelles et portent atteinte à la confiance des consommateurs. Il propose donc aux fournisseurs de prendre des mesures permettant d'améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations lorsqu'une offre est faite à un consommateur. C'est là une des conditions de la confiance : le consommateur doit pouvoir se décider en parfaite connaissance de cause en toute confiance **(voir Proposition n° 2 p.18)**.

PROPOSITION n° 2

AMÉLIORER LA QUALITÉ, LA CLARTÉ ET LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS DONNÉES DANS LE CADRE DE LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

Lorsqu'il décide de changer de fournisseur, un consommateur, domestique ou petit professionnel, doit bénéficier d'une présentation claire, complète et loyale des offres de fourniture qui lui sont proposées. Le médiateur national de l'énergie propose que, dans cette perspective :

• À l'instar de la consommation annuelle de référence (CAR) utilisée en gaz, une évolution réglementaire vienne imposer la définition d'une consommation annuelle prévisionnelle d'électricité. Cette consommation annuelle de référence permettrait de mieux connaître et évaluer les besoins des consommateurs et de leur proposer une offre de fourniture d'électricité adaptée à leurs besoins, plus claire et transparente. Sans attendre une évolution réglementaire, une bonne pratique pourrait être spontanément mise en place par les fournisseurs, en affichant eux-mêmes dans le contrat et sur les factures l'estimation de la consommation prévisionnelle de leurs clients.

• Le fournisseur remette 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. Le consommateur pourrait alors disposer d'une information comparative essentielle pour prendre sa décision en étant parfaitement éclairé.

• À l'issue du démarchage, un document clair et explicite, résumant toutes ces informations significatives relatives à la passation du contrat (telles que l'évaluation de la facture annuelle, les frais de résiliation anticipée dus pour le contrat en cours, etc.) soit remis au consommateur par le fournisseur et qu'un délai de réflexion incompressible de sept jours ouvrés lui soit laissé avant la signature du contrat.

Il faut en effet signaler que le démarchage des petits professionnels peut également avoir des conséquences dramatiques, avec le paiement de frais de résiliation anticipée : ils peuvent devoir les acquitter auprès de leur fournisseur précédent ; ils peuvent également avoir à le faire avec le nouveau fournisseur auprès duquel ils s'engagent, par exemple s'ils sont contraints de cesser leur activité de manière anticipée ou s'ils partent en retraite un an après avoir souscrit un contrat qui les engageait trois ans (voir p. 28-29 et Proposition n° 4 p.29).



PROPOSITION n° 3

ENCADRER LA MISE EN PLACE DES OFFRES À TARIFICATION DYNAMIQUE POUR PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

Le médiateur national de l'énergie demande que des mesures spécifiques de protection des consommateurs domestiques ou petits professionnels soient envisagées, pour éviter que des consommateurs non spécialistes, mal avertis ou mal informés ne subissent des hausses de prix imprévues ou excessives.

À minima, ce type d'offres devraient, lorsqu'elles sont destinées à des consommateurs domestiques ou petits professionnels, comporter un prix plafond, pour éviter toute dérive excessive de la facture d'électricité. Il demande également que de telles offres soient strictement interdites à la vente par démarchage, à domicile ou par téléphone. En effet, outre les risques de démarchage abusif évoqués plus haut, le peu de temps que les démarcheurs pourraient consacrer à l'explication de la complexité de telles offres et le manque de connaissance des mécanismes de marché des consommateurs conduisent à éviter de prendre de nouveaux risques. Enfin, il serait nécessaire de rendre obligatoire une mention manuscrite par laquelle les consommateurs déclareraient avoir bien pris connaissance des risques associés à ce type d'offres, qui devraient être explicités sur le document.

IL FAUT FAIRE ATTENTION AUX OFFRES À TARIFICATION DYNAMIQUE

Les prochaines années vont voir apparaître les offres dites « à tarification dynamique », dont la présentation est imposée par la directive européenne 2019/944 (article 11). Ce type d'offres permet d'indexer le prix de l'énergie sur les cours de l'électricité sur les marchés de gros. L'objectif est d'adresser aux consommateurs un signal prix, qui devrait les inciter à reporter leur consommation au moment où elle est la moins chère et aussi la moins polluante, ce qui permettrait au final de diminuer la consommation en heures de pointe, pendant lesquelles la production d'énergie est la plus émettrice de CO_2.

Un tel objectif est évidemment louable, puisqu'il va inciter les consommateurs à réduire leur consommation aux heures de pointe et présente un réel potentiel d'économies.

Toutefois, le médiateur national de l'énergie appelle l'attention sur les risques induits par de telles offres pour des consommateurs qui ne sont pas familiarisés avec des dispositifs, qui impliquent d'être attentifs à l'évolution des cours de l'énergie, et sont susceptibles, en cas de hausse importante des prix de marché, de faire augmenter sensiblement leur facture d'électricité.

Le médiateur national de l'énergie, qui observe que le dispositif envisagé a notamment pour effet de reporter sur le consommateur le risque portant sur le coût d'approvisionnement en énergie du fournisseur, préfèrerait que les fournisseurs proposent des contrats avec un système d'effacement de consommation contractualisé, plus simple et plus prévisible pour le consommateur et qui encouragerait de la même façon les reports d'usages au moment où l'énergie est la moins polluante et la moins chère.

Le médiateur national de l'énergie alerte les pouvoirs publics sur le caractère risqué des offres à tarification dynamique, du fait de la complexité à les suivre pour les petits consommateurs non avertis : « *On va faire miroiter aux clients une évolution des prix de marché à la baisse. Mais en réalité, les clients particuliers et petits professionnels vont être exposés à la volatilité du marché de gros, en particulier lorsqu'ils vont être à la hausse ! La gestion du risque sera ainsi transférée du fournisseur aux consommateurs, alors qu'ils ne sont pas armés*

pour analyser les dynamiques de ce marché. Il est peu probable que ce type d'offres apporte au final un véritable gain aux consommateurs ; bien au contraire, il risque de les mettre en défaut. Ce qui s'est passé cet hiver au Texas (États-Unis) devrait faire réfléchir... Certaines offres traditionnelles de type heures creuses / heures pleines ou à effacement ont déjà un caractère incitatif pour que le consommateur module sa consommation ; on devrait se concentrer sur leur amélioration et leur développement, ou sur des offres mettant en œuvre l'effacement », relève Olivier CHALLAN BELVAL.

Le médiateur demande donc aux pouvoirs publics de mettre en place, à l'occasion de la transposition de la directive, des dispositions permettant de protéger les consommateurs domestiques ou petits professionnels, contre les risques que peuvent présenter pour eux de telles offres, d'autant plus que les fournisseurs ayant plus de 200 000 clients finals seront obligés d'en proposer à compter de 2022 **(voir Proposition n° 3 p.19)**.

> *« Il est peu probable que les offres à tarification dynamique apportent un gain aux consommateurs ; bien au contraire, elles risquent de les mettre en défaut. »*
>
> Olivier CHALLAN BELVAL

CAS CONCRET

DES MONTANTS DE MENSUALITÉS ARTIFICIELLEMENT RÉDUITS PROPOSÉS LORS D'UN DÉMARCHAGE

A la suite d'un démarchage à domicile, Madame F. a souscrit une offre de fourniture d'électricité chez ENGIE en mars 2018. Sa principale motivation pour changer de fournisseur a été que le démarcheur lui avait garanti une diminution de 30 % de ses mensualités, et donc, de sa facturation. Le contrat prévoyait un rythme de facturation annuel, sur la base de mensualités de 134 euros prélevées d'avril 2018 à février 2019. Ce montant correspondait bien à une baisse de 30 % par rapport aux mensualités de son précédent fournisseur, mais en réalité, le prix du kilowattheure n'était guère différent et rien n'a changé dans le niveau des consommations d'électricité de Madame F. Ainsi, elle a découvert à l'occasion de la régularisation annuelle de mars 2019 qu'elle devait payer une régularisation d'un montant de 633 euros supplémentaires. Ensuite, ENGIE a augmenté les mensualités à partir d'avril 2019, puis la facturation a été arrêtée pour non-paiement et réactivée avec des mensualités réduites pour une raison inconnue. Il en est découlé une nouvelle régularisation qui présentait un solde à devoir de 920 euros en février 2020. Le médiateur national de l'énergie a conclu que toutes ces anomalies provenaient directement des promesses commerciales trompeuses faites délibérément par le démarcheur et qui ont induit Madame F. en erreur. Il a donc demandé au fournisseur ENGIE de lui accorder un dédommagement de 300 euros au total et de mettre en place une facilité de paiement pour régler le solde restant dû.

Recommandation n° D2020-11624

À noter : Ce litige ayant pour origine les démarches commerciales trompeuses effectuées pour le compte d'ENGIE, le médiateur national de l'énergie a signalé cette affaire à la Direction départementale de protection des populations du département des Hauts-de-Seine.

MÉFIEZ-VOUS DES « COMPARATEURS PRIVÉS D'OFFRES D'ÉNERGIE », QUI ONT D'ABORD UN OBJECTIF COMMERCIAL

Avec l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, les consommateurs particuliers ont désormais le choix entre une quarantaine de fournisseurs de gaz et d'électricité. Ces fournisseurs proposent une multitude d'offres assez diverses et il n'est pas toujours aisé de faire un choix qui corresponde bien à ses besoins et ses habitudes de consommation.

Le médiateur national de l'énergie a mis en place depuis plusieurs années un comparateur d'offres, qui permet aux consommateurs désirant souscrire une offre de trouver, en toute indépendance et neutralité, celle qui leur convient le mieux.

La loi du 8 novembre 2019 (article L.122-3 du code de l'énergie) est venue donner une existence officielle à ce comparateur et un décret encadre ses modalités de fonctionnement. Ce comparateur d'offres est gratuit (financé sur les dotations budgétaires du médiateur national de l'énergie). Toutes les offres existantes y sont recensées, ce qui permet de connaître toutes celles qui sont proposées sur un territoire donné. Il s'agit du seul comparateur public officiel, qui est indépendant, gratuit et exhaustif. Sa refonte en 2020 a permis de le rendre plus facile d'utilisation et plus performant **(voir Focus p.22).**

Les associations de consommateurs ont également développé des comparateurs d'offres, comme celui de l'UFC-Que Choisir. Sans lien avec les professionnels référencés, et non rémunérés, ils font preuve de la neutralité qui est recommandée pour ce genre d'outil.

Certains fournisseurs d'énergie ont également mis en place des comparateurs d'offres. Mais, ils sont par nature incomplets, car ils permettent seulement de comprendre les différences entre les offres d'un même fournisseur. Ils n'en n'ont pas moins une réelle utilité, car ils permettent au consommateur de faire son choix en toute connaissance de cause parmi les offres d'un fournisseur qu'il aura déjà préalablement choisi.

Comme dans d'autres secteurs d'activités concurrentiels (téléphonie, assurance, voyages, etc.), un certain nombre de comparateurs d'offres se sont également librement installés, notamment sur internet, tels que SELECTRA, AFFICONSO, LE LYNX, CAPITAINE ENERGIE, HELLOWATT, LES FURETS, MEILLEUR TAUX, etc. Ces comparateurs d'offres se présentent en général comme neutres et indépendants, mais en fait ils ne le sont pas ! **Ils sont, en effet, rémunérés par les fournisseurs chaque fois qu'un contrat est signé par leur intermédiaire**, et ce sont en réalité des courtiers, qui peuvent parfois présenter les offres d'énergie de manière incomplète ou volontairement orientée, en fonction de la commission qu'ils sont susceptibles de percevoir. Ils doivent, dès lors, être consultés avec la plus grande prudence, car ils ne font pas toujours clairement état de leurs intentions commerciales.

Le manque de transparence de ces courtiers en énergie sur le fait qu'ils ont une démarche purement commerciale, et non impartiale préoccupe le médiateur national de l'énergie. Parfois, même, leur position ambigüe peut se révéler abusive. Ainsi, plusieurs consommateurs ont alerté les services du médiateur national de l'énergie sur le comparateur AFFICONSO, dont les commerciaux se présentent par téléphone comme « le comparateur officiel » ou « le service de vérification de la consommation d'énergie ». De même le comparateur SELECTRA a laissé paraître un temps sur son site kelwatt.fr une information entretenant une confusion avec le comparateur officiel du médiateur national de l'énergie, en jouant sur les mots « gratuité » ou en sous-entendant « *le lien avec le Gouvernement* ».

« *Ce qu'a fait la société SELECTRA est juridiquement qualifié de parasitisme. Nous avons été obligés de le mettre en demeure, et ce n'est pas la première fois, pour qu'il cesse ces pratiques. Certains de ces comparateurs faussement indépendants se placent à la limite de la légalité.* », déclare Frédérique FERIAUD, directrice générale des services.

1 312 339

visites du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie en 2020

FOCUS

LE COMPARATEUR OFFICIEL DU MÉDIATEUR : COMPARATEUR.ENERGIE-INFO.FR/

Il n'y a qu'un comparateur officiel ! C'est le comparateur du médiateur national de l'énergie, qui a été créé officiellement par la loi du 8 novembre 2019 (article L. 122-3 du code de l'énergie). En ligne depuis 2009, il a été profondément remanié durant l'été 2020. En matière d'ergonomie, il est maintenant plus facile à utiliser et permet notamment à l'utilisateur de conserver en mémoire ses données de recherche initiale, tout en effectuant de nouvelles recherches avec de nouveaux paramètres pour comparer des offres de fourniture. Techniquement, il s'adapte mieux aux smartphones, y compris pour la fonctionnalité de comparaison simultanée de trois offres.

Plus rapide, il peut également être consulté par plus d'internautes en même temps. Une capacité qui est nécessaire, car, avec la fin programmée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, la fréquentation du comparateur augmente : alors qu'en 2019, 650 000 visites de particuliers et de professionnels avaient été comptabilisées, on en a dénombré le double en 2020 avec plus de 1,3 million de visites.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a indiqué surveiller aussi les comparateurs

Les comparateurs d'offres privés sont également surveillés par la CRE. Dans son rapport de novembre 2020 sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel, la CRE a porté son attention sur le développement de ces nouveaux acteurs intermédiaires. Elle a réalisé une analyse du fonctionnement des comparateurs et parmi les éléments qu'elle a pris en compte, on trouve la façon d'identifier les besoins du consommateur, de lui présenter les résultats comparatifs, la manière de lui permettre la souscription (en ligne ou par téléphone), le couplage avec des offres de services énergétiques, voire d'aide au déménagement. La CRE a aussi examiné la façon dont les comparateurs forcent le référencement de leurs sites internet et leurs modèles économiques, qui dépendent de la rémunération par les fournisseurs, du nombre d'utilisateurs cliquant sur une offre et du nombre de ceux souscrivant une offre. Ces rémunérations peuvent aller de 20 à 200 euros par client.

La CRE reconnaît que, si le bénéfice pour les consommateurs peut exister dans la mesure où les informations sont transparentes et claires, elle va néanmoins désormais assurer, dans le cadre de ses missions de surveillance des marchés, une veille systématique sur les pratiques des comparateurs. Elle s'interroge également sur l'opportunité d'élaborer une charte dont les règles porteraient sur la transparence du financement des comparateurs, sur l'exactitudes des données sur les offres des fournisseurs, sur l'explication du niveau d'exhaustivité des offres comparées et sur l'encadrement des pratiques de référencement naturel sur Internet. Le respect de ces règles serait soumis au contrôle de la CRE.

Il est rappelé qu'en application de l'alinéa 9 de l'article L. 111-7 du code de la consommation et des articles D. 111-10 et suivants du même code, **les comparateurs ont l'obligation d'informer les consommateurs sur les modalités de leur fonctionnement et de leur financement.**

80%

des Français ont entendu parler des tarifs réglementés de vente en 2020

soit le double par rapport à 2015.

Source : 14e baromètre énergie-info

L'INFORMATION SUR LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ DOIT CONTINUER

Les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité et de gaz, fixés par les pouvoirs publics, sont en train de disparaître progressivement avec l'ouverture à la concurrence. Dans un contexte où les consommateurs vont devoir souscrire des offres de marché, tout doit être fait pour qu'ils comprennent parfaitement ce qui est en train de se passer et qu'ils aient bien conscience que ce qui est fait doit l'être à leur bénéfice. Le médiateur national de l'énergie participe à cette information en association avec la CRE ; ils ont ainsi publié ensemble un guide à destination des professionnels sur les démarches à effectuer dans le cadre de la fin des tarifs réglementés de vente.

Pour les clients professionnels, les tarifs réglementés de vente de gaz ont été supprimés le 1er décembre 2020. Déjà engagé depuis 2014 pour les plus gros consommateurs de gaz non domestiques, le passage aux offres de marché s'est fait sans difficulté particulière. Trois courriers officiels ont été successivement envoyés par les fournisseurs historiques (ENGIE ou une entreprise locale de distribution) à chaque client professionnel pour l'avertir de la fin des tarifs réglementés de vente et lui expliquer les modalités et les conséquences pour lui de cette suppression, notamment la mise en place de l'offre de marché de gaz qui remplacera automatiquement le tarif réglementé pour ceux qui n'ont pas encore souscrit une offre de marché. Le dernier de ces courriers a été envoyé en octobre 2020.

« *Cette mesure était importante pour qu'aucun consommateur professionnel ne se retrouve sans fourniture de gaz après le 1er décembre, même dans l'hypothèse où il n'aurait pas fait de démarche pour changer d'offre. En 2016, lors de la précédente étape d'ouverture du marché du gaz, cela n'avait pas été prévu et avait causé des problèmes pour quelques consommateurs professionnels* », détaille Caroline KELLER, cheffe du service information et communication. Les clients professionnels auront ensuite la possibilité de conserver l'offre de marché qui leur aura été attribuée d'office. Ils pourront, bien évidemment, changer d'offre ou de fournisseur s'ils le souhaitent ou s'ils trouvent une offre de fourniture plus intéressante. Jusqu'au 30 novembre 2020, ils pouvaient ainsi résilier le contrat qu'ils avaient avec leur fournisseur historique à tout moment, sans frais et moyennant un préavis de 15 jours.

L'information officielle qui a été ainsi délivrée n'a pas manqué d'attirer la curiosité des consommateurs professionnels concernés. Dès lors que le courrier donnait le site internet du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, celui-ci a connu une multiplication par quatre de sa fréquentation : près de 105 000 visites en 2020 dans la partie du comparateur réservée aux professionnels, alors qu'il y en avait eu un peu plus de 26 000 en 2019. Cette hausse des consultations est aussi la preuve de la confiance des consommateurs dans les outils proposés par le médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie a également communiqué directement sur la fin des tarifs réglementés de vente de gaz pour les professionnels. Il a notamment rappelé sur son site internet que tout autre courrier que celui du fournisseur historique et que toute entité se présentant comme « conseiller énergie » ou venant de la part du médiateur ou du ministère de la Transition écologique ne pouvait être qu'une démarche commerciale déguisée, dont il fallait se méfier.



Les consommateurs domestiques devraient anticiper la fin des tarifs réglementés de vente de gaz

Pour les clients domestiques, la fin des tarifs réglementés de vente de gaz aura lieu au plus tard le 1er juillet 2023. Comme cela s'est passé pour les consommateurs professionnels, des courriers officiels seront envoyés par les fournisseurs historiques pour leur expliquer et les informer sur les modalités de cette opération. Un premier courrier a déjà été envoyé en 2020, un autre est en cours d'expédition depuis le début de l'année 2021, deux autres seront expédiés en 2022 et un dernier le sera en mars 2023. Les consommateurs auront ainsi tout le temps pour se renseigner et comparer les offres de marché. Ils pourront alors choisir à tout moment celle qui leur conviendra le mieux, gratuitement et sans préavis, avant le 30 juin 2023.

Pour permettre le passage en offre de marché de 4 millions de consommateurs de gaz, il est nécessaire que les nouveaux fournisseurs connaissent les coordonnées des consommateurs susceptibles de souscrire une offre auprès d'eux. Dans le courrier envoyé aux consommateurs de gaz concernés en octobre 2020 par ENGIE et les entreprises locales de distribution, il a été demandé à chaque client s'il acceptait d'être contacté par d'autres fournisseurs. Le consommateur avait alors la possibilité de faire connaître son accord ou son désaccord en retournant un coupon de réponse joint, l'un acceptant le transfert de ses coordonnées, l'autre le refusant. Les clients n'ayant pas répondu à cette première demande se verront adresser en 2022 un nouveau courrier leur proposant de nouveau de faire connaître leur choix.

La loi prévoit que, dans l'hypothèse où le consommateur n'aurait toujours pas répondu à cette seconde sollicitation, il sera réputé avoir accepté le transfert de ses coordonnées en vue d'être contacté. **L'objectif est de faire profiter le plus grand nombre de consommateurs des offres de marché avant l'échéance du 30 juin 2023, tout en protégeant le droit de chacun de s'opposer à la transmission de ses coordonnées.**

Ces courriers d'informations sur la fin des tarifs réglementés de vente ont mécaniquement amélioré la connaissance des consommateurs sur l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz et d'électricité et sur ses modalités pratiques. Selon le 14e baromètre



FOCUS

LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ POUR LES PROFESSIONNELS

Depuis le 1er janvier 2021, les clients non résidentiels n'ont plus la possibilité de souscrire une offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente. Sont concernés les collectivités locales au-dessus de certains seuils, les associations et les professionnels, sauf les microentreprises de moins de dix salariés et jusqu'à 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, recettes ou total des bilans annuels. Les fournisseurs historiques d'électricité – principalement EDF – n'ayant pas accès aux informations sur le nombre de salariés ou le chiffre d'affaires, ont envoyé un courrier officiel à tous leurs clients professionnels pour les prévenir de la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité et leur demander s'ils étaient concernés. Environ 700 000 sites ont fait la démarche de choisir une offre de marché pour leur fourniture d'électricité, adaptée à leur besoin, tandis que 510 000 sites clients d'EDF et quelques dizaines de milliers de professionnels qui sont clients d'une entreprise locale de distribution ont été automatiquement transférés, du fait de leur absence de choix, sur une offre de marché de leur fournisseur historique. Ces clients professionnels ont évidemment tout intérêt à faire jouer la concurrence et à comparer les conditions de leur contrat de fourniture d'énergie avec les autres offres existant sur le marché.

Le médiateur national de l'énergie les engage à se renseigner au préalable sur son site energie-info.fr/pro, et, notamment, à consulter son comparateur d'offres **(voir Focus p.22)**.



énergie-info, 80 % des Français ont entendu parler des tarifs réglementés de vente contre 60 % en 2018 et 40 % en 2015. Ils sont aussi plus nombreux (71 %) à connaître les démarches à entreprendre pour changer de fournisseur, alors qu'ils n'étaient que 65 % en 2019. La simplicité de ces démarches est aussi reconnue par un grand nombre de personnes (78 %, soit 5 points de plus qu'en 2019).

Cet effort d'information et d'explication doit se poursuivre pour que les consommateurs puissent agir en parfaite connaissance de cause. La consultation en forte hausse du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie participe à cette information et à la transparence de ce choix. Elle peut, pour les consommateurs qui ne sont pas familiers de l'utilisation des instruments informatiques, être adaptée avec l'envoi par courrier postal de simulations des différentes offres correspondant à leurs souhaits.

La concurrence doit pouvoir s'exercer sur les territoires des entreprises locales de distribution

Comme le médiateur national de l'énergie l'avait signalé dans son rapport d'activité 2019, bien souvent la concurrence n'existe pas pour les consommateurs domestiques et petits professionnels dans certains territoires historiquement desservis en énergie par des entreprises locales de distribution (ELD). Cette situation, de fait, puisque juridiquement le marché est ouvert à la concurrence sur ces territoires, empêche les consommateurs de ces zones de faire jouer la concurrence et de choisir un fournisseur de leur choix, droit que leur reconnaît pourtant la loi ! La CRE s'est également inquiétée de cette situation et a mis en place un groupe de travail pour trouver des solutions.

« *Comme le prévoit la loi, tous les consommateurs d'électricité et de gaz doivent pouvoir faire jouer la concurrence, y compris ceux qui sont sur le territoire des entreprises locales de distribution. La loi doit être appliquée de la même façon pour tous les citoyens, quel que soit le lieu où ils habitent* », complète Olivier CHALLAN BELVAL. Aujourd'hui, l'absence de concurrence sur le territoire de certaines entreprises locales de distribution est dénoncée par certains consommateurs, notamment lorsqu'ils ont reçu les courriers d'information sur la fin des tarifs réglementés de vente de gaz. **Le médiateur national de l'énergie a déjà reçu plusieurs messages de consommateurs se plaignant du fait qu'on leur annonce qu'ils peuvent choisir une offre alternative de fourniture de gaz ou d'électricité, alors qu'en pratique, il n'y en a pas pour eux…** Dans certains cas, certains dénoncent que l'entreprise locale de distribution profiterait de l'absence de concurrence pour fixer des prix de marché excessifs au détriment de leurs intérêts.

LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE ONT UN DEVOIR DE LOYAUTÉ ET DE CONSEIL À L'ÉGARD DE LEURS CLIENTS

Le code de la consommation encadre les principes généraux de la relation contractuelle entre les fournisseurs et les consommateurs par une obligation générale d'information précontractuelle (articles L. 111-1 à L. 111-8) et une information sur les prix et conditions de vente (articles L. 112-1 à L. 112-9). Le code de la consommation prévoit des sanctions en cas de non-respect de ces règles (articles L. 131-1 à L. 132-28). En plus de ces règles qui concernent la formation et l'exécution des contrats en général, les relations contractuelles concernant la fourniture d'électricité, de gaz naturel et de gaz de pétrole liquéfié (GPL) sont aussi régies par des dispositions spécifiques, les articles L. 224-1 à L. 224-25 du code de la consommation.

« *Le devoir de conseil qui résulte des dispositions du code de la consommation s'impose d'autant plus aux fournisseurs d'électricité et de gaz que les consommateurs concernés ne sont pas des spécialistes et n'ont pas encore l'habitude de souscrire de telles offres de marché. Les informations qui doivent leur être fournies non seulement au moment de la souscription d'un contrat, mais également dans les relations au cours du contrat, doivent être marquées du sceau de la qualité, de la transparence et de la loyauté* », déclare Olivier CHALLAN BELVAL. Pourtant, le médiateur national de l'énergie déplore qu'en plus des problèmes relevés du fait de démarchages abusifs, de nombreux litiges dont il est saisi ont pour origine un manquement à ce devoir de conseil.

> *Les relations au cours du contrat de fourniture d'énergie doivent être marquées du sceau de la qualité, de la transparence ; de la confiance et de la loyauté.*
>
> Olivier CHALLAN BELVAL

Par exemple, lors d'un emménagement, il n'est pas compliqué pour le fournisseur de rappeler à son futur client qu'il doit penser à résilier le contrat de son ancien logement. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas et certains consommateurs, croyant avoir résilié leur précédent contrat ou ayant oublié de le faire, se retrouvent à devoir payer des factures pour deux habitations (recommandation n° D2019-19191). Dans d'autres cas, le fournisseur conseille même de ne pas résilier immédiatement le contrat et d'attendre la souscription d'un contrat par le remplaçant du client dans son ancien logement. Là aussi, si cette souscription tarde, le consommateur se voit doublement facturé, du fait qu'on ne lui a pas donné le bon conseil (recommandation n° D2019-18315). **Le médiateur national de l'énergie a donc demandé à tous les fournisseurs de toujours conseiller aux consommateurs qui changent de logement de bien penser à résilier leur ancien contrat.**

Opter pour une offre de marché doit se faire en toute clarté et sécurité

Tous les fournisseurs d'énergie cherchent à augmenter leurs parts de marché. Comme ils sont nombreux, la concurrence est importante et active. Le médiateur national de l'énergie est encore trop souvent sollicité pour des litiges relatifs à des pratiques commerciales qui posent des problèmes. Un certain nombre de fournisseurs doivent donc rapidement améliorer les méthodes qu'ils mettent en œuvre pour convaincre un client de souscrire une offre de marché auprès d'eux. La priorité est d'informer et conseiller les consommateurs de manière précise, claire et transparente, et, surtout, de ne jamais forcer à la vente.

À ce titre, il est intéressant de signaler que six courtiers en énergie ont formé le Syndicat des courtiers en énergie au début de l'année 2021, et que leur première action a été d'élaborer un code de bonne conduite pour proposer de « *hauts standards de qualité et d'éthique* ». Ce code de bonne conduite décrit ainsi notamment les principes devant être respectés pour présenter des offres « *de manière honnête, simple, précise, transparente et non équivoque* » et détaille la façon dont des offres de fourniture d'énergie doivent être comparées. Le médiateur national de l'énergie ne peut que souscrire à cette approche commerciale et encourager tous les fournisseurs à s'inscrire dans ce type de démarche respectueuse des consommateurs.

FOCUS

L'OFFRE « ASTUCIO PROTECTION » DU FOURNISSEUR ENI N'EST PAS SUFFISAMMENT CLAIRE ET NE PERMET PAS D'INFORMER CORRECTEMENT LE CONSOMMATEUR

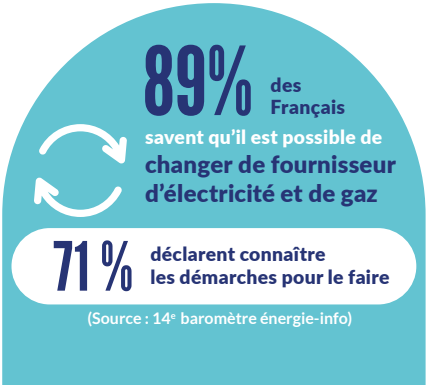
L'offre « Astucio Protection » du fournisseur ENI semble simple à comprendre de premier abord : en plus de la fourniture d'énergie, le fournisseur ENI propose un service d'assistance sur l'électricité, le gaz, la plomberie et la chaudière. *« Cependant, à l'analyse, nous avons remarqué que l'information qui accompagne cette offre manquait de transparence et de clarté et ne permettait pas de délivrer une information complète et loyale aux clients, en conformité notamment avec les exigences requises par l'article L. 111-1 du code de la consommation et l'arrêté du 3 décembre 1987 »*, explique François-Xavier BOUTIN, chef du pôle gaz et réseaux.

Le médiateur national de l'énergie a déjà émis deux recommandations génériques à l'attention du fournisseur ENI concernant le manque de clarté et de transparence de son offre « Astucio Protection », dont une encore en 2020 (recommandation n° D2020-16235). En effet, il n'est toujours pas indiqué clairement, d'une part, que l'assistance plomberie et chaudière est facturée en plus du prix du kWh et de l'abonnement et, d'autre part, que ce service peut être résilié à tout moment à la demande du client, indépendamment de la fourniture d'énergie.

L'information sur les conditions contractuelles les plus structurantes doit être plus détaillée

Pour mettre en œuvre du mieux possible leur devoir de conseil aux consommateurs, les fournisseurs d'énergie doivent mieux informer et expliquer les conditions contractuelles. La meilleure option tarifaire pour le consommateur doit lui être systématiquement proposée, pour qu'il en tire le plus grand avantage. Dès lors que les offres deviennent plus complexes, avec notamment des offres de services associées ou avec une possibilité pour le consommateur de moduler sa consommation en fonction d'un signal horaire de prix, le fournisseur doit prendre le temps de bien lui en expliquer les modalités et s'assurer que le client les a parfaitement comprises. En particulier, le choix d'une option heures pleines / heures creuses doit être sérieusement examiné, car aujourd'hui il n'est pas toujours évident de rentabiliser l'utilisation d'une telle offre (voir p.32) et les clients manquent parfois d'informations suffisamment précises sur les plages horaires applicables dans leur zone (voir le Cas concret p.28).

Comme cela a été dit, l'argument commercial de vente ne peut pas se faire uniquement sur la promesse d'une baisse des mensualités. Il est essentiel d'informer sur toutes les composantes de l'offre **(voir Proposition n° 2 p.18)**. Le fournisseur doit aussi informer sur les options et les prestations permettant de répondre aux demandes spécifiques des consommateurs, comme, par exemple, sur le coût de la modification de la puissance souscrite : même si la prestation sera facturée par le gestionnaire de réseau de distribution, le fournisseur doit délivrer directement cette information au consommateur ; et il est en mesure de le faire.



CAS CONCRET

LE FOURNISSEUR DOIT CLAIREMENT INFORMER LE CONSOMMATEUR SUR LES DIFFÉRENTES PLAGES HORAIRES DE DIFFÉRENCIATION TARIFAIRE

Un consommateur a souscrit une offre avec une modulation horaire des prix (heures pleines / heures creuses). À la réception de la première facture de régularisation, il est surpris de constater qu'il doit presque 350 euros à son fournisseur. En s'informant auprès du gestionnaire du réseau de distribution sur les plages horaires auxquelles s'applique le tarif heures creuses, il se rend compte que ce ne sont pas celles qui lui ont été données oralement par le fournisseur. En l'occurrence, les quatre heures sur la plage de huit heures indiquée par le fournisseur sont erronées et les conditions particulières de vente ne les précisent pas.

Du fait de cette mauvaise information, le consommateur a modifié son comportement d'une manière qui ne lui a pas permis de rentabiliser son tarif. L'analyse du dossier par les services du médiateur national de l'énergie a conduit le fournisseur à reconnaître qu'il avait mal informé son client. De plus, il n'avait pas réajusté les mensualités, ce qui a encore augmenté le montant de la facture de régularisation. En plus d'un dédommagement financier pour le consommateur, le médiateur national de l'énergie a recommandé de manière générique que tous les fournisseurs fassent figurer les plages de différenciations horaires dans les conditions particulières de vente, ce qui est l'application pure et simple des dispositions de l'article L. 224-7 du code de la consommation, ainsi que sur les factures, ce qui est l'application pure et simple des dispositions de l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 !

Recommandation n° D2020-01687

À noter : Avec le traitement de ce litige, le médiateur national de l'énergie a aussi recommandé à tous les fournisseurs, lorsqu'un client demande le prix d'une prestation du gestionnaire de réseau de distribution, de ne pas le renvoyer vers le catalogue de prestations du gestionnaire de réseau, mais de communiquer directement cette information, ainsi que le prévoit le contrat unique.

LES CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DES PROFESSIONNELS DOIVENT ÊTRE PRÉCIS ET COMPLETS

Pour les clients professionnels, il est nécessaire de détailler toutes les composantes du contrat et de la facturation à venir. Ce qui semble être une évidence ne l'est malheureusement pas toujours dans la réalité : la facturation de la consommation tient compte du prix du kWh et du prix de l'abonnement, elle inclut également le tarif d'acheminement et les taxes. Ces éléments doivent être clairement expliqués et indiqués sur la facture, y compris le tarif d'acheminement, même s'il est indépendant du fournisseur et sera reversé au gestionnaire de réseau. Ce tarif d'acheminement, qui représente environ un tiers du montant de la facture d'énergie, est ce qu'on appelle le TURPE pour l'électricité (tarif d'utilisation du réseau public d'électricité) et l'ATRD pour le gaz (accès des tiers aux réseaux de distribution / transport), qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est souvent saisi de litiges dans lesquels les fournisseurs n'ont pas du tout, pas suffisamment ou mal expliqué ces composantes tarifaires d'acheminement : ce défaut d'information induit les consommateurs en erreur et fausse la concurrence par rapport aux

entreprises qui incluent bien ces tarifs dans leurs prix de vente. Or, les fournisseurs ont un devoir de loyauté, qui est expressément prévu par l'article 1112-1 du code civil et qui implique pour eux de délivrer toutes les informations essentielles permettant d'éclairer le consommateur sur toute la portée de son engagement.

Dans une recommandation générique (n° D2020-02864), le médiateur national de l'énergie a donc été amené à rappeler aux fournisseurs qu'ils doivent strictement respecter ce devoir de loyauté envers les clients, en leur communiquant notamment tous les éléments qui constituent le prix de vente de la fourniture. Les tarifs d'acheminement en font partie, tout comme les tarifs de location de matériel (compteur et bloc de détente de gaz dans le cas de cette recommandation). Ces informations doivent être à nouveau délivrées lors de chaque évolution de ces tarifs.

Une autre particularité des contrats pour les consommateurs professionnels : les frais de résiliation anticipée. Les contrats qu'ils souscrivent peuvent, en effet, prévoir que le client s'engage pour une durée déterminée et qu'en cas de résiliation de sa part du contrat avant son terme, des « frais de résiliation anticipée » seront facturés. Cette indemnisation du fournisseur se justifie par le préjudice qu'il subit du fait de la perte prématurée d'un client, pour lequel il avait acquis ou réservé des quantités d'énergie. L'information sur ces clauses de résiliation anticipée doit être très claire et faire l'objet d'un consentement explicite du consommateur, car les sommes en cause peuvent se chiffrer en dizaines de milliers d'euros. Un litige d'un restaurateur sur des frais de résiliation anticipée a ainsi donné lieu à une recommandation générique du médiateur national de l'énergie en 2020 (n° D2019-17077) : en plus d'être simultanément facturé par les deux fournisseurs (l'ancien et le nouveau) et de ne pas avoir obtenu la reconduction de la puissance souscrite antérieurement, ce client de bonne foi a découvert être facturé des frais de résiliation anticipée de son ancien fournisseur. Le médiateur a estimé que le nouveau fournisseur aurait dû alerter ce client sur l'existence probable de pénalités de résiliation anticipée de l'ancien contrat.

Sur ce sujet, le médiateur national de l'énergie recommande formellement aux fournisseurs, dans le cadre de la relation de confiance et de loyauté qui doit prévaloir, de ne pas faire souscrire de nouveau contrats sans s'assurer au préalable que leurs clients ont parfaitement connaissance des frais de résiliation anticipée auxquels ils s'exposent en résiliant avant son terme leur contrat en cours **(voir Proposition ci-dessous).**

PROPOSITION n° 4

DONNER UNE INFORMATION CLAIRE ET COMPLÈTE SUR LES COÛTS AUXQUELS LE NOUVEAU CLIENT PROFESSIONNEL S'EXPOSE EN RÉSILIANT PAR ANTICIPATION SON CONTRAT PRÉCÉDENT

Les fournisseurs doivent s'assurer que les clients professionnels avec lesquels ils souscrivent un contrat ont bien une connaissance précise et complète des pénalités auxquelles ils s'exposent en cas de résiliation anticipée de leur contrat précédent. Le médiateur national de l'énergie recommande que, lors de toute nouvelle souscription, les fournisseurs recueillent une mention manuscrite de leur client à ce sujet.

En complément de toutes les informations permettant au client professionnel de parfaitement comprendre l'offre qui lui est proposée, le médiateur national de l'énergie recommande aux démarcheurs, mais également aux fournisseurs avant d'activer le contrat, de systématiquement donner la valeur en euros, à la date de signature du contrat, du tarif d'acheminement s'il n'est pas intégré au prix du kWh.

L'INTERVIEW

BARBARA POMPILI

Ministre de la Transition écologique

Depuis 25 ans, le droit européen a progressivement ouvert à la concurrence la production et la fourniture d'énergie, tout en consolidant le rôle des gestionnaires de réseaux publics qui garantissent le bon acheminement de cette énergie.

Désormais, chacun peut librement choisir son fournisseur d'électricité ou de gaz naturel et l'offre de fourniture correspondant le mieux à ses attentes et à ses besoins.

C'est une réelle liberté de choix, au niveau du prix mais également sur un panel d'autres caractéristiques, comme notamment la part des énergies renouvelables.

Cette ouverture s'est donc faite au bénéfice des consommateurs, mais il faut être vigilant : ils doivent disposer d'une information fiable et objective sur le contenu des offres. Le Gouvernement y veille.

Au-delà de cette liberté de choix, les consommateurs y ont également gagné en sécurité. On le voit parfois moins, mais ces réformes ont permis d'accroître la sécurité de l'approvisionnement, en mobilisant des capacités de production à l'échelle européenne, plus efficacement, plus largement.

« Si l'ouverture à la concurrence ne s'est pas traduite par une baisse notable des factures, elle a permis d'en maîtriser la hausse dans un contexte où la transition requiert des investissements massifs dans le secteur électrique. »



© Damien VALENTE – MTE

Si l'ouverture à la concurrence ne s'est pas traduite par une baisse notable des factures, elle a permis d'en maîtriser la hausse dans un contexte où la transition requiert des investissements massifs dans le secteur électrique. Aujourd'hui, en tenant compte des économies d'énergie, les dépenses moyennes des ménages pour l'énergie de leur logement sont à peu près stables depuis dix ans. Et pour les ménages les plus modestes, l'État se tient à leurs côtés, grâce au chèque énergie notamment.

L'action du médiateur est essentielle pour informer et accompagner les consommateurs, dont certains vont connaître leur première expérience vers une offre de marché avec la fin des tarifs réglementés du gaz en 2023.

Il est important que les consommateurs ne soient pas inquiétés ou irrités par des comportements inappropriés, voire frauduleux. Le médiateur constitue un observatoire et baromètre de la réalité des marchés de l'énergie dans la vie quotidienne, et il peut être un véritable lanceur d'alerte vis-à-vis de potentielles dérives.

02 LA CONFIANCE S'IMPOSE AUSSI PENDANT LA VIE DU CONTRAT

Une fois un contrat de fourniture d'énergie signé, le fournisseur respectueux de ses clients se doit de leur garantir une facturation juste, complète et compréhensible. Mais il se doit également de répondre aux questions qu'ils se posent et aux réclamations qu'ils formulent.

LE DEVOIR DE CONSEIL DU CLIENT SE POURSUIT AU COURS DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement contractuel d'un fournisseur envers un consommateur implique d'abord un service de qualité, respectueux de son client. Le devoir de conseil du fournisseur lui impose d'être notamment attentif à tout ce qui peut porter atteinte à la qualité de la facturation et de la relation contractuelle : la facturation est-elle exacte, régulière ? Un impayé a-t-il pour origine des difficultés de paiement ou un désaccord ? En cas d'impayé, est-ce une situation de précarité énergétique ou bien des mensualités mal adaptées ? Les index relevés du compteur sont-ils cohérents avec l'historique de consommation ou son profil d'usage ? L'offre souscrite est-elle la mieux adaptée aux besoins et aux demandes du consommateur?

Autant de questions qui, si elles étaient toujours anticipées et correctement traitées par les fournisseurs, feraient disparaître un grand nombre de litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie. **En effet, les problèmes de facturation, de paiement et d'inadéquation de l'offre tarifaire représentent 28 % des litiges qu'il a reçus en 2020. Si on y ajoute les contestations des niveaux de consommations facturées, on atteint 57 %.** « *Les actions et prises de position répétées du médiateur national de l'énergie depuis des années ont permis de corriger un certain nombre de dysfonctionnements. Mais les mauvaises pratiques de certains fournisseurs, leur non-respect des règles et procédures, ainsi que des systèmes d'informations parfois défaillants et que le fournisseur est incapable de maîtriser, expliquent l'accroissement du nombre de litiges dont je suis saisi. Une démarche qualité doit être engagée avec détermination pour réduire ces situations face auxquelles les consommateurs ont le sentiment de se retrouver impuissants* », indique Olivier CHALLAN BELVAL.

Parmi les litiges qui devraient être évités, on trouve l'activation de contrats sans que les fournisseurs disposent d'un index de consommation relevé sur le compteur. S'il n'a pas cette information, il manque au fournisseur une donnée indispensable pour assurer une facturation exacte du consommateur, ce qui est inévitablement une source de litiges. Le déploiement des compteurs communicants réduit petit à petit ce type de problèmes, dès lors qu'il est possible de récupérer à distance les index de consommation. Mais cela ne doit pas empêcher les fournisseurs de mettre en œuvre immédiatement la solution très simple d'un auto-relevé, qui est de nature à éviter bien des litiges.

Le médiateur national de l'énergie réitère la proposition, qu'il avait formulée l'an dernier, qu'en l'absence de compteur communicant, un contrat ne puisse pas être activé tant que le fournisseur ne dispose pas d'un auto-relevé cohérent de la part du consommateur **(voir Proposition n° 5 p.32)**.

PROPOSITION n° 5

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

Les fournisseurs ne devraient pas accepter 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. Même si ce cas est de moins en moins courant avec le déploiement des compteurs communicants, lorsque tel n'est pas le cas, les fournisseurs devraient systématiquement demander à leurs clients d'effectuer un auto-relevé de leur compteur. Ils auraient alors l'obligation de prendre en compte cet index de consommation relevé par le consommateur, sauf si celui-ci est signalé comme incohérent par le gestionnaire de réseau. En cas de refus ou d'impossibilité du consommateur d'effectuer un auto-relevé ou en cas de transmission d'un auto-relevé incohérent, un relevé du compteur devrait alors être effectué par le gestionnaire de réseau, qui pourrait être facturé au consommateur qui n'a pas transmis d'auto-relevé ou lorsque l'auto-relevé qu'il a transmis s'est révélé erroné. Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou de changement d'offre, le recours à un index estimé ne pourrait être accepté qu'à la double condition que le compteur ait été relevé dans les six mois précédents et que le consommateur l'ait expressément accepté.

Les litiges concernant les contrats heures pleines / heures creuses

En France, **12 millions de foyers ont opté pour un contrat d'électricité avec une tarification différenciée du kWh selon les heures de la journée.** Le principe est simple : pendant les heures creuses, le tarif est moins élevé que pendant les heures pleines. En contrepartie de cet avantage tarifaire, le consommateur accepte de payer un prix de l'abonnement plus élevé. Pour être gagnant financièrement, il doit déplacer une grande partie de ses usages les plus énergivores (lave-vaisselle, lave-linge, ballon d'eau chaude) pendant les heures creuses, qui sont définies par le gestionnaire du réseau de distribution ; elles sont au nombre de huit chaque jour et généralement placées au moment où la production d'électricité est la plus disponible. Les heures creuses varient selon les sites de consommation ; elles sont fixées plutôt pendant la nuit et la pause méridienne.

Plusieurs sortes de litiges existent en ce qui concerne ce tarif heures creuses / heures pleines. Les informations manquantes ou erronées sur les plages horaires ont déjà été évoquées **(voir Cas concret p.28)**. Elles constituent la première voie d'amélioration pour les fournisseurs : ces informations doivent être correctement et clairement indiquées au moment de la souscription du tarif, mais aussi au cours du contrat, dès lors que le gestionnaire du réseau de distribution peut être amené à modifier ces plages horaires pour des considérations techniques. Le fournisseur doit relayer sur ses factures auprès de ses consommateurs les informations exactes sur les plages d'heures creuses, afin que celui-ci puisse, en parfaite connaissance de cause, optimiser sa consommation d'électricité. D'autres litiges portent sur des problèmes de communication entre le compteur et les équipements électriques, comme le ballon d'eau chaude sanitaire, qui perturbent leur déclenchement automatique aux bonnes heures.

Lorsque le consommateur change de fournisseur ou d'offre, il peut faire le choix de garder son option heures creuses / heures pleines ou d'en changer. Il appartient au fournisseur non seulement de lui conseiller la meilleure solution en fonction de ses besoins et de ses souhaits, mais également de tout mettre en œuvre pour que le changement

soit effectif. Or, les services du médiateur national de l'énergie constatent que tel n'est pas toujours le cas, avec deux sources possibles de litiges :

• Dans certains cas, le fournisseur formule au gestionnaire du réseau de distribution ENEDIS une demande ne correspondant pas à la modification demandée par le consommateur, en faisant référence à une mise en service alors qu'il s'agit d'un changement de fournisseur. Or, en cas de mise en service, ENEDIS génère une nouvelle plage horaire. Ce sont souvent les fournisseurs nouvellement arrivés sur le marché qui font ce genre d'erreur par méconnaissance des procédures. Mais les plus expérimentés en font également, comme ENGIE, et c'est l'intervention du médiateur national de l'énergie qui permet au consommateur d'obtenir la reprogrammation des anciennes plages horaires par ENEDIS (recommandation n° D2020-11863).

• Les fournisseurs n'ont pas le droit de changer plus d'une fois par an la formule tarifaire d'acheminement (FTA). La Commission de régulation de l'énergie a en effet reconduit la règle selon laquelle une formule tarifaire d'acheminement est souscrite pour 12 mois consécutifs, y compris en cas de changement de fournisseur (délibération du 17 novembre 2016). Or, les fournisseurs modifient parfois eux-mêmes la formule tarifaire d'acheminement sans en informer leur client ou bien ignorent que, dans le cas d'une formule tarifaire d'acheminement dite « courte utilisation », il leur est possible de faire programmer le compteur en simple ou double tarif. Le médiateur national de l'énergie a ainsi été amené à résoudre un problème de ce type avec le fournisseur MEGA ENERGIE (recommandation n° D2020-13912), montrant par là que, si la règle avait été mieux connue et appliquée, ces litiges auraient été évités.

Certains fournisseurs n'ont pas encore adapté leur système d'information aux différentes possibilités de formule tarifaire d'acheminement, ce qui peut les conduire à refuser certaines ventes. Pour que les consommateurs gardent confiance dans la diversité des offres permises par l'ouverture à la concurrence, le médiateur national de l'énergie compte sur les fournisseurs pour améliorer leur système d'information ou trouver des solutions de contournement plutôt que de refuser un contrat **(voir p.28)**.



L'option heures pleines / heures creuses doit rester financièrement intéressante pour les consommateurs

L'évolution du tarif réglementé a réduit l'intérêt des offres en option heures creuses / heures pleines pour un certain nombre de consommateurs. La tendance depuis quelques années est, en effet, à la diminution de l'écart de prix entre les heures creuses et les heures pleines. Au début de l'année 2020, une évolution tarifaire a de nouveau réduit cet écart, rendant plus difficile pour le consommateur domestique la rentabilisation de cette option tarifaire. « *Auparavant, si 40 % de la consommation d'électricité d'un ménage était réalisée en heures creuses, le surcoût du prix de l'abonnement et des heures pleines était compensé par le prix moins élevé en heures creuses. Et l'option était rentable pour le consommateur. Mais avec les dernières évolutions tarifaires, ce seuil est passé à 50 %, ce qui devient difficile à réaliser. Cela risque de créer de nouveaux litiges, car l'option tarifaire souscrite initialement n'est plus adaptée et ce n'est pas du fait du consommateur* », analyse Christian SOULETIE, chef du pôle électricité. De plus, les ménages ont fait évoluer leur consommation d'électricité vers les équipements électroniques et bureautiques (ordinateur, téléphone, box internet) utilisés toute la journée, et la performance énergétique des appareils électroménagers dont l'usage peut être déplacé (comme un lave-linge) s'est améliorée, ce qui contribue à diminuer la consommation qui peut être reportée en heures creuses. La presse s'est fait l'écho de cette difficulté, après que l'association 60 millions de consommateurs et des fournisseurs alternatifs comme PLÜM ENERGIE ont dénoncé les surcoûts engendrés désormais par cette inadéquation tarifaire. Les acteurs concernés, en particulier EDF, doivent anticiper et conseiller leurs clients pour éviter que les consommateurs ne voient leur facture s'alourdir. Ce sujet concerne des millions de personnes.

Le médiateur national de l'énergie a recommandé aux consommateurs d'utiliser la calculette qu'il met à leur disposition sur le site energie-info.fr/comparateurs-et-outils pour leur permettre de vérifier si l'option heures creuses / heures pleines est plus intéressante pour eux que l'option tarifaire de base. **Il rappelle que les fournisseurs dont les clients ont opté pour cette solution doivent, dans le cadre de leur obligation de conseil, les prévenir et leur indiquer si leur option tarifaire est devenue désavantageuse.** Lorsque c'est le cas, il leur appartient de leur proposer une offre en tarification « Base », si elle est financièrement plus intéressante. La Commission de régulation de l'énergie a annoncé qu'elle étudiait une évolution du dispositif, pour proposer une option de différenciation horaire plus intéressante pour les consommateurs, sans perdre de vue les impératifs d'équilibre du réseau d'électricité.



L'INTERVIEW

PHILIPPE LAVAL

Directeur général de l'Institut national de la consommation (INC)

Depuis l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, ce secteur est un sujet très présent dans les courriers ou courriels des consommateurs qui nous parviennent. Ceux qui concernent la relation client-fournisseur ont augmenté ces derniers mois et montrent une dégradation chez certains fournisseurs.

Les sujets concernent parfois des missions basiques des fournisseurs, comme la facturation de l'énergie consommée ou la clôture de contrat. Des opérations simples, le remboursement de trop-perçus ou la mise en place d'une mensualisation adaptée, peuvent être source d'incompréhensions et de réclamations. Les consommateurs ont du mal à obtenir une explication claire pour comprendre et résoudre leurs problèmes, ils multiplient les appels téléphoniques au service clients, se sentent « baladés » d'un service à l'autre, ils se plaignent de délais de traitement des réclamations trop longs.

« Le parcours client pourrait également faire l'objet d'une meilleure traçabilité. »



© F. Poincelet - INC

Certaines bonnes pratiques permettraient d'améliorer la relation client-fournisseur et le traitement des réclamations. Par exemple, dans d'autres secteurs, l'appel téléphonique est considéré comme le premier niveau de réclamation. Chez de nombreux fournisseurs d'énergie, le consommateur peut être obligé de passer par un écrit pour que sa réclamation soit effectivement prise en compte et suivie d'effet. Le parcours client pourrait également faire l'objet d'une meilleure traçabilité : chaque contact devrait être suivi, faire l'objet d'un retour au client avec un délai de réponse moyen et des rappels réguliers. Le consommateur se sentirait ainsi entendu et pris en compte.

En cette période de crise sanitaire et économique, de nombreux consommateurs sont confrontés à des difficultés financières. Un service consommateur à l'écoute est nécessaire tant pour la prévention de l'apparition d'impayés que pour l'aide à la résolution des difficultés. Une plus grande acceptation de l'étalement des paiements peut représenter une solution efficace pour aider des personnes en difficultés.

En partenariat avec le médiateur national de l'énergie, l'Institut national de la consommation alerte et informe le consommateur sur ses droits, notamment au travers de son magazine *60 millions de consommateurs.*

LES FOURNISSEURS DOIVENT SYSTÉMATIQUEMENT PROPOSER LE TYPE D'ABONNEMENT LE PLUS FAVORABLE AU CONSOMMATEUR

Les fournisseurs d'électricité doivent conseiller la meilleure option tarifaire (base ou heures pleines / heures creuses), mais également conseiller leurs clients pour leur faire souscrire la puissance qui correspond le mieux à leurs besoins et à leur mode de consommation. Le prix de l'abonnement n'est en effet pas le même.

Dans la fourniture de gaz, le consommateur souscrit un abonnement qui doit correspondre à sa consommation : s'il consomme plus que ce qu'il avait prévu, le fournisseur devrait, automatiquement lui appliquer un abonnement correspondant mieux à cette consommation. S'il ne le fait pas, cela a pour conséquence d'augmenter la facture du consommateur.

« *Malheureusement, on voit des cas d'option tarifaire inadaptée dans les deux sens, avec pour conséquence de rendre le prix de l'énergie facturée plus cher. Soit le client consomme beaucoup et avec un abonnement sous-dimensionné, le prix du kWh de gaz est plus élevé, ce qui augmente la facture. Soit la consommation est plus faible que celle prévue, l'abonnement est alors trop élevé et renchérit donc la facture* », déplore Catherine LEFRANCOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation. Un certain nombre de fournisseurs rectifient spontanément le niveau de l'abonnement dans le sens le plus favorable au consommateur, lorsqu'ils détectent de tels cas. Mais d'autres, notamment ENGIE, s'y refusent encore, malgré les recommandations que lui a formulées le médiateur national de l'énergie.

C'est par exemple le cas de Monsieur et Madame L. , pour lesquels le fournisseur ENGIE a laissé perdurer pendant des années une situation qui leur était défavorable : depuis 2011, leur option tarifaire était fixée sur la base d'une consommation supérieure à 6 000 kWh par an, alors que le couple avait changé son mode de chauffage et consommait depuis moins de 500 kWh annuels. Ce n'est qu'en 2019, à la suite de l'appel des consommateurs, qu'ENGIE a modifié l'abonnement. Le fournisseur ENGIE a justifié sa position en se fondant sur ses conditions générales de vente, qui prévoient qu'il est de la responsabilité du client de veiller à l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le médiateur national de l'énergie considère au contraire, au vu des nombreux cas dont il est saisi, que ces dispositions contractuelles ne sont pas connues par les consommateurs, qui ignorent le surcoût ainsi mis à leur charge et qu'il serait de leur « devoir » de le signaler à leurs clients ! Le fournisseur ENGIE a un devoir de conseil de ses clients et dispose de l'information lui permettant de leur conseiller la bonne option tarifaire. **Le médiateur national de l'énergie lui a donc recommandé, à l'instar de ce que font beaucoup d'autres fournisseurs d'énergie, de faire évoluer ses pratiques, ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, qu'ils soient au tarif réglementé de vente ou en offre de marché, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau de leurs consommations annuelles** (recommandation n° D2019-16400).

Les fournisseurs doivent ajuster le montant des mensualités lorsqu'il apparaît qu'elles ne sont pas en adéquation avec la consommation constatée

Les mensualités proposées par certains fournisseurs au moment de la souscription sont parfois inadaptées à la consommation prévisible des clients. Elles sont même parfois délibérément minorées, ce qui est ensuite à l'origine de nombreux litiges **(voir p.20)**. Une fois le contrat signé, si les consommations du client se modifient, si un problème de comptage est apparu ou si l'estimation initiale des consommations a été mal faite (ce qui est malheureusement un cas trop fréquent), le fournisseur, qui est en mesure de détecter cette situation, doit, dans le cadre de son devoir de conseil, proposer à son client d'adapter le montant des mensualités de l'offre. Ceci est très facile lorsque les consommateurs disposent d'un compteur communicant **(voir Cas concret p.37),** mais, même quand ce n'est pas le cas, dès que le relevé intermédiaire du compteur permet d'identifier qu'il est besoin d'adapter le montant des mensualités, le fournisseur doit le faire (recommandation n° D2020-01687). Dans tous les cas, **lorsque le litige soumis au médiateur national de l'énergie confirme une sous-estimation des mensualités, il demande au fournisseur de revoir le niveau des mensualisations et d'accorder un dédommagement pour les désagréments causés au consommateur par ce défaut de conseil.** C'est ce qu'il l'a fait dans la recommandation n° D2020-14870.

CAS CONCRET

LES MENSUALITÉS DOIVENT ÊTRE ADAPTÉES À LA CONSOMMATION ET RÉAJUSTÉES LE CAS ÉCHÉANT

Monsieur G. a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur LECLERC ENERGIES prenant effet en février 2019. Craignant que les mensualités proposées par le fournisseur soient trop faibles, il a demandé un réajustement à la hausse qui a pris effet en août 2019. Malgré cela, il a reçu une facture de régularisation de presque 540 euros en janvier 2020. Or, le fournisseur avait connaissance des index de consommation télérelevés par le compteur communicant LINKY, et aurait dû, dès lors, conseiller à son client qu'il avait intérêt à modifier le montant des mensualités initialement prévues par l'échéancier des paiements.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que les fournisseurs ont un devoir de conseil de leurs clients et qu'ils ne peuvent pas se défausser systématiquement sur la responsabilité de leurs clients ou sur des conditions générales de vente : si le consommateur a choisi d'être mensualisé, c'est justement pour lisser la charge des paiements, et les fournisseurs doivent estimer la consommation probable « de manière appropriée », ainsi que le prévoit expressément l'article L. 224-12 du code de la consommation. D'ailleurs, dans le cas mentionné ci-dessus, les conditions générales de vente du fournisseur LECLERC ENERGIES sont conformes à cette règle. Dans sa recommandation de juin 2020, le médiateur national de l'énergie a rappelé à tous les fournisseurs qu'il leur appartient d'ajuster les échéanciers de mensualisation lorsque les relevés qui leur sont communiqués chaque mois par les compteurs LINKY montrent que les mensualités ne sont pas cohérentes avec le niveau des consommations réelles.

Recommandation n° D2020-05758



PROPOSITION n° 6

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

De nombreux consommateurs souhaitent être mensualisés pour lisser sur l'année leurs dépenses d'énergie. Mais si le montant des mensualités est mal calculé, la facture de régularisation annuelle peut s'avérer très importante. Certains consommateurs préfèrent gérer mois par mois leur dépenses d'énergie, en payant chaque mois leur facture calculée sur la base de leur consommation réelle. Le médiateur national de l'énergie préconise donc aux fournisseurs d'énergie de proposer systématiquement aux consommateurs équipés de compteurs communicants au moins une offre avec une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles.

Le médiateur national de l'énergie considère que cette préconisation devrait faire l'objet d'une évolution réglementaire.

LA LOI INTERDIT DE FACTURER DES CONSOMMATIONS QUI ONT EU LIEU IL Y A PLUS DE 14 MOIS

Le médiateur national de l'énergie le rappelle systématiquement chaque année depuis 2016 : il est interdit par la loi de facturer de l'énergie qui a été consommée il y a plus de 14 mois. C'est l'article L. 224-11 du code de la consommation qui formule cette interdiction. Cette règle a été introduite par la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, pour protéger les consommateurs dont la consommation d'énergie n'a pas été facturée par leur fournisseur pendant de nombreux mois. ***« Force est de constater que cette règle n'est toujours pas parfaitement appliquée par beaucoup de fournisseurs. Elle ne l'est pas non plus par les gestionnaires des réseaux de distribution, qui ont pourtant l'obligation d'adresser un courrier recommandé en cas de défaut d'accès à l'index de consommation.*** *Ces litiges représentent encore 9 % environ des saisines du médiateur instruites en 2020, soit 662 cas traités contre 576 en 2019* », détaille Catherine LEFRANCOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

On peut légitimement s'interroger sur les raisons pour lesquelles un nombre toujours croissant de ces cas arrivent devant le médiateur national de l'énergie, alors que la loi est claire. Les services du médiateur constatent pourtant que, lorsqu'un consommateur fait une réclamation à son fournisseur, celui-ci n'applique pas spontanément la règle de manière systématique. En 2020, le fournisseur ENGIE a même invoqué comme explication la situation exceptionnelle créée par la crise sanitaire pour justifier le dépassement des 14 mois prévus par la loi ! Or, il est évident que si les systèmes d'informations des fournisseurs étaient paramétrés pour bloquer automatiquement toute facturation au-delà des 14 mois précédant le dernier relevé ou auto-relevé du compteur, de tels litiges n'existeraient plus !

Pratiquement tous les opérateurs sont concernés par le non-respect de la limite des 14 mois de facturation. Dans certains litiges, c'est par exemple ENEDIS qui n'a pas relevé le compteur pendant plusieurs années : il n'est alors pas question, comme ce fut le cas pour Monsieur R. en Seine-Saint-Denis, de rattraper presque quatre années de facture et c'est au gestionnaire de réseau d'annuler la consommation concernée par l'interdiction de facturation au-delà des 14 mois (recommandation n° D2019-19023). Dans le cas où ENEDIS a envoyé un courrier recommandé pour demander l'accès au compteur qui est resté sans effet, le médiateur national de l'énergie lui recommande d'en envoyer un second l'année suivante. Pour rester dans l'esprit de la loi, si le gestionnaire du réseau de distribution peut se

prévaloir d'un courrier recommandé, le médiateur lui demande de ne revenir en aucun cas sur plus de deux ans de consommation, comme cela se faisait avant la publication de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Parfois, plusieurs problèmes s'accumulent. Ainsi, Madame M. a subi des dysfonctionnements sur son nouveau compteur LINKY, un blocage de la facturation par son fournisseur d'électricité BUTAGAZ, la non-réévaluation de ses mensualités et finalement une facture de rattrapage de plus de 14 mois. Le médiateur a, dans la recommandation qu'il a émise, rappelé le fournisseur à l'application stricte de la règle légale (recommandation n° D2019-18199).

Le fournisseur EDF est aussi impliqué dans ce type de litiges. Comme par exemple avec Madame K. où, après avoir appliqué une mauvaise grille tarifaire pour sa fourniture de gaz, il n'a pas adressé de facture de février 2019 à juillet 2020. Il s'en est suivi une facture de régularisation, mettant à la charge de Madame K. des consommations antérieures à avril 2019, ce qui est interdit au regard de la limite des 14 mois fixée par la loi (recommandation n° D2020-16933). Il existait également avec le fournisseur EDF une divergence d'interprétation de l'article L. 224-11 du code de la consommation, puisqu'il considérait que la règle sur les 14 mois ne s'appliquait pas dans les cas où il y avait une inversion de référence de points de livraison entre deux consommateurs. Le fournisseur a finalement révisé sa position et n'invoque plus cette exception. En revanche, le fournisseur EDF se montre réticent à appliquer l'article L. 224-11 dans toute sa rigueur, lorsque la consommation régularisée dépasse 14 mois en raison des index sous estimés qu'il a pris en compte pendant la période sans relevés. Le rattrapage des consommations facturé, lorsqu'est pris en compte le relevé de régularisation, est alors d'autant plus important.

Dans la majorité des cas, les litiges en médiation sur cette question de la facturation de 14 mois maximum finissent par se résoudre par un accord amiable. Mais le médiateur national de l'énergie a décidé de signaler systématiquement à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) tous les cas dans lesquels il constate un non-respect des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

9% **des saisines du médiateur**

↓

pour des facturations interdites au-delà des 14 mois

précédant le dernier relevé

PROPOSITION n° 7

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

Les consommateurs de gaz raccordés au réseau de distribution sont soumis à une taxation appelée CTA. Son calcul étant complexe et sa valeur différente selon les fournisseurs, un consommateur non expert ne peut pas appréhender cette taxe ni la vérifier. De nombreux acteurs dont le médiateur national de l'énergie, la CRE et des fournisseurs, ont demandé que le mode de calcul de la CTA soit 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. Un projet de décret allant dans ce sens a reçu un avis favorable de la CRE (délibération n° 2021-44) : le médiateur national de l'énergie le soutient également et souhaite sa mise en œuvre rapide.

CARTON ROUGE

IL FAUT EN FINIR AVEC LES LABELS DE QUALITÉ DE COMPLAISANCE, QUI NE SONT PAS DÉCERNÉS EN TOUTE NEUTRALITÉ ET INDÉPENDANCE

Le médiateur national de l'énergie s'est déjà interrogé l'année dernière sur l'attribution d'un trophée de « meilleur fournisseur de l'année » au fournisseur ENI, alors qu'il était celui qui avait en 2019 le taux de litiges pour 100 000 clients le plus élevé, et de loin puisqu'il était près de cinq fois supérieur au niveau moyen de l'ensemble des fournisseurs. Cette pratique d'attribution de telles récompenses ne repose pas sur une compétition neutre et transparente, et constitue en réalité plus une forme de marketing déguisé qu'une véritable labellisation de qualité, octroyée sur des critères objectifs avec un contrôle rigoureux. Elle continue néanmoins de se développer : le fournisseur ENI affiche toujours sur son site internet le titre de « meilleur fournisseur de l'année » pour 2020-2021 ; BUTAGAZ a été élu « Service clients de l'année 2021 », et TOTAL DIRECT ENERGIE, qui est pourtant cette année le plus grand fournisseur de litiges en médiation (2 282 litiges recevables) se vante d'avoir eu trois prix dont le prix **SELECTRA (voir ce qui est dit sur ce comparateur d'offres p.21)** du « meilleur fournisseur d'énergie » pour la 4e année de suite, ainsi que le « Podium de la relation client » et le « Prix excellence client » dans la catégorie fournisseur d'énergie.

La multiplication de ces titres, attribués sans qu'il n'y ait eu une réelle compétition, sur la base de critères qui ne sont pas transparents, pose problème au regard de l'information sincère et objective que les fournisseurs d'énergie doivent donner à leurs clients. La réalité constatée par le médiateur national de l'énergie au travers des litiges dont il est saisi tend à démontrer qu'effectivement, dans bien des cas, ces gratifications sont complaisantes et ne reflètent pas la réalité de la qualité de service des fournisseurs primés.

Dans un contexte dans lequel la concurrence sur le marché de l'énergie s'intensifie, le médiateur national de l'énergie considère qu'il y aurait un intérêt collectif pour la profession à conforter la confiance des consommateurs et à ne pas recourir à de telles marques de reconnaissance trompeuses. Il appelle les acteurs de ce marché à prendre des initiatives en la matière et à se mettre autour de la table pour **définir un véritable label de qualité de leur service clients,** qui serait attribué sur la base de critères objectifs, clairs et exhaustifs et dont le respect devrait faire l'objet d'un contrôle par un organisme indépendant **(voir Proposition n° 8 p.41).**

En attendant, **le médiateur national de l'énergie considère que le taux de litiges pour 100 000 clients qu'il publie chaque année dans son rapport d'activité pour chaque fournisseur, qui peut être consulté sur son site internet, constitue pour les consommateurs un excellent critère de choix d'une offre de fourniture d'électricité ou de gaz.**



PROPOSITION n° 8

CRÉER UN VÉRITABLE LABEL DE QUALITÉ DES SERVICES CLIENTS DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE, OCTROYÉ SUR LA BASE DE CRITÈRES OBJECTIFS, CLAIRS ET EXHAUSTIFS

La qualité du « service client » constitue un impératif majeur pour la fourniture en toute confiance d'un bien de consommation aussi important que l'énergie. Pour éviter l'affichage de labels de qualité trompeurs, dont rien ne garantit l'indépendance ni l'objectivité, le médiateur national de l'énergie **propose que les opérateurs du marché de l'énergie engagent un travail collectif pour créer un véritable label de qualité de leur « service clients ».**

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 et, le cas échéant, de pénalités. Ce label de qualité garantirait à chacun que sa fourniture d'énergie sera assurée dans le cadre des meilleures pratiques. Il contribuerait fortement à conforter la confiance des consommateurs.

En attendant la mise en place d'un tel label de qualité de service, le médiateur national de l'énergie suggère aux fournisseurs qui souhaitent garantir à leurs clients une particulière qualité de service, de rechercher l'obtention de normes de qualité qui existent déjà et sont délivrées par des organismes certificateurs tels que l'Afnor, avec la norme NF Services relation client.

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE A ÉTÉ AMPLIFIÉE PAR LA CRISE SANITAIRE DE LA COVID-19

Les épisodes de confinement et la fermeture de certaines activités professionnelles dans le cadre de la lutte contre la pandémie de Covid-19 ont eu des impacts sur l'activité économique et ont engendré une perte ou une baisse de revenus pour de nombreux ménages. Selon l'Insee, 30 % des personnes des trois premiers déciles de revenus estiment que la situation financière de leur foyer s'est dégradée. **Ceux ayant eu la possibilité de télétravailler ont pu être confrontés à de plus fortes consommations d'énergie pour s'éclairer, se chauffer, cuisiner et utiliser les outils numériques.**

Les ménages les plus précaires ont en partie été protégés grâce :

• **Au prolongement de la trêve hivernale jusqu'au 10 juillet 2020,** ce qui a eu également pour effet d'interdire les coupures de gaz ou d'électricité en cas de factures impayées ; en conséquence, les interventions réalisées à la demande des fournisseurs d'énergie pour impayés (réductions de puissance, suspensions de fourniture, résiliations de contrat) en 2020 ont baissé de 18 % par rapport à 2019, passant de 672 400 à 551 721. La baisse a été plus forte dans le gaz (-28,5 %) que dans l'électricité (-15,7 %).



• Au chèque énergie, puisque ceux qui en bénéficiaient en 2019 ont pu l'utiliser jusqu'au 23 septembre 2020, alors qu'ils auraient dû l'utiliser au plus tard le 31 mars 2020. Les protections associées au chèque énergie (interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale, gratuité des frais de mise en service, absence de frais de rejet de paiement et abattement de 80 % sur les frais de déplacements en cas de coupure pour impayés) ont, elles aussi, été prolongées jusqu'au 23 septembre 2020. Cette prolongation s'imposait d'autant plus que l'envoi des chèques énergie avait pris du retard avec la crise sanitaire et s'était prolongé jusqu'en mai 2020.

« *Avec les effets des mesures liées à la Covid-19, l'année 2020 restera une année atypique. La prolongation de la trêve hivernale a eu des effets protecteurs, ainsi que le montre la baisse des interventions pour impayés : cette situation a été aussi constatée au service d'information énergie-info, qui a été sursollicité par les personnes en difficultés de paiement, seulement à partir de juillet plutôt qu'avril comme en temps normal. Mais il est fort à craindre qu'il y ait un effet rebond en 2021* », estime Caroline KELLER, cheffe du service information et communication. L'allongement de la trêve hivernale a en effet réduit la période pendant laquelle les ménages se sont manifestés pour des factures impayées : le décalage dans le temps des problèmes non résolus va, bien évidemment, se répercuter en 2021 ou 2022.

> *« Face à la hausse de la précarité énergétique, le médiateur propose de mieux soutenir les personnes concernées, par exemple en changeant le fonds de solidarité pour le logement, en doublant la valeur du chèque énergie, voire en ajustant la fiscalité. »*
>
> Caroline KELLER

Le 14 mai 2020, l'association nationale des opérateurs détaillants d'énergie (ANODE) a alerté 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** ». Le risque est d'autant plus grand qu'il y a eu environ 220 000 bénéficiaires du chèque énergie en moins en 2020 qu'en 2019. 5,5 millions de chèques ont été envoyés pour un montant moyen de 148 euros. Il est fort probable que l'effort de solidarité ainsi consenti ne soit malheureusement pas à la hauteur de l'accroissement de la précarité engendré par le coronavirus.

FOCUS

L'OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Chaque année, l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) publie des études et un tableau de bord, avec le soutien de différents acteurs dont le médiateur national de l'énergie. La dernière édition de ce tableau de bord confirme que 3,5 millions de ménages étaient en situation de précarité énergétique en 2019, d'après l'indicateur basé sur le taux d'effort énergétique.

Si les chiffres de 2019 montrent une légère amélioration par rapport à ceux de 2018, ils doivent être regardés avec prudence, car les chiffres de l'année 2020 ne sont pas encore publiés. Tous les acteurs de terrain alertent en effet sur une baisse constante du pouvoir d'achat des ménages les plus fragilisés. Leur situation est d'autant plus précaire que des boucliers sociaux, comme le fonds de solidarité pour le logement (FSL), concernent de moins en moins de bénéficiaires du fait d'une baisse des contributions des financeurs.

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie et toute l'équipe ont une pensée particulière pour Bruno LECHEVIN, disparu en février 2020, qui avait présidé l'ONPE de 2016 à 2018 en tant que président du conseil d'administration de l'ADEME. La lutte contre la précarité énergétique lui tenait à cœur. Il s'est beaucoup battu pour faire bouger les choses, notamment lors de son mandat de délégué général du médiateur national de l'énergie, de 2008 à 2013.



551 721

interventions pour impayés en 2020

(-18 % par rapport à 2019)

La précarité énergétique est plus sensible chez les jeunes et les professionnels

La dernière édition du baromètre énergie-info confirme la fragilité des ménages français vis-à-vis de leurs dépenses énergétiques. 79 % des consommateurs interrogés se disent préoccupés par leur consommation et 71 % disent que les factures d'énergie représentent une part importante de leur budget. Les Français ont réduit leur consommation de chauffage, afin de diminuer leurs factures (53 %) et près de 18 % ont eu des difficultés financières pour payer leurs factures d'électricité ou de gaz au cours des 12 derniers mois. Ces deux derniers pourcentages sont bien plus élevés qu'en 2019 et s'expliquent plutôt par les effets de la crise économique que par la rigueur de l'hiver, qui a été doux. La part des personnes interrogées ayant déclaré avoir souffert du froid dans leur logement l'hiver dernier est, à 14 %, en baisse de quatre points.

La précarité sociale vécue par les jeunes (18-34 ans) durant la crise sanitaire se répercute sur leur précarité énergétique : 66 % ont réduit leur chauffage, 32 % déclarent rencontrer des difficultés de paiement, 29 % ont souffert du froid pendant au moins 24 heures et 20 % ont connu une suspension de leur fourniture d'énergie à la suite de difficultés de paiement. Tous ces chiffres sont supérieurs de 12 à 15 points par rapport à la moyenne nationale !

On notera également qu'en 2020, les clients professionnels ont connu plus de difficultés de paiement du fait de leur situation économique. Alors que le médiateur national de l'énergie est en général peu sollicité par les professionnels, il l'a été davantage en 2020. Les mesures de protection prises par le Gouvernement dans le contexte de l'état d'urgence sanitaire ont néanmoins permis de limiter leurs difficultés. En mars 2020, les fournisseurs d'énergie ont eu ainsi l'interdiction de procéder à la suspension, à l'interruption ou à la réduction de la fourniture d'énergie pour non-paiement des très petites entreprises (TPE) éligibles au fonds de solidarité. Ils ont été aussi tenus de leur accorder, sur leur demande, le report des échéances de paiement des factures exigibles entre le 12 mars 2020 et la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire.

La loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 a décidé d'étendre ces mesures à tous les professionnels affectés par une fermeture administrative ordonnée en raison de la crise sanitaire. Le décret d'application a été publié le 21 avril 2021.

Renforcer les dispositifs de lutte contre la précarité

Le médiateur national de l'énergie considère que les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique doivent être renforcés. Plusieurs politiques nationales existent pour encourager l'isolation des logements dont le diagnostic de performance énergétique est mauvais. Les ménages les plus fragilisés sont particulièrement soutenus, mais le rythme des rénovations apparaît encore insuffisant pour sortir rapidement une majorité d'entre eux de la précarité énergétique. Le médiateur maintient donc la proposition qu'il avait formulée l'an dernier sur la réforme du fonds de solidarité pour le logement (FSL), qui constitue le premier élément d'un soutien efficace aux personnes rencontrant des difficultés inhabituelles **(voir Proposition n° 9 p.45)**. Il propose aussi un ensemble d'autres mesures pour mieux les protéger dans le cadre de la période difficile de la crise sanitaire, notamment le doublement du montant du chèque énergie **(voir Proposition n° 10 p.45)**.

Avant la mise en œuvre de ces mesures, dont il considère qu'elles sont nécessaires pour améliorer l'efficacité des outils de solidarité, **le médiateur national de l'énergie estime que certaines actions devraient être appliquées sans attendre :**

• Tous les fournisseurs d'énergie doivent signer des conventions de financement du FSL avec les départements et respecter plus systématiquement l'obligation, qui leur incombe en application de l'article 2 du décret n° 2008-780 du 13 août 2008, de signaler systématiquement les cas d'impayés de leurs clients aux autorités départementales ou communales concernées, afin que les services sociaux puissent plus facilement identifier les personnes en situation de précarité.

• La trêve hivernale devrait également s'appliquer dans les départements, régions et collectivités d'outre-mer. En effet, même si le froid hivernal n'y est pas effectif, les motifs et les effets de la trêve dépassent désormais le seul fait d'être confronté à des dépenses de chauffage en hiver et englobe les contraintes économiques, sanitaires et climatiques spécifiques de ces territoires.

Enfin, le médiateur national de l'énergie s'interroge sur le niveau de la fiscalité atteint désormais pour l'électricité, qui représente plus de 30 % de la facture des consommateurs. Le niveau de la taxe sur la valeur ajoutée pourrait éventuellement être ajusté, pour mieux prendre en compte le fait que l'électricité est, comme le rappelle expressément l'article L. 121-1 du code de l'énergie, un bien de première nécessité. Elle est déjà de 5,5 % sur l'abonnement au gaz naturel et sur l'abonnement en électricité pour une puissance inférieure à 36 kVA. Le taux de 20 % est appliqué sur la consommation des kWh de gaz et d'électricité.

Même si le sujet est politiquement sensible, le médiateur national de l'énergie estime qu'une réflexion sur le niveau de la fiscalité de l'électricité et du gaz devrait être menée.



PROPOSITION n° 9

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

Actuellement, ce sont les fournisseurs d'énergie qui versent les aides au titre du FSL aux départements, avec lesquels ils doivent avoir conclu au préalable une convention. Ils sont ensuite compensés par l'État des dépenses correspondantes. Toutefois, malgré l'obligation qui leur incombe, tous les fournisseurs n'ont pas signé une convention avec tous les départements et ne versent pas au FSL les aides comme ils le devraient. Il en résulte une double difficulté : d'abord une inégalité de traitement des bénéficiaires potentiels, en fonction des territoires où ils résident ; ensuite, le fait que seuls les fournisseurs les plus importants ont signé des conventions applicables à l'ensemble des départements.

Le médiateur national de l'énergie propose donc que le dispositif du FSL soit simplifié et financé par un versement direct de l'État aux conseils départementaux, dont le montant serait fixé proportionnellement au nombre de ménages bénéficiant du chèque énergie dans le département. Les fournisseurs garderaient néanmoins la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, qui ne ferait pas ensuite l'objet d'un remboursement sur fonds publics.

PROPOSITION n° 10

RENFORCER LES ACTIONS CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

La crise sanitaire du coronavirus a mis en lumière la fragilité croissante d'une part de la population soumise à des contraintes économiques, financières et sociales. Le médiateur national de l'énergie propose donc que soient mises en œuvre les mesures suivantes :

• Doubler le montant du chèque énergie en 2021, pour qu'il atteigne 300 euros en moyenne. En effet, bien souvent aujourd'hui, son montant (en moyenne de 150 euros) permet à peine pour certains ménages de couvrir le montant des taxes d'une facture d'hiver !

• Rendre effective l'obligation, prévue par l'article 11 du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 pour tous les fournisseurs d'énergie, de nommer (et identifier clairement) un « correspondant solidarité-précarité » et de transmettre systématiquement ses coordonnées au médiateur national de l'énergie. Ces correspondants sont, en effet, un relais essentiel pour les services sociaux des départements et pour aider à ce que les consommateurs puissent bénéficier du FSL.

• Étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) et aux consommateurs raccordés à un réseau propane.

PROPOSITION n° 11

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

Le médiateur national de l'énergie demande, comme il l'a déjà fait plusieurs fois par le passé, que soit créé un fournisseur universel de dernier recours d'électricité. Cette solution est prévue par la loi relative à l'énergie et au climat pour le gaz naturel, et il devient urgent de la mettre en place également pour assurer la fourniture minimale d'électricité qui est reconnue par la loi comme un bien de première nécessité. La mise en place d'un fournisseur universel de dernier recours permettrait d'aider des consommateurs – particuliers et petits professionnels – à sortir de situations inextricables quand ils ne parviennent pas à souscrire un contrat, notamment du fait de difficultés financières. La question est particulièrement sensible dans les zones où la présence d'un seul fournisseur (certaines entreprises locales de distribution) fait que la concurrence n'est pas encore effective.

LE COMPTAGE, QUI EST LA BASE D'UNE BONNE FACTURATION, DOIT ÊTRE AMÉLIORÉ

La distribution de l'électricité et du gaz en réseaux nécessite des compétences techniques maîtrisées par les gestionnaires, principalement ENEDIS et GRDF, qui ont notamment la mission de comptage des consommations. Or, les erreurs de comptage des consommations d'électricité ou de gaz sont des sources fréquentes et récurrentes de litiges. Lorsqu'ils ne sont pas dus à une erreur de relevé ou d'auto-relevé, ils peuvent également être causés par le compteur lui-même ou par un problème de gestion imputable au distributeur, qui peut écarter par erreur un relevé qui était pourtant correct.

Dans le gaz, il existe encore des dysfonctionnements de compteurs qui mettent du temps à être détectés et induisent le fournisseur en erreur pour établir la facturation. Mais, dans bien des cas, le fournisseur a la possibilité de détecter lui-même le problème et devrait alors rapidement le régler, alors que le défaut de régularisation de la situation fausse la facturation du consommateur. Madame A. a vécu ce problème : cliente du fournisseur ENGIE depuis mai 2019 pour un appartement inoccupé, elle a découvert que 571 m^3 de gaz avaient été mis à sa charge en août et décembre de cette année-là, alors qu'elle disposait pourtant d'un compteur communicant GAZPAR, sur lequel était affiché un index de 1 m^3. GRDF a constaté que le signal envoyé par le compteur était défaillant et a donc installé un nouveau compteur GAZPAR. Toutefois, l'index de dépose du compteur ayant été rejeté par le système d'information de GRDF, le fournisseur ENGIE a continué de facturer Madame A., en lui infligeant même des pénalités de retard, en la relançant et en faisant intervenir une société de recouvrement, puis un huissier de justice ! Dès lors que la consommatrice avait appelé son fournisseur pour lui indiquer son index de 1 m^3, ENGIE aurait dû comprendre qu'une consommation erronée avait été prise en compte. L'examen du litige par le médiateur national de l'énergie (recommandation n° D2019-22561) a finalement permis de traiter la situation, mais au prix de quels désagréments pour la consommatrice, qui n'a réussi à être rétablie dans ses droits que parce qu'elle a fait appel au médiateur national de l'énergie ! Cet exemple montre que les opérateurs doivent être vigilants pour détecter ce type de situations, s'efforcer de les résoudre rapidement et ne pas attendre que le consommateur saisisse le médiateur national de l'énergie pour régler le problème.

CAS CONCRET

UN COMPTEUR DE GAZ QUI NE FONCTIONNE PAS CORRECTEMENT PENDANT 10 ANS !

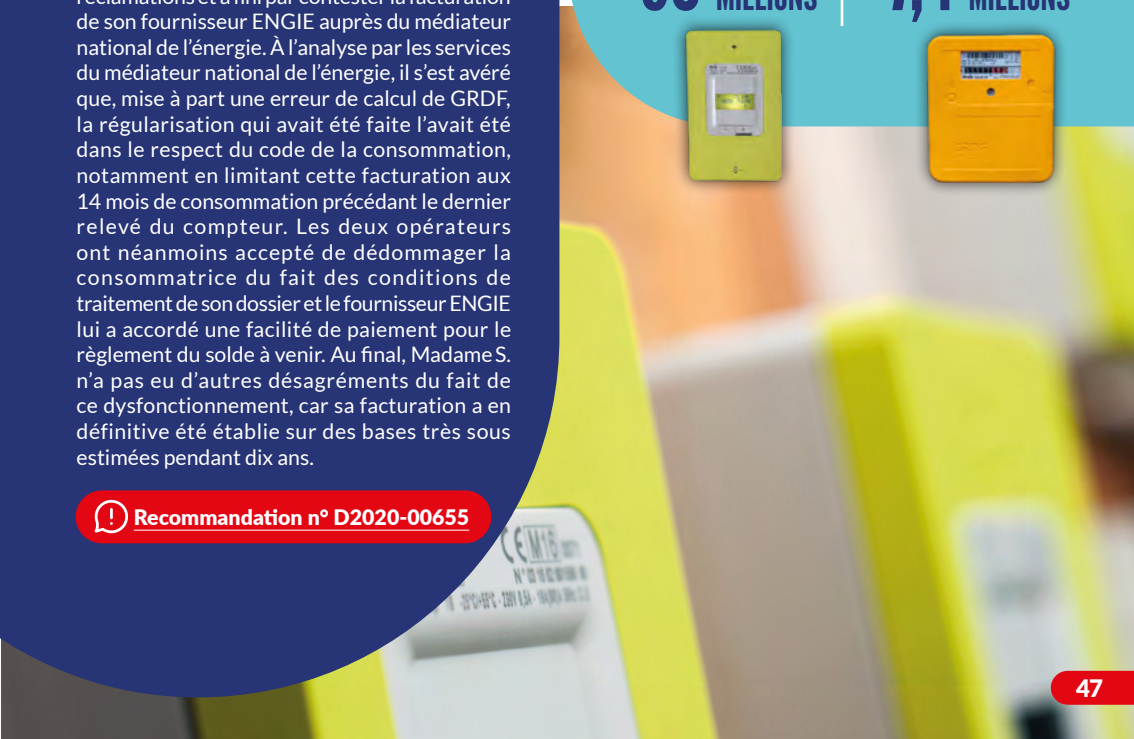
Les nouveaux compteurs communicants GAZPAR devraient générer moins de problèmes de comptage que les anciens, mais on constate parfois des dysfonctionnements importants. Tel est, par exemple, le cas de celui de Madame S. à Paris. Depuis la mise en service de son contrat en 2006, le boîtier de téléreport de son compteur de gaz ne fonctionnait pas correctement. GRDF a constaté ce problème seulement en 2015, mais n'a pas résolu le dysfonctionnement et la facturation s'est poursuivie sur des bases erronées. Le même constat de dysfonctionnement du compteur a été fait de nouveau en 2019 et Madame S. a reçu des factures inhabituellement élevées correspondant à des rattrapages de consommation. Elle fait alors plusieurs réclamations et a fini par contester la facturation de son fournisseur ENGIE auprès du médiateur national de l'énergie. À l'analyse par les services du médiateur national de l'énergie, il s'est avéré que, mise à part une erreur de calcul de GRDF, la régularisation qui avait été faite l'avait été dans le respect du code de la consommation, notamment en limitant cette facturation aux 14 mois de consommation précédant le dernier relevé du compteur. Les deux opérateurs ont néanmoins accepté de dédommager la consommatrice du fait des conditions de traitement de son dossier et le fournisseur ENGIE lui a accordé une facilité de paiement pour le règlement du solde à venir. Au final, Madame S. n'a pas eu d'autres désagréments du fait de ce dysfonctionnement, car sa facturation a en définitive été établie sur des bases très sous estimées pendant dix ans.

Recommandation n° D2020-00655

Pour l'électricité, des problèmes de compteur peuvent également fausser le calcul des consommations et le montant des mensualités qui sont fixées, ce qui peut entraîner de régularisations de facturation, parfois au-delà des 14 mois légaux (**voir les cas évoqués précédemment p.39, ainsi que dans la recommandation n° D2019-18846**). Madame P. a contesté l'augmentation de ses consommations depuis la pose de son compteur LINKY. Il s'est avéré que, comme c'est fréquemment le cas, c'était son ancien compteur qui ne mesurait pas correctement toute l'énergie consommée. Le fournisseur n'ayant pas réajusté le montant des mensualités pour prendre en compte les relevés communiqués mensuellement par le compteur LINKY, le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur de verser un dédommagement pour les désagréments subis par le consommateur.

Nombre de compteurs communicants déjà installés

Linky	Gazpar
30 MILLIONS	7,4 MILLIONS



ENEDIS DOIT APPLIQUER SYSTÉMATIQUEMENT ET SPONTANÉMENT L'ABATTEMENT PRÉVU EN CAS DE COUPURE D'ALIMENTATION SUPÉRIEURE À CINQ HEURES



La qualité de la fourniture d'électricité varie, parfois sans que le consommateur s'en rende compte, en cas de tension plus basse que la norme ne le prévoit ou de microcoupures de moins d'une seconde. Mais il existe aussi des cas dans lesquels les coupures de quelques minutes sont plus gênantes, notamment lorsque, répétées au fil du temps, elles peuvent se chiffrer en heures dans une année. Hormis ces défauts manifestes de la qualité de la fourniture d'électricité, qui peuvent causer des dommages et des pertes financières, les usagers ne bénéficient d'aucun abattement tarifaire tant que la coupure est inférieure à cinq heures consécutives. « *Il n'est pas équitable que les usagers les moins bien desservis paient leur fourniture d'électricité comme s'il ne s'était rien passé.* ***En tout état de cause, ENEDIS devrait informer les consommateurs par SMS ou par email en cas de coupure ou de perturbations dans leur secteur, fournir une explication sur la cause de l'incident, indiquer le délai prévisionnel de rétablissement du fonctionnement normal, et communiquer les informations sur la procédure de réclamation*** », détaille François-Xavier BOUTIN, chef du pôle gaz et réseaux.

Lorsqu'un consommateur subit une interruption de fourniture d'électricité supérieure à cinq heures consécutives qui est imputable à une défaillance du réseau public de transport ou de distribution, il doit bénéficier automatiquement d'un abattement tarifaire sur sa facture, sans qu'il ait besoin d'en faire la demande. C'est ce que prévoit la délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 14 juin 2018. Cet abattement forfaitaire sur le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité est calculé sur la base de 2 euros HT par kVA de puissance souscrite et par tranche de cinq heures de coupure, pour les consommateurs raccordés en basse tension dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA.

Le médiateur national de l'énergie a néanmoins relevé à l'occasion de plusieurs litiges dont il a été saisi qu'ENEDIS n'appliquait pas automatiquement l'abattement tarifaire prévu par la délibération de la Commission de régulation de l'énergie. Par exemple, Madame V. et Monsieur B. ont subi une coupure de plus de cinq heures à l'occasion de travaux sur le réseau public. Toutefois, au prétexte que les travaux auraient dû durer moins de cinq heures et que les consommateurs avaient été prévenus auparavant, le gestionnaire du réseau de distribution refusait de les faire bénéficier de l'abattement forfaitaire. Après l'intervention du médiateur national de l'énergie, ENEDIS a finalement accepté de le faire (recommandation n° D2020-15559). Dans certains cas, ENEDIS verse bien un abattement forfaitaire, mais en se trompant sur son montant (recommandation n° D2020-09832).

Dans d'autres situations, lorsque la relation entre la coupure d'électricité et les désagréments matériels subis est établie, le gestionnaire de réseau de distribution est amené à indemniser le consommateur ayant subi des dommages. Il s'agit notamment de cas de pertes de denrées alimentaires dues à l'arrêt des réfrigérateur et congélateur (recommandations n° D2020-05865 et n° D2020-21352) ou de dommages sur des équipements électriques, en particulier sur les appareils fonctionnant en courant triphasé qui subissent une rupture du neutre (recommandation n° D2020-21245). Dans certaines situations, heureusement très exceptionnelles, comme la coupure de plus de cinq jours subie par Madame G. (recommandation n° D2020-15994), le dommage est tel qu'il est choquant de voir le gestionnaire du réseau de distribution ne pas appliquer immédiatement et spontanément l'abattement forfaitaire du TURPE.

« *ENEDIS invoque trop souvent la responsabilité des consommateurs ou des cas de force majeure pour écarter toute indemnisation lors de litiges portant sur des coupures de plus de cinq heures. Compte tenu des faibles montants de l'abattement du TURPE qui sont engagés – la plupart du temps moins de 50 euros – ENEDIS ne devrait pas chercher à éviter de s'acquitter de son obligation. En appliquant systématiquement la règle, il éviterait au médiateur national de l'énergie d'avoir à intervenir dans ces litiges et à signaler à la CRE les manquements d'ENEDIS en ce qui concerne le versement de l'abattement forfaitaire* », déplore Catherine LEFRANCOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

03 LA CONFIANCE DOIT ÊTRE DE MISE ÉGALEMENT EN CAS DE LITIGE

Le mauvais traitement de leurs réclamations par les fournisseurs porte atteinte à la confiance des consommateurs dans l'ouverture des marchés de l'énergie.



Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité ou de gaz disposent d'un délai de deux mois pour traiter les réclamations de leurs clients et résoudre leur litige. À défaut d'avoir mis en œuvre dans ce délai les actions correctives qui s'imposent, le consommateur a la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie du litige.

Dans un certain nombre de cas, malheureusement de plus en plus nombreux depuis quelques années, **les litiges que les fournisseurs ou distributeurs n'ont pas été en mesure de régler à la satisfaction de leur client ont tendance à augmenter**, particulièrement les cas dans lesquels les opérateurs répondent mal ou pire, ne répondent pas du tout. La confiance qui avait été gagnée au moment de la souscription du contrat est alors perdue…

TROP DE LITIGES SONT DUS À UN MAUVAIS TRAITEMENT PAR LES FOURNISSEURS DES RÉCLAMATIONS DE LEURS CLIENTS

Lorsqu'un client rencontre un problème concernant sa fourniture d'énergie, ce qui peut toujours arriver, il s'adresse au service clients de son fournisseur ou de son distributeur et, s'il n'est pas satisfait de la solution, il formule une réclamation auprès du service de réclamations. Le fournisseur doit alors traiter la demande du client au plus vite et au mieux de son intérêt. C'est une pratique de bon sens dans toute activité commerciale, qui permet de garder la confiance et la fidélité de sa clientèle. « *En novembre 2020, un an après ma nomination, j'ai dû appeler nombre d'opérateurs à améliorer leur service commercial, notamment leur service de réclamations.* ***Trop souvent, ils ne traitent pas les réclamations de leurs clients ou n'y apportent pas une réponse satisfaisante*** *dans le délai de deux mois qui*

leur est imparti. Pourquoi ? J'ai la conviction que dans le secteur de l'énergie, il y a un manque de culture commerciale et que "l'expérience client", comme on la nomme aujourd'hui, n'est pas suffisamment mise en valeur. Il en résulte que les demandes des consommateurs se transforment en demandes de médiation dont je suis saisi. Souvent, la simple intervention des services du médiateur national de l'énergie suffit à obtenir une réponse qui n'était pas venue. Et on découvre que le litige était assez simple à traiter et qu'il aurait dû être réglé rapidement. ***Dans tous ces cas, je considère qu'il n'est pas normal que les services du médiateur national de l'énergie servent de service après-vente des fournisseurs !*** », proteste Olivier CHALLAN BELVAL.

Comme le médiateur national de l'énergie le répète chaque année, tout ce qui relève de la stricte application de la réglementation (informer clairement et précisément sur le contenu de l'offre avant une souscription, conseiller sur l'offre la plus adaptée au consommateur, ne pas facturer au-delà de 14 mois en cas de régularisation importante, résilier les contrats de leurs clients à la date qu'ils demandent, rembourser les trop-perçus, etc.) ne devrait jamais arriver devant lui ! Il faut aussi bien évidemment respecter le délai maximum de deux mois prévu par les textes pour le traitement des réclamations. Trop de litiges « simples » arrivent en médiation, alors qu'ils auraient pu être évités. La Lettre du médiateur n° 40 de septembre 2020 a d'ailleurs été consacrée à ce sujet.



En 2020, la hausse du nombre de litiges est en bonne partie due au traitement négligé ou non maîtrisé par certains fournisseurs de réclamations de leurs clients. Même si quelques-uns sont attentifs à cette question de la qualité du service rendu à leurs clients, et si certains, comme ENEDIS, ont fait des progrès au cours de cette année, un certain nombre de fournisseurs, et pas seulement de nouveaux arrivants sur le marché, semblent encore dans une phase d'apprentissage (voir ci-après). Mais des acteurs importants, dont on serait en droit d'attendre un service de qualité, font preuve de beaucoup d'inefficacité, voire de négligence, dans le traitement des problèmes de leurs clients.

C'est le cas de TOTAL DIRECT ENERGIE qui présente de multiples dysfonctionnements dans le traitement, ou plus justement dans l'absence de traitement des litiges **(voir Focus p.51)**. Or, il s'agit du troisième fournisseur en nombre de clients en France, qui plus est adossé à un des groupes énergétiques internationaux les plus puissants, et le médiateur national de l'énergie a de sérieux reproches à lui faire **(voir le carton rouge p.74),** « a fortiori » lorsqu'il observe que plus de la moitié des litiges recevables devant lui et impliquant TOTAL DIRECT ENERGIE sont des problèmes de facturation, que le fournisseur n'a pas été capable de régler! Un opérateur de cette taille et de ce niveau devrait être capable de facturer ses clients sans anomalies et, si des anomalies peuvent parfois survenir, il devrait être en mesure de régler la difficulté dans un délai de deux mois !

Or, les services du médiateur national de l'énergie doivent trop souvent régler des litiges dont ils n'auraient jamais dû être saisi et qui n'ont aucune raison d'être ! Tel est par exemple le cas du litige entre TOTAL DIRECT ENERGIE et Madame S.-C. au sujet d'un remboursement de solde de facture, que le fournisseur n'avait pas été capable de régler en temps et en heure, ni de répondre à la réclamation de sa cliente. Il a fallu l'intervention du médiateur national de l'énergie pour finir par obtenir satisfaction sur cette réclamation légitime de la cliente, qui a, du coup, obtenu un dédommagement représentant 10 % de la somme en jeu, pour les désagréments qu'elle a subis du fait du traitement déficient de son problème par TOTAL DIRECT ENERGIE.

FOCUS

TOTAL DIRECT ENERGIE NE TRAITE PAS SÉRIEUSEMENT DE NOMBREUX LITIGES DONT IL EST SAISI PAR SES CLIENTS

La fusion de TOTAL SPRING avec DIRECT ENERGIE en avril 2019 a engendré pour la nouvelle entité des difficultés de gestion de la facturation de ses clients. TOTAL DIRECT ENERGIE s'est révélé incapable de régler ces problèmes et le nombre de litiges recevables en médiation qui impliquent TOTAL DIRECT ENERGIE a plus que doublé entre début 2020 et début 2021 ! En particulier, dans le cadre des litiges qu'il examine, le médiateur constate que TOTAL DIRECT ENERGIE a souvent mal ou pas traité du tout les réclamations initiales de ses clients. Certaines sont relatives à des paiements effectués à TOTAL SPRING, mais non pris en compte par TOTAL DIRECT ENERGIE (recommandation n° D2020-19144), ou à des factures éditées dans un délai qui n'est pas « raisonnable » au sens juridique du terme, c'est-à-dire inacceptables dans les faits (recommandation n° D2020-16979).

TOTAL DIRECT ENERGIE ne respecte pas non plus un certain nombre de règles législatives ou règlementaires, ce qui génère également des litiges : envoi de la facture de clôture à la suite d'une résiliation de contrat dans un délai dépassant celui d'un mois prévu par l'article L. 224-15 du code de la consommation, ou facturation de consommations au-delà des 14 mois, en infraction avec l'article L. 224-11 du code de la consommation.

À ces litiges dont le médiateur national de l'énergie n'aurait jamais dû être saisi, s'ajoutent des difficultés persistantes dans la conduite du processus de médiation. Les observations données par TOTAL DIRECT ENERGIE n'apportent bien souvent pas de réponse utile aux demandes des services du médiateur national de l'énergie. En outre, contrairement à tous les principes généralement appliqués par les autres fournisseurs, TOTAL DIRECT ENERGIE se permet de maintenir, voire d'engager des procédures de recouvrement pendant le cours de la médiation (recommandation n° D2020-20313). Ce genre de pression sur les consommateurs pendant la médiation est particulièrement malvenu ! « *Les interlocuteurs des services du médiateur national de l'énergie chez TOTAL DIRECT ENERGIE leur indiquent constamment qu'ils sont animés de la meilleure volonté, qu'ils travaillent à la recherche de solutions pour améliorer la situation. Mais pour l'instant, la réalité est que le nombre de ses litiges recevables en médiation augmente fortement (il a représenté plus du tiers du nombre des saisines recevables par le médiateur national de l'énergie sur le premier trimestre 2021). Les équipes du médiateur doivent passer trop de temps sur ces dossiers. Si seulement ce fournisseur mettait en œuvre dans le délai d'un mois les accords amiables et les recommandations qu'il a acceptés, on ne serait pas en plus obligé de le relancer régulièrement* », s'énerve Catherine LEFRANCOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation. Certains accords amiables n'ont, en effet, toujours pas été mis en application plusieurs mois après leur émission !

IL FAUT TROUVER UNE SOLUTION POUR EN FINIR DURABLEMENT AVEC LES INVERSIONS DE COMPTEURS

Parmi les procédures que les fournisseurs doivent respecter, il y a celles applicables en cas d'erreur sur la référence technique du site de consommation, c'est-à-dire sur l'identification du client auquel est attribué tel ou tel compteur. Indiquée sur la facture et sur le compteur par un numéro à 14 chiffres, cette référence est appelée « point de livraison » (PDL) ou « point de référence mesure » (PRM) pour l'électricité et « point de comptage et d'estimation » (PCE) pour le gaz. Il arrive parfois que cette référence, qui est essentielle pour la souscription d'un contrat avec un nouveau fournisseur ou pour une mise en service, soit erronée, soit parce que le consommateur s'est trompé en la donnant, soit du fait d'une mauvaise affectation du fournisseur ou, plus rarement, du gestionnaire de réseau. Dès lors qu'un mauvais numéro de PDL/PRM ou de PCE est associé au contrat d'un consommateur, il va se retrouver facturé de la consommation d'énergie d'un autre consommateur, quelques fois même avec les factures de deux compteurs. Pire encore, il pourrait voir son approvisionnement en énergie être coupé.

Ces inversions de compteurs sont souvent très problématiques pour les consommateurs, dont le contrat est de fait résilié dans les systèmes d'informations des opérateurs. Ces cas sont particulièrement difficiles à résoudre, car il faut pouvoir identifier qui est à l'origine du problème. En 2020, ces situations, parfois ubuesques, représentent tout de même plus de 6% des litiges instruits en médiation par le médiateur national de l'énergie. Les opérateurs ont déjà été appelés par le médiateur national de l'énergie à mieux lutter contre ce type d'erreur. Il souhaite cette année que l'on s'attaque à la source du problème et que l'on recherche et mette en place des mesures durables permettant de prévenir et d'empêcher que de telles erreurs soient commises. Et surtout qu'elles puissent être détectées le plus rapidement possible, avant qu'on ne se retrouve dans des situations qui sont nécessairement difficiles à régler. Il souhaite également que les fournisseurs soient mieux responsabilisés et incités à éviter notamment la souscription d'un contrat lorsqu'il y a suspicion d'une erreur de référence du compteur (voir Proposition n° 12 p.54).

Le traitement efficace de ces inversions de compteur est d'autant plus important que le consommateur subissant la résiliation de son contrat doit non seulement pouvoir le retrouver rapidement, mais surtout aux mêmes conditions contractuelles qu'avant. C'est bien le moins qu'il puisse espérer puisqu'il n'a bien souvent rien demandé. Il est pour cela essentiel que la communication entre fournisseurs et distributeur se fasse correctement, en appliquant strictement les procédures mises en place par la Commission de régulation de l'énergie (voir Cas concret p.53). **Les fournisseurs doivent en effet suivre une procédure précise, arrêtée au sein de groupes de travail pilotés par la Commission de régulation de l'énergie. Mais, trop souvent, ils préfèrent résilier le contrat sans se soucier des conséquences.** C'est assurément plus rapide, mais ça se retourne en général contre le consommateur!

Pour les personnes ayant un contrat au tarif réglementés de vente de gaz, il est encore plus indispensable d'appliquer strictement la procédure, car il n'est plus possible ensuite de refaire un contrat identique puisque ce tarif est en extinction. Ces procédures ont, d'ailleurs, dû faire l'objet d'une mise à jour en avril 2020, pour prendre en compte les spécificités du « retour arrière » dans le cas d'un contrat au tarif réglementé.





CAS CONCRET

LE FOURNISSEUR ENI N'A PAS APPLIQUÉ LA PROCÉDURE PRÉVUE EN CAS D'INVERSION DE COMPTEURS

Le contrat de fourniture de gaz d'une copropriété dans les Yvelines a été résilié à son insu en mai 2019, sans qu'elle n'ait rien demandé. Il s'en est suivi une coupure de gaz pendant neuf jours au cours du mois de septembre suivant. C'est le fournisseur ENI qui est à l'origine de l'erreur : il a, en effet, indiqué les références du compteur rattaché à la copropriété, lorsqu'il a effectué une demande de changement de fournisseur pour l'un de ses clients en mai. Pour rattraper son erreur, le fournisseur ENI a résilié le contrat qu'il avait établi par erreur sur le point de comptage de la copropriété, ce qui a abouti à l'interruption de la fourniture de gaz en septembre. *« Quand ENI s'est rendu compte de son erreur, il aurait dû appliquer la procédure prévue par la CRE en cas d'erreur de PCE, c'est-à-dire prendre contact avec le fournisseur de la copropriété, qui était ENGIE – en passant par le distributeur GRDF le cas échéant – pour que celui-ci reprenne son client. La suspension de l'alimentation aurait ainsi été évitée »*, explique Fouzia LAYAOUI, juriste chargée de mission.

Cet exemple illustre les difficultés auxquelles peuvent être confrontés les consommateurs victimes d'une inversion de compteurs. Dans le cas présent, la copropriété, en tant que client non résidentiel, était engagée avec ENGIE pour un contrat de trois ans jusqu'à fin mai 2020. Même si la copropriété n'avait rien demandé, la résiliation du contrat avant la date d'échéance a eu pour conséquence de mettre à sa charge des frais de résiliation anticipée de près de 6 000 euros TTC. *« ENGIE a considéré que ces frais de résiliation devaient être calculés sur l'année contractuelle restante. Or, la copropriété est redevenue cliente d'ENGIE fin septembre 2019. Nous avons donc recommandé qu'ENGIE rembourse 8/12e des pénalités qu'il a facturées et ENI les 4/12e »*, ajoute Fouzia LAYAOUI. À ce jour, le fournisseur ENI a suivi et mis en œuvre la recommandation du médiateur national de l'énergie (dédommagement de la copropriété et prise en charge de sa consommation de gaz de mai à septembre), mais pas le fournisseur ENGIE…

Recommandation n° D2020-13800

PROPOSITION n° 12

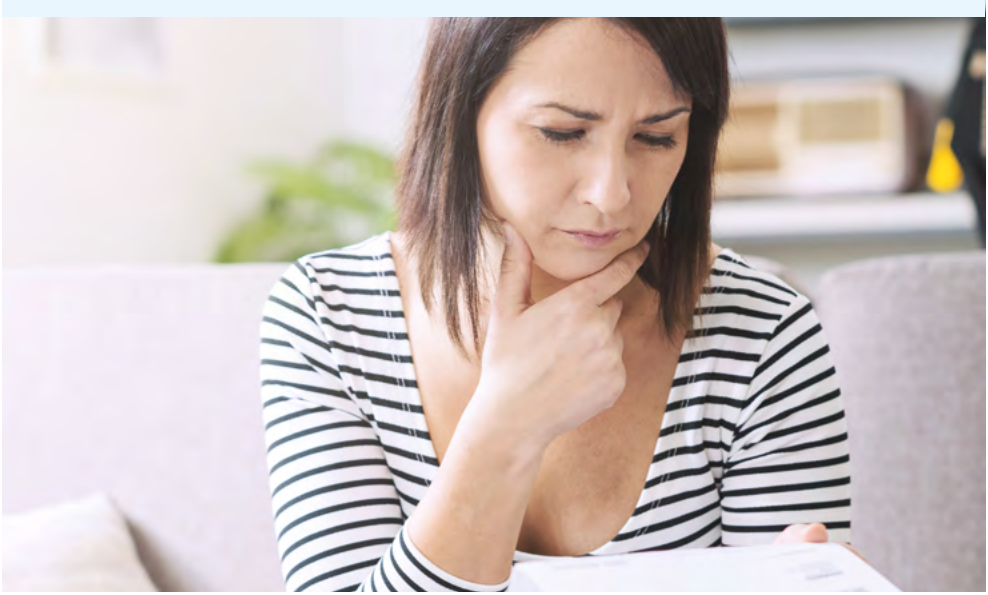
BLOQUER LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DÈS QU'UNE INVERSION DE COMPTEUR EST DÉTECTÉE

Le médiateur national de l'énergie est saisi chaque année de plusieurs centaines de litiges concernant des erreurs d'identification de point de livraison ou de comptage. Ces situations, très pénalisantes pour les consommateurs, doivent être mieux réglées lorsqu'elles se produisent, mais surtout, il faut rechercher des mesures permettant qu'elles soient durablement évitées. À cet effet, le médiateur national de l'énergie, qui a œuvré pour qu'on définisse des solutions structurelles, se félicite qu'un groupe de travail ait (enfin) été créé, réunissant tous les acteurs concernés (fournisseurs, gestionnaires de réseaux de distribution, Commission de régulation de l'énergie) avec pour mission de :

• Définir et mettre en place un système de détection préventif des erreurs de PDL/PRM et PCE, qui serait placé sous la responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution.

• Bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'inversion de compteur a été détecté, notamment par la vérification systématique d'une 2e information, telle que, par exemple, le numéro figurant sur le compteur ou le robinet.

• Appliquer des pénalités financières aux fournisseurs qui sont à l'origine d'une erreur de PDL/PRM ou PCE, ou qui n'appliqueraient pas les procédures concertées. Le montant de ces pénalités serait reversé aux gestionnaires de réseaux, et viendrait en diminution du tarif d'acheminement.



LE NON-RESPECT DES PROCÉDURES OU DE LA RÉGLEMENTATION EST ENCORE TROP FRÉQUENT

De nombreuses procédures ou règles ne sont pas appliquées, ce qui a pour conséquence la création de litiges qui n'auraient jamais dû exister.

Voici quelques exemples de ces mauvaises pratiques, qui encombrent les services du médiateur national de l'énergie de litiges inutiles.

• Lorsqu'une évolution tarifaire doit s'appliquer à l'occasion d'une facturation, le fournisseur doit appliquer la méthode de calcul du *prorata temporis*. En l'absence de stipulation contractuelle, cette méthode est, en effet, celle prévue par l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. À chaque période de consommation doit ainsi être affecté le prix correspondant du kWh. Mais, parfois, le calcul fait par le système d'information du fournisseur est erroné, comme cela a été le cas dans le litige opposant Monsieur M. au fournisseur SÉOLIS : le tarif réglementé Tempo avait été appliqué en jours rouges et blancs sur une période de jours bleus (recommandation n° D2019-11510).

S'il y a un doute sur la règle à appliquer, le médiateur national de l'énergie a déjà rappelé aux fournisseurs en 2018 et 2019 qu'à défaut de stipulation particulière, la méthode du *prorata temporis* doit s'appliquer en cas de changement de prix et en l'absence de relevés, sauf à prévoir des coefficients de pondération dans les conditions générales de vente. Il a fallu renouveler cette recommandation en 2020, notamment à l'occasion d'un litige entre le fournisseur PLANETE OUI et Monsieur et Madame V. qui contestaient leur facturation du fait que les consommations n'étaient pas correctement réparties à la suite d'un changement de prix (recommandation n° D2020-06861). De plus, PLANETE OUI n'a pas été en mesure d'émettre dans le délai d'instruction de trois mois une facture rectificative pour ses clients qui l'avaient quitté, ce qui a aggravé les désagréments des consommateurs. PLANETE OUI n'a toujours pas indiqué au médiateur national de l'énergie s'il avait pris des mesures pour éviter que ces litiges ne se répètent.

• En application des dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012, les fournisseurs doivent renseigner des mentions obligatoires sur leurs factures. Les articles 3, 4 et 10 de ce texte réglementaire sont très précis et doivent être suivis à la lettre, pour permettre que le consommateur soit informé par exemple des moyens simples et gratuits lui permettant d'accéder à l'ensemble des prix appliqués par le fournisseur, du numéro de référence du compteur, de la date estimative de la prochaine facture, de l'historique de consommation sur une année pleine, des modalités de paiement, des coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et des coordonnées du médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie a dû ainsi rappeler au fournisseur VATTENFALL, dans un litige avec Monsieur P. qui devait se faire rembourser un trop-perçu relatif au mécanisme de capacité, que ces mentions devaient obligatoirement figurer sur toutes les factures de fourniture d'électricité (recommandation n° D2020-03644).

• La présentation d'une offre à un client doit répondre aux exigences requises par l'article L. 111-1 du code de la consommation et par l'arrêté du 3 décembre 1987. Il est en outre essentiel que soit indiquée une estimation de la somme totale toutes taxes comprises qui sera payée sur une année par le consommateur avec cette nouvelle offre. L'envie de se différencier de leurs concurrents peut conduire certains fournisseurs à être inventifs, mais ils ne doivent pas oublier pour autant qu'ils ont l'obligation d'appliquer les règles !

Les offres de WEKIWI présentées « *à prix fixe avec une remise sur forfait* » font ainsi miroiter un prix particulièrement attractif lorsque toutes les remises sont effectives. Or, si les conditions d'application des remises ne sont pas réunies, le consommateur va se retrouver bien plus facturé qu'il ne l'avait cru. En outre, la grille tarifaire de WEKIWI ne mentionne pas qu'un engagement minimum d'un an est requis pour bénéficier de telles remises. À l'occasion d'un litige avec Monsieur L. qui avait souscrit un contrat de ce type pour sa fourniture de gaz naturel, le médiateur national de l'énergie a rappelé à WEKIWI son obligation générale d'information loyale et complète (recommandation n° D2020-10648). Et, dans le comparateur du médiateur national de l'énergie, il a été précisé qu'il s'agissait d'une remise avec « *prix soumis à engagement 12 mois* ».

• **Les frais de mise en service en gaz doivent être facturés une seule fois, au moment de la mise en service.** Cette évidence est pourtant parfois oubliée par certains fournisseurs. Le médiateur national de l'énergie a ainsi été saisi d'un litige dans lequel le fournisseur ENGIE avait facturé à 16 reprises les frais de mise en service à son client, Monsieur M. Alors qu'il aurait été simple et facile de répondre aux réclamations du consommateur, le fournisseur ENGIE a répercuté sur les factures suivantes ces frais que le client ne voulait pas payer, l'a relancé, directement d'abord, puis par une société de recouvrement, et l'a même menacé de coupure en demandant la résiliation de ses contrats de fourniture de gaz et d'électricité aux gestionnaires de réseaux. La situation ne s'est régularisée qu'au bout de dix mois et le consommateur a demandé réparation en portant le litige devant le médiateur national de l'énergie (recommandation n° D2020-21557).

Pour éviter les problèmes dus aux délais de paiement trop courts, et au respect de la date de résiliation demandée, le médiateur national de l'énergie réitère les propositions qu'il avait formulées l'an dernier.

PROPOSITION n° 13

RESPECTER LA DATE DE RÉSILIATION DEMANDÉE PAR LE CONSOMMATEUR

En cas de résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, l'article L. 224-14 du code de la consommation prévoit que « *la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur* ». Certains fournisseurs interprètent ces dispositions comme leur permettant d'appliquer systématiquement un délai de 30 jours pour procéder à la résiliation. Ils font figurer cette règle dans leurs conditions générales de vente, ce qui est source de litiges.

Le médiateur national de l'énergie propose que le cadre juridique soit clarifié, pour préciser qu'il doit être procédé à la résiliation « *à la date demandée par le consommateur* ».

PROPOSITION n° 14

LAISSER AUX CONSOMMATEURS UN DÉLAI DE TROIS SEMAINES APRÈS L'ÉMISSION D'UNE FACTURE D'ÉNERGIE POUR LA PAYER

La date limite de paiement d'une facture d'énergie est fixée par le décret du 13 août 2008, relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, à « *14 jours après sa date d'émission* ». Un tel délai, qui inclut le temps nécessaire à l'édition et l'envoi de la facture, ainsi que, en cas de paiement par chèque, le délai nécessaire à son envoi, est trop court et met trop souvent le consommateur en risque d'impayé. En effet, compte tenu des délais d'acheminement postal et de traitement interne par les opérateurs, le consommateur ne dispose en général que d'une semaine effective pour régler sa facture.

Le médiateur national de l'énergie propose donc de modifier le décret du 13 août 2008, pour porter à trois semaines le délai de règlement d'une facture après son émission.





2

LE BILAN DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



La baisse de l'activité économique en France, conséquence de la pandémie de Covid-19, a conduit à des modifications de la consommation d'énergie et a fragilisé de nombreux ménages et entreprises.
Grâce à la digitalisation de la quasi-totalité des processus, les services du médiateur national de l'énergie ont pu s'adapter à cette situation en organisant le télétravail pour tous les collaborateurs.
Mais le nombre de litiges liés à la fourniture d'énergie a continué à augmenter et, si la productivité au sein du service médiation a encore progressé, l'année 2020 est néanmoins marquée par un allongement du délai de traitement des litiges instruits en médiation.

01 UNE ACTIVITÉ EN HAUSSE EN 2020



Malgré ses appels répétés des années passées pour que les opérateurs du marché de l'énergie améliorent leurs pratiques, notamment celles relatives au traitement des réclamations de leurs clients, le médiateur national de l'énergie a encore été confronté en 2020 à une hausse importante du nombre de litiges dont il a été saisi.

LE NOMBRE DE LITIGES REÇUS EN 2020 EST EN HAUSSE DE 19 %

En 2019, le médiateur national de l'énergie avait enregistré 22 807 litiges. **Au cours de l'année 2020, il a reçu 27 203 litiges, soit une hausse de 19 % par rapport à l'année 2019, au cours de laquelle le nombre de litiges avait déjà augmenté de 35 % !**

Les consommateurs se manifestent auprès du médiateur national de l'énergie en majorité par un appel du **numéro vert gratuit 0 800 112 212** d'énergie-info (10 666 litiges reçus). Ils le font également par une saisine directe sur l'**outil en ligne SOLLEN** (9 039 litiges) ou **par courrier** (3 945 litiges). Les autres demandes sont principalement émises par **le formulaire de contact du site energie-info.fr** (3 454 litiges).

27 203
le nombre de litiges reçus en 2020 par le médiateur (+19% par rapport à 2019)

Les litiges reçus concernent beaucoup plus la fourniture d'électricité (65 %) que de gaz (21 %), mais une petite partie concerne les deux énergies simultanément (11 %). Comme en 2019, la quasi-totalité des litiges reçus touche des consommateurs particuliers (94 %). Un petit tiers (29 %) d'entre eux concerne la contestation des niveaux de consommations facturées et un autre (28 %) des problèmes liés à la facturation (facture, paiement et règlement, prix/tarif).

En 2020, il y a eu près de 1 800 litiges supplémentaires relatifs à des problèmes de facturation par rapport à 2019 ! *« Je l'ai déjà dit et je le répète : il n'est pas normal qu'au XXIe siècle, avec les outils informatiques dont on dispose, il y ait autant de litiges concernant des problèmes de facturation. Mais le plus anormal, c'est que les fournisseurs concernés n'aient pas été capables de les régler dans le délai de deux mois que leur laisse la loi ! Les services du*

médiateur national de l'énergie n'ont pas vocation à se substituer aux fournisseurs, pour régler les problèmes de facturation qu'ils n'ont su ni éviter, ni traiter », s'insurge Olivier CHALLAN BELVAL.

Une fois les demandes analysées pour identifier celles qui ne remplissent pas les conditions fixées par la loi pour pouvoir faire l'objet d'une médiation **(voir le détail p.97 dans les Chiffres clés)**, 8 595 litiges ont été déclarés recevables en 2020. Ce nombre est en augmentation de 19 % par rapport à celui de 2019. Les fournisseurs les plus concernés sont TOTAL DIRECT ENERGIE avec 2 292 litiges recevables, puis EDF avec 2 097 litiges, ENGIE avec 1 888 litiges et ENI avec 1 355 litiges.

La répartition par type d'énergie et par type de consommateur reste la même que pour les litiges reçus au cours des années précédentes. Toutefois, la part des litiges portant sur des contestations de la consommation facturée est plus importante et représente, en 2020, 46 % des litiges recevables, soit plus de 4 000 cas.

Cette année, un nouvel indicateur a été mis en place, par les services du médiateur, qui prend en compte la responsabilité d'un fournisseur dans le litige. Ce nouvel indicateur aboutit à un classement qui est analysé **(voir Focus en bas de page).**

Sur les 8 595 litiges recevables en 2020, près de la moitié sont imputables à des contestations des niveaux de consommation facturés.

FOCUS

UN NOUVEL INDICATEUR DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN 2020 : LA RESPONSABILITÉ DES OPÉRATEURS DANS LES LITIGES DANS LESQUELS ILS SONT IMPLIQUÉS

Dans de nombreux dossiers, plusieurs opérateurs sont engagés dans un même litige, mais tous n'ont pas nécessairement de responsabilité dans le problème survenu. Par rapport au classement général du nombre de litiges recevables, celui des fournisseurs dont la responsabilité est engagée est un peu différent : TOTAL DIRECT ENERGIE est toujours en tête avec 1 345 litiges, suivi d'ENI (1 287 litiges), d'ENGIE (1 247 litiges) et d'EDF (968 litiges).

Afin de mieux comprendre le rôle actif joué par un acteur dans l'origine d'un litige, le médiateur national de l'énergie a évalué pour chaque opérateur la part des litiges dans lesquels il est responsable par rapport au total des litiges dans lesquels il est impliqué. Cette approche permet d'effacer l'effet « volume » du nombre de litiges des grands opérateurs ayant beaucoup de clients. On constate alors que les plus petits opérateurs ont une part importante de responsabilité.

On trouve ainsi que le fournisseur ENI est responsable dans 91 % des litiges dans lesquels il est cité, GREENYELLOW l'est à 82 %, IBERDROLA à 81 %, TOTAL DIRECT ENERGIE et VATTENFALL à 73 %, ENGIE à 71 %, LECLERC ENERGIES à 64 %, EKWATEUR à 55 % et EDF à 51 %. La responsabilité des gestionnaires de réseaux est plus limitée : celle d'ENEDIS est engagée dans 46 % des cas et celle de GRDF dans 28 % des cas.

Le nombre de médiations se terminant par un accord amiable a augmenté de 23 % en 2020

Le traitement des litiges recevables par les services du médiateur national de l'énergie a donné lieu en 2020 à 7 681 recommandations. Ce nombre est en hausse de 13 % par rapport à 2019. Pour faire face à cet accroissement d'activité, le médiateur national de l'énergie continue de capitaliser sur son expérience des litiges récurrents pour aller plus vite au règlement des litiges à partir de trames d'analyse communes.

Le recours accru à des accords amiables permet également de gagner du temps sur le délai d'instruction en médiation : en s'accordant sur une solution proposée par les services du médiateur national de l'énergie, les parties aboutissent plus rapidement à la résolution amiable du litige. **Le nombre d'accords amiables a ainsi augmenté de 23 % en passant d'environ 4 000 accords en 2019 à plus de 4 900 en 2020.** Alors qu'ils représentaient 59 % des solutions de médiation en 2019, ce taux est en 2020 de 64 %.

Les fournisseurs avec lesquels des accords amiables sont le plus souvent conclus sont IBERDROLA, ENI, VATTENFALL et MINT ENERGIE, pour lesquels 75 % des propositions de solutions en médiation sont des accords amiables.

La recherche de solutions de traitement plus rapides des litiges n'empêche pas de déplorer qu'il y ait encore trop de litiges en cours d'instruction sur le bureau des collaborateurs du médiateur national de l'énergie. En effet, la conséquence de la forte augmentation du nombre des saisines cumulée depuis plusieurs années est que le nombre de litiges en cours augmente. Ainsi, 900 litiges déclarés recevables en 2020 n'ont pas pu aboutir et seront donc à finaliser en 2021.



Les délais de traitement se sont également allongés cette année. **En effet, en 2020, le délai moyen de clôture d'un litige recevable a été de 83 jours, soit 13 jours de plus qu'en 2019 et 20 jours de plus qu'en 2018.** Ce délai moyen est désormais proche du délai maximum réglementaire de 90 jours dans lequel le médiateur national de l'énergie doit formuler sa recommandation. Si 24 % des dossiers ont été clos en moins de deux mois, seulement 49 % ont pu l'être en moins de 90 jours. C'est beaucoup moins qu'en 2019 (76 %).

Cette dégradation des délais de traitement ne laisse pas d'inquiéter pour l'avenir… « *La hausse du nombre de litiges est-elle inéluctable avec l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie ? Quand on voit ce qui se passe sur le marché anglais, très libéralisé, où 66 000 plaintes recevables sont déclarées par le médiateur britannique, on se pose des questions… Néanmoins, notre ambition n'est pas que l'activité du médiateur national de l'énergie augmente indéfiniment ! Ce serait un bien mauvais signal pour les consommateurs. Bien au contraire, nous souhaitons la baisse du nombre de litiges : c'est pourquoi nous incitons constamment, et parfois vigoureusement, les fournisseurs et distributeurs à améliorer encore et toujours leurs pratiques et à appliquer systématiquement nos recommandations* », déclare Frédérique FERIAUD, directrice générale des services.

Le taux de suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie par les fournisseurs et distributeurs a ainsi augmenté de 5 points en 2020 par rapport à 2019, pour arriver à 95 %. C'est un progrès qu'il faut saluer, même si l'objectif de 100 % fixé l'an dernier par le médiateur national de l'énergie n'a pour l'instant été atteint que par le fournisseur VATTENFALL.

Mais, en sens inverse, il y a des opérateurs qui se situent bien en-dessous de la moyenne. Le médiateur national de l'énergie leur fait observer que ne pas suivre les recommandations du médiateur est souvent un pari risqué, car, si le consommateur décide d'aller en justice, ils ont de fortes chances d'être autant, voire plus, pénalisés **(voir Focus p.63).**

FOCUS

LA JUSTICE EST PARFOIS PLUS EXIGEANTE QUE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le consommateur qui a saisi le médiateur national de l'énergie garde toujours la possibilité d'engager une action en justice s'il n'est pas satisfait de la recommandation émise par le médiateur ou si les opérateurs concernés refusent de suivre cette recommandation. Les quelques décisions de justice rendues sur de tels litiges montrent que, pour un fournisseur ou un gestionnaire de réseau, se retrouver assigné devant un tribunal est bien parfois synonyme de solutions plus pénalisantes que celles recommandées par le médiateur national de l'énergie.

ENEDIS et EDF en ont fait l'expérience en 2020. Le premier a été condamné dans deux affaires, l'une dans laquelle les relevés d'index avaient été mal communiqués et l'autre dans laquelle sa responsabilité était engagée pour des dégâts causés à des équipements lors d'un orage. Dans les deux cas, les tribunaux ont confirmé le montant du dédommagement financier recommandé par le médiateur et ont, en outre, condamné ENEDIS à payer une somme supplémentaire d'environ 1 000 euros au consommateur, au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

De son côté, EDF a été attaqué en justice par un consommateur à la suite d'un litige pour lequel le médiateur avait recommandé à ce fournisseur et à ENEDIS de se partager à égalité le remboursement d'une mauvaise facturation (relevé de compteur problématique et dépassement de 14 mois). EDF ayant été le seul à se retrouver devant la justice a été condamné à payer le remboursement de la part de facture indue et à payer 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Le médiateur national de l'énergie considère que la leçon à tirer de ces décisions de justice pour les fournisseurs et les distributeurs est qu'il vaut mieux accepter et mettre en œuvre ses recommandations !



Le niveau de satisfaction des consommateurs sur l'action du médiateur national de l'énergie reste élevé

Comme tous les ans, le médiateur national de l'énergie fait réaliser une enquête sur le niveau de satisfaction des consommateurs l'ayant saisi. Réalisée par un institut de sondage en février 2021, cette enquête a porté sur 352 personnes, dont 52 professionnels, ayant saisi le médiateur en 2020.

Le niveau global de satisfaction a perdu 8 points, mais reste à un très bon niveau, avec 82% de consommateurs satisfaits. La baisse globale de satisfaction se retrouve de manière plus ou moins marquée dans les résultats détaillés de l'enquête, sauf quand il est demandé aux sondés s'ils recommanderaient le médiateur à leurs proches : à 91 % de « *oui* », la baisse n'est que d'un point. Pour l'institut de sondage, le contexte socioéconomique de la crise sanitaire a beaucoup joué sur la baisse de l'appréciation globale des sondés, plus que la réalité de leur expérience avec le médiateur. L'enquête de l'année prochaine permettra de confirmer ou infirmer cette analyse.

Les premiers motifs de satisfaction des sondés sont le fait d'avoir trouvé une solution à leur problème et la rapidité de traitement de leur dossier. Les qualités d'écoute, de disponibilité, et de compréhension des collaborateurs du médiateur national de l'énergie sont ensuite cités. Malgré un allongement des délais de traitement par rapport à 2019, un large niveau de satisfaction, à 84 %, a été exprimé.

Les services du médiateur national de l'énergie se sont très rapidement réorganisés pour continuer, dans le cadre de la crise sanitaire, à informer les consommateurs et à traiter les litiges en médiation

Comme pour la majorité des Français, le confinement du mois de mars dans le cadre de la crise sanitaire a pris de court les services du médiateur national de l'énergie. Alors que le télétravail ne concernait auparavant que quelques agents un jour par semaine, il a fallu mettre en place en quelques jours une organisation reposant exclusivement sur le travail à distance pour tout le monde. Une première difficulté a été d'acheter suffisamment de matériel informatique pour équiper tous les agents, alors qu'il n'était pas aisé d'en trouver du fait d'une forte demande au niveau national. Le délai pour s'approvisionner a obligé certains collaborateurs du médiateur à travailler d'abord avec leurs équipements personnels. Une seconde difficulté concernait le centre d'appels du numéro vert gratuit (0800 112 212), mais le prestataire externe a rapidement trouvé une solution pour que ses téléopérateurs puissent travailler chez eux, et le numéro vert a ainsi été interrompu moins de trois jours.

« Les collaborateurs ont été formidables. Ils se sont tous adaptés à la situation du confinement, puis au maintien du télétravail les mois suivants. Même pour des postes pour lesquels cela semblait difficile, comme le courrier ou le standard téléphonique, nous avons trouvé une solution. Après les ajustements techniques des premiers temps, nous avons même constaté que notre productivité avait augmenté. Au début du confinement, il a été possible de traiter les dossiers les plus anciens, car les consommateurs déposaient moins de litiges. Ensuite, cette meilleure productivité a assuré le traitement des nouveaux litiges qui sont arrivés en plus grand nombre », détaille Frédérique FERIAUD.

Néanmoins, le télétravail a réduit les contacts entre collaborateurs et a fait perdre en convivialité en esprit d'équipe. À l'image de ce qui se passe dans toutes les entreprises, le management à distance n'est pas idéal pour maintenir une dynamique de groupe. Le médiateur national de l'énergie aura donc à cœur, lorsque la crise sera passée, de rechercher le meilleur compromis entre télétravail et présence dans les locaux.



82 %

des consommateurs ayant fait appel au médiateur en sont satisfaits.

Source : Enquête de satisfaction réalisée en février 2021.

Des moyens financiers et humains stables

Les 7 681 recommandations émises par le médiateur national de l'énergie en 2020 représentent plus du double de celles émises en 2017. Pourtant, en trois ans, les moyens humains du médiateur ont très peu évolué et ses moyens financiers ont même légèrement baissé.

Le budget de l'année 2020, qui s'élève à 5 334 000 €, a augmenté de 0,3 % par rapport à l'année 2019, mais il est en baisse de plus de 5 % par rapport à celui de l'année 2017. « *Cette stagnation entre 2019 et 2020 doit être acceptée, dans un contexte où beaucoup d'administrations publiques ont vu leur financement baisser. De plus, grâce à une modification de l'article L. 122-5 du code de l'énergie, le versement effectif de son budget à l'institution du médiateur est désormais plus rapide depuis 2020, ce qui nous a fait gagner du temps* », détaille Pierre-Laurent HOLLEVILLE, chargé de mission auprès de la direction générale.

Globalement, le budget de l'année 2020 a été consommé à 93 %. La tendance à la baisse de quelques catégories de dépenses semble pérenne, telles que la réalisation du baromètre énergie-info par mail plutôt que par téléphone, ce qui est moins coûteux. C'est également le cas de la baisse du nombre de numérisations des courriers des consommateurs, car il y a plus de saisines qui sont réalisées directement en ligne par l'outil SOLLEN. « *C'est surtout la gestion de la crise sanitaire qui a réduit certains postes de dépenses. Nous n'avons eu quasiment aucun frais de déplacement, pas d'intérim et la formation des collaborateurs n'a pas pu se dérouler en 2020. À l'inverse, l'achat de fournitures a augmenté à cause des conditions sanitaires (gel, masques, plexiglas, etc.) et le budget dédié à l'acquisition de matériels informatiques portables pour tous les collaborateurs a été multiplié par sept* », explique Béatrice GAUDRAY, cheffe de service administration et finances. Certaines dépenses, notamment celles liées à la refonte du comparateur d'offres et à l'évolution de la charte graphique, sont spécifiques à la seule année 2020.

Les gains de productivité réalisés ces dernières années, notamment grâce à la digitalisation et à l'amélioration de la compétence des services ont continué en 2020, malgré le contexte particulier de la crise sanitaire. Mais cette digitalisation, accentuée avec le télétravail, a atteint ses limites, comme le montre le plus faible taux de litiges traités en moins de



> *« Les collaborateurs ont été formidables. Toutes et tous se sont adaptés à la situation du confinement puis au maintien du télétravail les mois suivants. »*
>
> Frédérique FERIAUD

90 jours que le médiateur n'ait jamais connu (49 %). « *Sans moyens supplémentaires, et si le nombre de litiges reste élevé ou continue à croître, il est à craindre que la qualité de service du médiateur national de l'énergie se dégrade. Heureusement, le budget de 2021 a autorisé deux recrutements supplémentaires de juristes. Nos demandes soutenues par des parlementaires lors des votes de la loi de finance ont enfin abouti. Mais, le temps de former ces personnes, cela ne permettra pas de rattraper le retard, ni de faire face au flux de dossiers du début de l'année 2021 qui a démarré avec beaucoup de litiges* », indique Frédérique FERIAUD. Même si le budget prévisionnel de 2021 a été revalorisé à 5,471 millions d'euros, si le nombre de litiges recevables n'amorce pas une décrue, les moyens humains du médiateur ne lui permettront pas de faire face indéfiniment à un accroissement constant des litiges.

L'INTERVIEW

DANIEL GREMILLET

Sénateur des Vosges et président du groupe d'études « Énergie » du Sénat

La loi « Énergie-Climat », du 8 novembre 2019, contient plusieurs mesures qui permettent d'accroître l'information des consommateurs et, par voie de conséquence, de les protéger.

En premier lieu, l'article 66 de la loi accompagne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie en donnant une base légale au comparateur d'offres en ligne du médiateur national de l'énergie et des rapports trimestriels de l'Observatoire des marchés de détail de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

En outre, la loi a prévu l'adoption, tous les cinq ans, à compter de 2023, d'une loi fixant les objectifs et les priorités d'action de la politique énergétique nationale. Il s'agit d'une avancée majeure pour le Parlement, mais aussi pour les consommateurs. Sous l'impulsion des travaux du Sénat, la loi quinquennale déterminera les objectifs de rénovation énergétique dans les bâtiments et fixera le volume des obligations d'économies d'énergie à réaliser dans le cadre des certificats d'économies d'énergie (C2E) pour établir une trajectoire soutenable et faire baisser le coût des C2E pour les consommateurs, qui concentrent à eux seuls un volume financier de plus de 3 milliards d'euros, soit 3 à 4 % de la facture d'énergie.

« La loi prévoit une information obligatoire des ménages en situation de précarité énergétique sur le niveau de leurs consommations, et rend obligatoires les audits pour les passoires thermiques. »



© DR

Dans le même esprit, la loi prévoit une information obligatoire des ménages en situation de précarité énergétique sur le niveau de leurs consommations, en son article 13, et rend obligatoires les audits pour les passoires thermiques, en son article 22.

Enfin, la loi prévoit un accompagnement de l'extinction de certains tarifs règlementés de vente de l'électricité (TRVE) ou du gaz (TRVG).

J'observe que le médiateur national de l'énergie s'est vu confier un rôle essentiel dans ce cadre, puisqu'il est en charge du comparateur d'offres ou des campagnes d'information précitées. Je m'en réjouis, car son rôle est primordial pour protéger les droits des consommateurs d'énergie, en particulier les plus modestes, en identifiant les abus et en réglant les différends.

L'ACTIVITÉ DU SERVICE D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS A AUGMENTÉ DE 45 % EN 2020

La mission d'information du médiateur national de l'énergie s'est beaucoup accrue en 2020. Elle a connu une hausse de 45 % par rapport à 2019, avec plus de 3 millions de personnes renseignées ! Est-ce un effet du confinement ? Les consommateurs ont beaucoup plus utilisé le site energie-info.fr, qui a reçu plus de 2,6 millions de visites contre 1,7 million en 2019. La moitié de la fréquentation s'est faite sur le comparateur d'offres, dont le nombre de visites a quasiment doublé, avec plus d'1,3 million en 2020.

Cette hausse est très majoritairement due à la fin annoncée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel en juillet 2023 et à l'envoi d'un courrier officiel incitant les consommateurs de gaz titulaires d'un contrat au tarif réglementé à anticiper et à comparer les offres sur le site du médiateur national de l'énergie. C'est en tout cas clairement un signe que les consommateurs ont mieux identifié le comparateur du médiateur national de l'énergie comme la référence officielle.



RECORD : 3 MILLIONS

de personnes se sont informées auprès du médiateur en 2020 (+45 % par rapport à 2019)

La hausse de fréquentation du site energie-info.fr s'accompagne d'une légère baisse (-4 %) des appels au numéro vert gratuit (0800 112 212), avec un total de 175 400 appels. Le premier confinement n'a pas perturbé la qualité de service du centre d'appels qui, le temps de s'organiser entre le 17 et le 20 mars 2020, a pu retrouver la qualité de service exigée par le médiateur national de l'énergie : répondre à au moins 95 % des appels, et en moins de 10 secondes dans 60 % des cas. « *Le nombre d'appels traités au numéro vert est structurellement en baisse depuis plusieurs années. C'est normal, car les consommateurs se renseignent de plus en plus directement sur le site internet du médiateur. Il y a clairement une forte tendance à la digitalisation de l'information* », commente Caroline KELLER, cheffe du service Information et communication.

La diminution du nombre de consommateurs qui contactent les services du médiateur national de l'énergie par téléphone s'accompagne du fait que ceux qui le font ainsi sont en général en plus grande difficulté. Le nombre d'appels traités par le niveau 2 du service d'information « énergie-info » a de ce fait augmenté de 12 % en 2020 par rapport à 2019, avec plus de 12 400 demandes en 2020. Comme cela s'est passé les années précédente, 5 % des appels traités par le niveau 2 se sont ensuite transformés en demandes de médiation sur SOLLEN, lorsque les litiges remplissaient les conditions légales de recevabilité.

Le site institutionnel energie-mediateur.fr a quant à lui été un peu plus consulté en 2020 (+5 %), avec plus de 211 000 visites.



LA COMMUNICATION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : ENTRE ADAPTATION À LA CRISE SANITAIRE ET NOUVEAUTÉS

Le contexte sanitaire de l'année 2020 a perturbé les pratiques habituelles de communication du médiateur national de l'énergie. Du fait de l'interdiction ou de la limitation des rassemblements, les manifestations de type « conférence de presse » ont été supprimées. Ainsi, la traditionnelle conférence de presse de présentation du rapport d'activité 2020 n'a pas pu avoir lieu, tout comme les réunions thématiques habituellement organisées. « *La crise sanitaire a eu un fort impact sur les prises de parole du médiateur national de l'énergie, donnant l'impression globale d'une activité médiatique moindre. Mais cette situation a été compensée par une plus forte présence dans l'univers numérique, via les sites internet et les réseaux sociaux. Certaines actions ont pu continuer, comme les émissions "Consomag" et le baromètre énergie-info. Enfin, nous avons mis à profit cette année particulière pour rénover le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie et changer de logo. Finalement, l'année 2020 aura, à terme, amélioré la visibilité du médiateur national de l'énergie* », expose Caroline KELLER.

Un nouveau logo est venu moderniser l'image de médiation et de service public de l'institution **(voir Focus p.69)**. La refonte du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie lui permettra d'être à la fois mieux adapté aux besoins et aux usages des internautes, et à la diversité des offres des fournisseurs **(voir p.21).** Quatre lettres d'informations ont été publiées, et 15 newsletters ont été diffusées au total à 39 000 contacts. Les productions visuelles ont aussi continué avec cinq « Consomag », en partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC), diffusés en novembre et décembre sur les chaînes de France Télévision, avec notamment une nouvelle série consacrée à la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Dix nouvelles vidéos « La minute pratique » ont également été mises en ligne en décembre 2020.

La visibilité médiatique du médiateur national de l'énergie a été plus faible en 2020, avec environ moitié moins de citations que l'année précédente tant dans la presse écrite, la radio que la télévision. Le médiateur national de l'énergie a publié huit communiqués de presse, dont celui diffusé en février 2020 sur le démarchage qui a été abondamment repris.

> *Avec une plus forte présence dans l'univers numérique, via les sites internet et les réseaux sociaux, la refonte du comparateur d'offres et le changement de logo, 2020 va améliorer notre visibilité.*
>
> Caroline KELLER

FOCUS

LE NOUVEAU LOGO DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le logo du médiateur national de l'énergie n'avait jamais changé depuis sa création en 2007. La nouvelle charte du Gouvernement imposant aux institutions publiques d'apposer la Marianne républicaine dans leurs supports de communication, ainsi que le souhait de renouveler l'identité du médiateur national de l'énergie ont conduit à la recherche d'un nouveau logo. Une consultation auprès de plusieurs agences mises en compétition a été menée en juillet 2020 sur la base de quelques principes clés : choix des couleurs nationales, contours simples, mémorisation facile, harmonisation aisée avec la Marianne, inspiration de mots clés (service public, protection, confiance, sérieux, accessible, indépendant, etc.). Le maintien d'une coloration bleu-blanc-rouge permet notamment de distinguer clairement le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie de ceux d'entités privées à vocation commerciale.

« Une des propositions de logo qui nous a été faite nous a rapidement convaincus. Après quelques petits ajustements, nous avons finalisé rapidement ces deux personnages – un bleu et un rouge – qui se tendent la main, tout en formant le « M » du médiateur. Sur cette base, notre nouvelle charte graphique a été harmonisée sur tous les supports, des lettres à en-tête du médiateur national de l'énergie jusqu'aux réseaux sociaux et les sites internet », explique Sophie MARIN, chargée de communication en charge du projet de changement de logo.

Le nouveau visuel qui symbolise la médiation a ainsi été décliné à partir du 17 novembre 2020, avec un cartouche spécifique créé pour le service d'information « énergie-info ».

Le médiateur national de l'énergie

Une plus forte de présence sur les réseaux sociaux avec notamment « #VendrediCfini »

La communication du médiateur national de l'énergie a été plus importante sur les réseaux sociaux en 2020. Le nombre d'abonnés a augmenté sensiblement sur son compte Twitter (+13 %) et plus fortement sur ses comptes Facebook (+35 %) et LinkedIn (+36 %). Les vidéos du médiateur national de l'énergie sur Viméo et Youtube ont été vues 14 000 fois.

#VENDREDICFINI

le nouveau rendez-vous hebdomadaire du médiateur sur les réseaux sociaux pour dénoncer les mauvaises pratiques

Environ 1 600 abonnés sur Facebook et LinkedIn, et plus de 5 000 « followers » sur Twitter suivent les comptes du médiateur national de l'énergie sur les réseaux sociaux. Une nouvelle dynamique a été mise en place avec la création de « #VendrediCfini ». Ce hashtag a permis d'instaurer un rendez-vous tous les vendredis, qui a été repéré par des influenceurs et des médias, notamment par l'hebdomadaire *L'Express* qui a souligné cette *« première d'une institution publique »*, qui dénonce les mauvaises pratiques de certains fournisseurs d'énergie ou gestionnaires de réseaux de distribution. *« L'idée est simple : selon l'actualité des cas traités par les équipes du médiateur national de l'énergie, un litige est sélectionné, en citant de manière anonyme la plainte d'un consommateur. Un bref commentaire est ajouté et, le cas échéant, des liens vers des sites d'information. Grâce à « #VendrediCfini », le médiateur national de l'énergie peut dénoncer des pratiques choquantes, contestables ou litigieuses. Il peut également attirer l'attention sur des sujets qui le préoccupent. En 2020, la communication a été principalement orientée sur les démarchages abusifs. Elle cible désormais d'autres mauvaises pratiques récurrentes »*, relate Émilie POURQUERY, chargée de communication à l'initiative de cette démarche.

Cette nouvelle manière d'agir permet de mieux faire connaître les positions que prend le médiateur national de l'énergie sur les litiges dont il est saisi. Elle est très suivie par les acteurs du secteur de l'énergie et, si les internautes ne reprennent pas encore à leur compte le hashtag pour faire état eux-mêmes de leur témoignage, ils réagissent pour exprimer ce qu'ils pensent, en particulier sur Twitter.



LES MÉDIATEURS DES ENTREPRISES EDF ET ENGIE

La loi impose qu'avant qu'un consommateur puisse saisir le médiateur national de l'énergie, il formule d'abord une réclamation auprès du fournisseur en cause ou du gestionnaire du réseau de distribution concerné, qui doivent lui donner une réponse dans un délai de deux mois.

La plupart des fournisseurs ont un service clients, ainsi qu'un service consommateurs (qui constitue le deuxième niveau de réclamation). Les fournisseurs EDF et ENGIE disposent également d'un médiateur d'entreprise qui peut être saisi par leurs clients. Cette situation s'explique par le fait que ces médiateurs d'entreprises existaient déjà lorsque le médiateur national de l'énergie a été créé en décembre 2006. Les statuts des médiateurs d'EDF et d'ENGIE prévoient qu'ils doivent être indépendants de leur maison-mère et que leur activité fasse préalablement l'objet d'une convention signée avec le médiateur national de l'énergie. En effet, en tant que médiateur sectoriel, l'instruction de tous les litiges entre les consommateurs domestiques et petits professionnel avec les entreprises du secteur de l'énergie relève en principe, de par la loi, de la compétence du médiateur national de l'énergie.

Pour garantir une bonne coordination de leurs actions, la convention prévoit que le médiateur national de l'énergie et les médiateurs d'entreprises se transmettent les dossiers qui ne sont pas de leurs ressorts respectifs. Ainsi, 43 saisines non recevables par le médiateur national de l'énergie (portant principalement sur les primes énergies du dispositif des certificats d'économies d'énergie) ont été transmises au médiateur d'EDF et trois à celui d'ENGIE en 2020. À l'inverse, le médiateur d'EDF et celui d'ENGIE ont transmis respectivement 18 et 2 saisines au médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie vérifie chaque année que les termes de la convention qui les lie avec lui sont parfaitement respectés par les médiateurs d'EDF et d'ENGIE. Il vérifie notamment que les solutions qu'ils recommandent sont bien établies en toute indépendance et respectent parfaitement les droits des consommateurs qui les saisissent. Notamment, lorsqu'il est saisi en médiation par un consommateur qui a déjà auparavant saisi le médiateur d'entreprise, il examine plus particulièrement les écarts qui peuvent apparaître avec ses recommandations.

Il a ainsi constaté en 2020 que, **sur 91 saisines instruites par le médiateur national de l'énergie après intervention de la médiatrice du groupe EDF, 39 recommandations sont divergentes**. Les écarts constatés portent sur la responsabilité d'EDF dans 17 des cas, et sur la responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution impliqué dans 24 des cas. Concernant la responsabilité d'EDF, plusieurs cas concernent la non application de l'article L 224-11 du code de la consommation, dont celui de Monsieur B. La facture qu'il a contestée régularisait 18 mois de consommation. Le médiateur national de l'énergie a donc recommandé un abattement de 2 780 euros +20 % du solde restant dû (1 240 euros), dont il a déduit les 1 800 euros déjà accordés par le médiateur EDF, soit 2 220 euros recommandés. Cette solution a été suivie par EDF (n° D2020-08476). Si les consommateurs concernés n'avaient pas saisi le médiateur national de l'énergie, ils n'auraient pas été dédommagés de près de 20 000 euros au total. On observe un phénomène identique en ce qui concerne le médiateur d'ENGIE, mais ce dernier examine moins de litiges et, en conséquence, il y en a moins pour lesquels le médiateur national de l'énergie est saisi (16 saisines en 2020 dont 4 non convergentes).

Le médiateur national de l'énergie a appelé par courrier l'attention de la médiatrice d'EDF sur cette situation.

CAS CONCRET

UN CAS DANS LEQUEL LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF A ÉCARTÉ À TORT LA RESPONSABILITÉ D'ENEDIS

En décembre 2019, le fournisseur EDF a demandé au gestionnaire du réseau de distribution ENEDIS d'intervenir au domicile de son client, Monsieur H., pour effectuer une vérification visuelle de son compteur LINKY, qui ne transmettait plus d'index depuis le mois d'août. Un technicien d'ENEDIS s'est déplacé le 23 décembre 2019 et a remplacé le compteur triphasé en place, sans établir de compte-rendu d'intervention.

Le jour même, Monsieur H. a été obligé d'appeler le service dépannage d'ENEDIS, car plusieurs de ses appareils électriques (porte de garage, portail, interphone, etc.) avaient été endommagés en raison d'un manque de phase. À l'issue de cette nouvelle visite, le technicien d'ENEDIS a simplement indiqué que le problème venait de l'installation intérieure de Monsieur H., qui l'a contesté et a demandé à ENEDIS une indemnisation pour ses appareils détériorés.

Monsieur H. n'ayant pas obtenu gain de cause a saisi le médiateur du groupe EDF, qui a conclu : « *Au regard des éléments en ma possession, je n'ai pas de moyens pour infléchir la position d'ENEDIS et je ne peux que vous confirmer le refus d'ENEDIS de prendre en charge le remboursement des 3 191 € que vous demandez, sa responsabilité n'étant pas engagée.* »

Monsieur H. n'étant pas satisfait de cette recommandation a alors saisi le médiateur national de l'énergie, à qui ENEDIS a indiqué que les recommandations du médiateur du groupe EDF « *ne sont pas le reflet de l'analyse et de la conclusion retenue dans sa réponse, ouverte* », car il lui avait seulement indiqué « *qu'il ne peut confirmer qu'aucun incident n'ait pu se produire à l'issue de la pose du compteur LINKY lors de l'intervention du 23 décembre 2019* ».

Le médiateur national de l'énergie a, dans ces conditions, considéré que, contrairement à ce qu'avait considéré le médiateur du groupe EDF, la responsabilité d'ENEDIS dans l'incident ne pouvait pas être écartée. Il a donc recommandé à ENEDIS, qui l'a accepté, de verser à Monsieur H. une indemnisation d'un montant de 3 191 euros, ce qui a permis que le litige se termine par un accord amiable.

Recommandation n° D2020-17050



LE « DÉLÉGUÉ AU RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES » D'ENEDIS

Début juin 2020, le médiateur national de l'énergie a appris par voie de presse qu'un « médiateur d'ENEDIS » avait été nommé.

Cette décision d'ENEDIS est intervenue en méconnaissance des dispositions législatives et réglementaires applicables en la matière. En effet, un « médiateur de la consommation » doit être préalablement homologué par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en application des articles L. 615-1 et suivants du code de la consommation. En outre, en application de l'article L. 612-5 du code de la consommation, **toute entité qui envisage d'exercer une activité de médiation de la consommation dans le domaine de l'énergie doit nécessairement signer au préalable une convention avec le médiateur national de l'énergie.**

Le médiateur national de l'énergie a appelé l'attention d'ENEDIS sur cette difficulté et à la suite de ces échanges, l'intéressé a pris le titre de « délégué médiation » puis de « délégué aux médiations », avant que le choix ne se stabilise finalement sur le titre de « délégué au règlement amiable des litiges d'ENEDIS ».

Néanmoins, et malgré ces ajustements terminologiques, le médiateur national de l'énergie, considère que la mission du titulaire du poste, qui est toujours le même, de « *régler les litiges à l'amiable, dans un délai de 90 jours* », ressemble beaucoup dans les faits à une médiation d'entreprise et risque de créer une confusion dans l'esprit des consommateurs.

Il doute au demeurant que la création d'un troisième niveau de recours au sein d'ENEDIS présente un réel intérêt pour les consommateurs domestiques et petits professionnels clients d'ENEDIS, d'autant que le dispositif ainsi mis en place ne permet pas de leur offrir toutes les garanties d'indépendance, de neutralité et d'efficacité qui s'imposent en la matière et qui permettent de les protéger efficacement.

Il a donc saisi de cette question le président de Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), même si, depuis, ENEDIS s'est engagé à clarifier la communication qui lui est imposée par les textes législatifs et réglementaires en ce qui concerne le rôle du médiateur national de l'énergie.

ENEDIS, qui ne dispose pas de convention avec le médiateur national de l'énergie, ne peut pas faire de médiation de la consommation.



L'INTERVIEW

MARC EL NOUCHI

Conseiller d'État, président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La France a transposé en 2016 la directive de 2013 harmonisant au plan européen les règles encadrant la médiation de la consommation, les objectifs poursuivis étant de renforcer la confiance des consommateurs dans l'achat des biens et services et de leur offrir des garanties en cas de litiges avec des professionnels. Dans le cadre de cette transposition, la France a fait le choix d'une médiation gratuite pour les consommateurs, volontaire et non contraignante et mise en œuvre dans tous les secteurs d'activités quelle que soit la nature juridique des entités de médiation. Il est important que le médiateur soit perçu comme un tiers indépendant, impartial, compétent et agissant dans le cadre d'un processus transparent et efficace. Il se prononce en droit et en équité : ses propositions de résolution des litiges doivent être fondées juridiquement mais aussi perçues comme justes et équitables par le consommateur. Créée en 2016, la CECMC a référencé près d'une centaine d'entités de médiation. Désormais, elle s'attache surtout à vérifier que ces dernières respectent leurs obligations et que les consommateurs puissent effectivement faire appel à un médiateur en cas de besoin.

> *« Gardons à l'esprit ces principes essentiels : mieux vaut éviter les litiges, et donc les prévenir et, en cas de litiges, mieux vaut les régler à l'amiable que de recourir à un procès long et coûteux. »*



© DR

Les médiateurs d'entreprise, qui existent seulement en France et en Espagne, ont dû s'adapter aux nouvelles règles issues de la transposition de la directive et, dans certains cas, s'articuler avec les médiateurs publics comme le médiateur national de l'énergie. La loi a conféré à ces médiateurs publics une compétence de principe dans leur secteur d'intervention et une grande indépendance statutaire. Le traitement de litiges en nombre par un même médiateur garantit une certaine optimisation budgétaire et permet au médiateur public de traiter de façon homogène et égale des litiges identiques.

Le médiateur national de l'énergie est tout à fait dans son rôle quand, pour diminuer le nombre de litiges, il recommande aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques ou fait des propositions d'amélioration de la réglementation. Et, de la même façon, quand il informe les consommateurs sur leurs droits ou dénonce publiquement, dans son rapport annuel notamment, les mauvaises pratiques récurrentes de certains professionnels. Gardons à l'esprit ces principes essentiels : mieux vaut éviter les litiges, et donc les prévenir et, en cas de litiges, mieux vaut les régler à l'amiable que de recourir à un procès long et coûteux.

02 LES POINTS MARQUANTS DE 2020

En complément des propositions d'amélioration exposées dans les chapitres précédents pour mieux protéger les consommateurs et renforcer leur confiance dans le marché de l'énergie, le médiateur national de l'énergie tient à évoquer plusieurs sujets marquants de l'année 2020.



TOTAL DIRECT ENERGIE DOIT TRÈS RAPIDEMENT AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DE SON SERVICE CLIENTS

Il doit notamment redresser la situation en ce qui concerne la facturation de ses clients.

Le fournisseur TOTAL DIRECT ENERGIE, en fusionnant les sociétés TOTAL SPRING et DIRECT ÉNERGIE, est devenu le troisième acteur en nombre de clients de la fourniture d'énergie en France. Cette filiale du groupe TOTAL se doit de mettre en œuvre les meilleures pratiques à l'égard de ses clients, notamment pour satisfaire rapidement et au mieux leurs demandes et pour répondre et traiter rapidement et équitablement les réclamations qu'ils lui adressent.

Or, tel n'est toujours pas le cas aujourd'hui et, en 2020, **TOTAL DIRECT ENERGIE a été identifié par le médiateur national de l'énergie comme le fournisseur traitant le plus mal les réclamations de ses clients.** Le taux de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité est en effet de 115, en augmentation de 22 points par rapport à 2019. Le taux de litiges de TOTAL DIRECT ENERGIE reste significativement plus élevé que ceux des fournisseurs historiques EDF (38) et ENGIE (93), avec lesquels la comparaison est la plus pertinente. En outre, la moitié des litiges concernant TOTAL DIRECT ENERGIE sont déclarés recevables par le médiateur national de l'énergie, contre un tiers pour les autres fournisseurs. Et surtout, bien souvent, les réclamations qui lui ont été adressées par ses clients n'ont même pas fait l'objet d'une réponse !

Le nombre de litiges recevables devant le médiateur national de l'énergie concernant TOTAL DIRECT ENERGIE a en 2020 augmenté de 53 % par rapport à 2019. Il est, aujourd'hui, le plus élevé de tous les fournisseurs, avec 2 292 litiges recensés sur SOLLEN en 2020, dont 2 148 pour des clients résidentiels. « *Nous avons fait le désagréable constat au fil des mois que le médiateur national de l'énergie était de plus en plus saisi de litiges concernant TOTAL DIRECT ENERGIE. Début 2020, ces litiges représentaient déjà 18 à 23 % du nombre total de litiges recevables chaque mois, et cette part a fortement augmenté pour atteindre 35 % au début de l'année 2021. TOTAL DIRECT ENERGIE n'a pas été capable de réagir dès les premières alertes et nous avons trop souvent le sentiment de traiter ses réclamations de premier niveau* », s'insurge Catherine LEFRANCOIS RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

Une alerte avait déjà été lancée au fournisseur TOTAL DIRECT ENERGIE en décembre 2019 par le médiateur national de l'énergie, mais malgré les promesses et la bonne volonté affichée par les représentants du fournisseur, les difficultés ont persisté et se sont même aggravées.



On retrouve des difficultés identiques dans le processus de médiation au cours duquel, bien souvent, TOTAL DIRECT ENERGIE ne répond pas dans les délais aux demandes du médiateur. Trop souvent même, il n'est pas capable de mettre en œuvre dans le délai convenu des accords amiables qui ont été conclus **(voir p.62)**, ce qui oblige à de nombreuses relances très chronophages pour les services du médiateur national de l'énergie.

Des difficultés apparaissent également au niveau :

• De réclamations préalables mal traitées, comme dans le cas où le relevé d'un index sur un compteur d'électricité a servi à calculer les consommations de gaz du consommateur ! Et dans lequel la seule action de TOTAL DIRECT ENERGIE a été de suspendre la fourniture d'énergie de sa cliente ! (recommandation n° D2020-18874). Parfois, la réclamation n'est même pas traitée, par exemple celle de ce consommateur à qui TOTAL DIRECT ENERGIE a demandé le paiement d'une facture qu'il avait déjà réglée auprès de TOTAL SPRING ! (recommandation n° D2020-19144).

• De factures non éditées dans le délai réglementaire, en particulier en cas de résiliation du contrat par un consommateur **(voir Cas concrets p.76).**

• De cas dans lesquels les index de mise en service étant erronés, le redressement indiqué par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité n'est pris en compte que plusieurs mois plus tard, et parfois même de manière incomplète (recommandation n° D2020-16340) ou sans que le médiateur en soit informé, alors qu'une médiation est en cours (recommandation n° D2020-18196).

• De règles non respectées, notamment dans le cas d'erreurs sur l'identification des points de livraison / points de comptage et d'estimation, qui ne sont pas corrigées en appliquant la procédure spécifique prévue à cet effet (recommandations n° D2020-18950 et D2020-18663). Bien souvent, les procédures correctives d'index surestimé en cas de changement de fournisseur ne sont pas appliquées non plus **(voir Cas concrets p.76).**

« *Toutes ces difficultés font que les* ***services du médiateur national de l'énergie délivrent à l'unanimité un carton rouge à TOTAL DIRECT ENERGIE pour cette année 2020*** *! TOTAL DIRECT ENERGIE, qui fait partie d'un groupe international réputé et figure parmi les trois premiers fournisseurs d'énergie en France, doit mieux traiter ses clients ! Nos interlocuteurs sont conscients du problème et ont la volonté de faire beaucoup mieux, mais ils n'en n'ont pas été capables jusqu'à maintenant. Cette situation a trop duré et TOTAL DIRECT ENERGIE doit redresser la barre sans plus tarder* », estime Olivier CHALLAN BELVAL.

CAS CONCRET

QUELQUES EXEMPLES DE PROBLÈMES CONCERNANT TOTAL DIRECT ENERGIE

Pour exemple, les quelques cas ci-dessous impliquant TOTAL DIRECT ENERGIE que le médiateur national de l'énergie a dû instruire en médiation, alors que ces litiges auraient dû être résolus bien avant par le fournisseur, et sans que le client ne soit réduit à saisir le médiateur.

Monsieur M. a contesté ses factures de gaz, qui lui paraissent plus élevées que ce que TOTAL DIRECT ENERGIE lui avait annoncé au moment de la souscription du contrat de fourniture. Il suspecte une erreur de relevé de son compteur. En fait, il n'y a aucun problème : les index de consommation sont exacts (le consommateur a confondu les index en m^3 et la consommation d'énergie en kWh) et le fournisseur, prenant en compte le niveau de consommation qui avait augmenté, a relevé la mensualité pour éviter une facture de régularisation trop importante au bout d'une année. Le défaut du fournisseur TOTAL DIRECT ENERGIE dans cette affaire a été de ne pas avoir été capable de l'expliquer à son client ! (recommandation n° D2020-06712). Un cas similaire d'un consommateur contestant le niveau des taxes appliquées à sa facturation s'est transformé **en litige qui n'aurait jamais dû avoir lieu, simplement parce que TOTAL DIRECT ENERGIE n'a pas répondu à la réclamation de son client !**

Recommandation n° D2020-09301

Monsieur K. n'a pas reçu de facture de régularisation ni de nouvel échéancier lorsqu'il a demandé la mensualisation de ses règlements pour sa consommation de gaz. Le médiateur national de l'énergie est saisi de ce litige de facturation que TOTAL DIRECT ENERGIE n'a pas été capable de résoudre lui-même, ce qu'il reconnaît d'ailleurs. En ne permettant pas au consommateur de lisser ses dépenses grâce à la mensualisation, le fournisseur TOTAL DIRECT ENERGIE n'a même pas respecté ses propres conditions générales de vente ! Il a également manqué à son obligation de facturer son client au moins une fois par an et il devra faire une régularisation ne dépassant pas 14 mois de consommation, conformément à l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Recommandation n° D2020-16979

Madame O. a changé trois fois de fournisseur d'électricité à l'automne 2020. Comme le prévoit la procédure, l'index de changement a été calculé par le gestionnaire du réseau de distribution, dès lors qu'il n'y a pas eu de relevé de compteur, ni d'auto-relevé. Cet index permet aux fournisseurs – l'ancien et le nouveau – d'éditer respectivement la facture de résiliation et la facture de mise en service. Comme l'index avait été surestimé, la facture du second devait compenser celle du premier. Mais TOTAL DIRECT ENERGIE a réactivé un contrat pour Madame O. en lieu et place des corrections qu'il devait faire. Le médiateur national de l'énergie lui rappelle une nouvelle fois qu'il aurait dû appliquer la procédure prévue dans ce cas, c'est-à-dire corriger les index du premier changement de fournisseur, au lieu de procéder à une nouvelle mise en service d'un client qui ne l'avait pas souhaité, ni demandé.

Recommandation n° D2020-18875



LE FOURNISSEUR ENI S'EST AMÉLIORÉ, MAIS DES EFFORTS SONT ENCORE NÉCESSAIRES

Le précédent rapport d'activité du médiateur national de l'énergie avait mis l'accent sur les très nombreuses défaillances du fournisseur ENI : facturations inexactes, paiements imputés à tort, factures de résiliation émises avec retard, voire pas du tout, pratiques de démarchage abusives, voire frauduleuses, etc. Ce coup de projecteur sur le mauvais comportement du fournisseur ENI semble l'avoir incité à s'améliorer. « *Le nombre de litiges reçus en 2020 dans lesquels le fournisseur ENI est impliqué n'a augmenté "que" de 2 % et le nombre de litiges recevables a diminué de 5 %. Ce fournisseur a changé de posture, a reconnu l'existence d'un problème et s'est enfin préoccupé de l'amélioration de son système d'information. Par ailleurs, il traite mieux les litiges en médiation : la discussion entre les services du médiateur national de l'énergie et lui est devenue plus facile qu'auparavant : les recommandations sont pratiquement intégralement suivies (à 99 %) et leur mise en œuvre nécessite beaucoup moins de relances de notre part. Le progrès du fournisseur ENI est sensible, mais il doit être poursuivi pour conduire réellement à une baisse du nombre de litiges, alors qu'il en reste encore beaucoup. Le fournisseur ENI reste toujours sous étroite surveillance notamment en ce qui concerne les démarchages abusifs* », commente Frédérique FERIAUD, directrice générale des services.

La position contrastée du fournisseur ENI se retrouve dans son taux de litiges reçus pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité : ce taux a baissé de 22 points par rapport à 2019. Toutefois, à 307, ce taux est, en 2020, encore le plus élevé de tous les fournisseurs !

Parmi les pratiques qui posent toujours problème en médiation, les contestations des niveaux de consommation facturés sont les plus importantes puisqu'elles représentent 37 % des litiges recevables concernant le fournisseur ENI. Suivent les problèmes de facturation (21 %), de paiement et de règlement (13 %) et les pratiques commerciales (13 %). Le fournisseur ENI étant d'ailleurs souvent directement concerné dans les litiges, le nombre de recommandations que le médiateur national de l'énergie lui a adressées a augmenté de 14 %, soit 1 412 recommandations en 2020, dont 82 % sont des accords amiables.

Si le fournisseur ENI a significativement amélioré son taux de suivi des recommandations, il doit néanmoins cesser de faire des relances pour impayés, lui-même ou par des sociétés de recouvrement, pendant la procédure de médiation, ce qui n'est pas d'usage.

Par ailleurs, les litiges relatifs à des pratiques commerciales contestables lors de démarchages agressifs ou abusifs restent encore trop nombreux : 829 ont été signalées aux services du médiateur national de l'énergie en 2020 **(voir Cas concrets p.78).**



CAS CONCRET

LES PROBLÈMES DE FACTURATION SONT ENCORE TROP NOMBREUX CHEZ LE FOURNISSEUR ENI

Les progrès en médiation du fournisseur ENI ne doivent pas l'empêcher, bien au contraire, de continuer ses efforts pour diminuer drastiquement les problèmes de facturation auxquels il est confronté, et dont les exemples suivants montrent l'ampleur.

Madame M. a souscrit une offre de fourniture d'énergie auprès du fournisseur ENI, qui n'a pas appliqué le tarif prévu. Face à la surfacturation qui lui était appliquée, la consommatrice a fait de nombreuses réclamations à son fournisseur, mais sans succès. « *Pour répondre à sa cliente, le fournisseur ENI avait envoyé une grille tarifaire qui ne correspondait pas au bon contrat ! Davantage de soin dans la prise en compte des réclamations aurait permis d'éviter ce type de litiges particulièrement exaspérants pour le consommateur* », commente Catherine LEFRANCOIS RIVIÈRE. Et, il a fallu l'intervention des services du médiateur national de l'énergie pour régler ce litige pourtant simple !

Recommandation n° D2020-24397

Deux personnes portant le même nom ont été débitées de mensualités ne correspondant pas à leurs niveaux de consommation. En fait, le fournisseur ENI avait saisi leurs coordonnées bancaires sur le compte d'un autre client, probablement un troisième homonyme. De nombreuses réclamations au fournisseur ENI n'ont néanmoins pas permis de régler la difficulté et il a fallu, encore une fois, l'intervention des services du médiateur national de l'énergie saisi pour que les clients concernés obtiennent satisfaction.

Recommandations n° D2020-23732 et D2020-23075

Madame B. a subi le cas désormais trop fréquent d'une mensualité mal adaptée à sa consommation. Le fournisseur ENI avait procédé lui-même au changement du montant des mensualités après une première facture de régularisation. Mais l'année suivante, la sous-estimation du montant des mensualités ainsi fixé a conduit à une nouvelle facture de régularisation d'un montant trop élevé.

Recommandation n° D2020-22316

Autre litige simple, mais que les consommateurs n'arrivent pas à résoudre seuls, y compris avec l'aide d'une assistante sociale, comme ce fut le cas pour Madame A. qui s'est vu facturer plus de 14 mois de consommations, ainsi que plus de deux ans d'abonnement. Or, le code de la consommation l'interdit pourtant expressément en son article L. 224-11 et le fournisseur ENI aurait dû appliquer spontanément cette règle ! Mais le médiateur national de l'énergie doit systématiquement et régulièrement le rappeler et recommander la stricte application de la loi.

Recommandation n° D2020-21805

TROP DE PROBLÈMES AVEC LES FOURNISSEURS EKWATEUR ET GREENYELLOW, QUI DOIVENT RAPIDEMENT REDRESSER LA SITUATION

Avec l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, de nouveaux fournisseurs d'énergie sont apparus et se sont développés depuis quelques années. Le choix des consommateurs entre plusieurs fournisseurs s'en est trouvé élargi, d'autant que les nouveaux acteurs ne manquent parfois pas d'inventivité pour proposer de nouvelles offres. Mais cela ne doit pas se faire au détriment des consommateurs, ni du respect des règles et procédures existantes. En 2020, l'attention du médiateur national de l'énergie a été particulièrement attirée sur les pratiques de deux « jeunes » fournisseurs, EKWATEUR et GREENYELLOW, du fait d'un nombre significatif de litiges les concernant au regard de leur nombre de clients en portefeuille, ainsi que de leurs comportements inadaptés dans le cadre de la procédure de médiation.

Le médiateur national de l'énergie appelle fermement ces deux fournisseurs à mettre rapidement en place de meilleures pratiques, plus respectueuses des consommateurs, ainsi que s'y est engagé GREENYELLOW (voir le Focus p.80).

Les pratiques de démarchage agressives ou abusives constituent également un souci en ce qui concerne les fournisseurs nouveaux sur le marché. Ils ont, en effet, recours en général aux services d'intermédiaires ou de prestataires, tels que SELECTRA **(voir le passage sur le démarchage, p. 21)** pour conquérir de nouveaux clients. Or, ils doivent être conscients qu'au final, c'est bien le fournisseur d'énergie qui passe le contrat de fourniture, et qu'il a l'obligation de vérifier que l'accord du consommateur a parfaitement été recueilli et qu'il n'y a pas de difficulté sur sa volonté contractuelle. Les fournisseurs d'énergie sont ainsi responsables des agissements de leur prestataire, qui doit être en mesure, en leur nom, notamment de bien évaluer les mensualités à venir du nouveau contrat et de veiller à ne pas engager les consommateurs contre leur gré. Dans les litiges qui surviennent dans le cadre de souscriptions après un démarchage (recommandations n° D2020-15040 et D2020-07023), avec notamment des mensualités sous-estimées présentant un caractère trompeur **(voir aussi p. 17)**, les fournisseurs d'énergie doivent reconnaître leur responsabilité et ne peuvent pas se décharger sur leur partenaire commercial.

Le fournisseur EKWATEUR, qui est une start-up reconnue comme prometteuse par la French Tech en 2020, doit assurer correctement les missions de base d'un fournisseur d'énergie, telles que la correcte facturation de ses clients, la collecte d'auto-relevé, etc. Or, ainsi que le montre, par exemple, le litige du fournisseur EKWATEUR avec son client, Monsieur R., ce n'est pas toujours le cas : ce consommateur a ainsi vu sa facture de résiliation calculée sur la base d'un mauvais index de mise en service. Cet index a été corrigé par le gestionnaire de réseau de distribution deux jours après la résiliation, mais, néanmoins, le fournisseur EKWATEUR ne l'a pas pris en compte dans sa facture rectificative et ne l'avait toujours pas fait lorsque le médiateur national de l'énergie lui a transmis sa recommandation, dix mois plus tard (recommandation n° D2020-12368).

Le médiateur national de l'énergie a également constaté que le fournisseur EKWATEUR continuait à procéder au recouvrement des factures de ses clients pendant la procédure de médiation, alors que, par principe, c'est une période durant laquelle il est de bon usage de ne pas le faire (recommandation n° D2020-17987, affaire dans laquelle huit menaces de coupure pour impayés ont été adressées au consommateur).

Le manque de considération du fournisseur EKWATEUR pour ses clients est parfois particulièrement choquant : « *Dans un litige avec Monsieur A., le médiateur national de l'énergie a demandé simplement à EKWATEUR un dédommagement, car il n'a pas réajusté le calendrier de paiement du consommateur pour éviter une régularisation trop importante (recommandation n° D2020-19329). Or, le fournisseur EKWATEUR a refusé de dédommager son client, considérant que ce réajustement ne se fait qu'une fois par an. C'est une position que le médiateur national de l'énergie ne peut admettre, car il considère que EKWATEUR, comme tous les fournisseurs d'énergie, a un devoir de loyauté et de conseil à l'égard de ses clients. Il observe d'ailleurs que les autres fournisseurs d'énergie sont en accord avec cette conception du rapport qu'ils doivent avoir avec leurs clients et veillent à réajuster les mensualités lorsque cela apparaît nécessaire* », explique Christian SOULETIE, chef du pôle électricité.

Le contexte, dans lequel le portefeuille de clients du fournisseur EKWATEUR a grossi par « paquets » au cours des dernières années, grâce à des appels

d'offres pour des achats groupés d'énergie, lui impose une attention particulière pour éviter des litiges comme celui qu'il a eu avec Monsieur S. Ce consommateur qui était déjà son client s'est, en effet, vu refuser par le fournisseur EKWATEUR la souscription d'une offre « Énergie moins chère ensemble 2019 » négociée par l'UFC-Que Choisir. Ce refus, que le fournisseur EKWATEUR justifiait par un défaut de paiement d'une facture par Monsieur S., avait d'autant moins de raison d'être que ladite facture non payée était fausse car établie sur la base d'un index erroné. Le médiateur national de l'énergie a donc recommandé au fournisseur EKWATEUR de corriger la facture erronée et de faire bénéficier Monsieur S., rétroactivement, de la nouvelle offre (recommandation n° D2020-13186).



FOCUS

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE RAPPELLE AU FOURNISSEUR GREENYELLOW QU'IL A L'OBLIGATION DE RÉPONDRE RAPIDEMENT AUX DEMANDES D'OBSERVATIONS QU'IL FORMULE

Le fournisseur GREENYELLOW est à la source de nombreux litiges qui devraient aisément être évités. Avec un taux de **299 litiges** pour 100 000 contrats, il se situe très près du fournisseur ENI. On retrouve les problèmes, malheureusement habituels, de facturation en cas d'index erroné : ainsi, Monsieur B. avait été mal facturé à cause d'un compteur défectueux, mais le fournisseur GREENYELLOW n'a pas procédé à la régularisation après le redressement des index par ENEDIS. Non seulement cette situation aurait pu, et même dû, être évitée, mais la durée de la médiation l'a aggravée, puisque le fournisseur a interrompu la fourniture d'électricité de son client pendant cette procédure (recommandation n° D2020-09571). Dans un certain nombre de cas, le fournisseur GREENYELLOW continue, en effet, de relancer et de menacer ses clients d'une suspension de leur fourniture d'électricité pour impayés pendant la procédure de la médiation (recommandation n° D2020-20961 par exemple) alors que les autres fournisseurs s'engagent généralement à ne pas le faire. *« Globalement, en plus de ces mauvaises pratiques qu'il doit corriger, le fournisseur GREENYELLOW doit changer son comportement en médiation vis-à-vis de ses clients et du médiateur national de l'énergie. Nous avons encore trop souvent besoin de le relancer pour obtenir des informations, parfois même pour obtenir de simples factures ! Il est inacceptable que ce fournisseur se permette de ne pas produire les éléments nécessaires à la conduite de la médiation, alors que cette obligation est expressément prévue par le code de l'énergie. Les délais de mise en œuvre des solutions acceptées et formalisées par un accord amiable sont également un problème récurrent que l'on observe avec les opérateurs les moins diligents. Ainsi, il y a des cas dans lesquels l'indemnité prévue par l'accord amiable n'est toujours pas versée par le fournisseur GREENYELLOW plusieurs mois après* (recommandation n° D2020-14197) », signale Catherine LEFRANCOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

LES NOUVEAUX ACTEURS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE MANQUENT PARFOIS ENCORE DE RIGUEUR

La concurrence qui se développe sur le marché de l'énergie, avec aujourd'hui près de 40 fournisseurs qui proposent des offres de fourniture d'énergie aux particuliers, explique probablement en partie l'augmentation du nombre des dysfonctionnements constatés par le médiateur national de l'énergie. Ce marché ouvre sans cesse de nouvelles opportunités pour les consommateurs. Toutefois, il crée aussi des tensions entre les fournisseurs désireux d'accroître leur portefeuille clients, et les consommateurs ne doivent pas subir les contrecoups de cette course à la clientèle. « *Qu'ils soient acteurs indépendants, filiales de grands groupes ou issus d'une fusion entre d'anciens opérateurs,* ***les nouveaux acteurs des marchés de l'énergie ne doivent pas oublier les règles qui s'imposent à eux en leur qualité de fournisseurs d'énergie.*** *Actuellement, certains d'entre eux manquent encore de rigueur. Ils doivent faire l'apprentissage des règles de la fourniture d'électricité et de gaz et doivent les respecter strictement, car elles sont une garantie de la qualité du service rendu aux consommateurs et de leur confiance. Nous sommes là pour le leur rappeler !* », s'exclame Olivier CHALLAN BELVAL.

Parmi toutes ces règles, il en est une sur laquelle le médiateur national de l'énergie veut insister tout particulièrement, **c'est la nécessité d'entretenir des relations loyales et respectueuses avec leurs clients, qui ne sont pas encore familiers des conditions et des modalités de leur approvisionnement en électricité et en gaz.** Il importe donc que les fournisseurs aient toujours le souci de leur assurer une information claire, complète et pédagogique.

Ainsi, le fournisseur WEKIWI a créé une offre digitale avec un engagement d'un an, dont l'intérêt financier repose essentiellement sur l'obtention de remises. « *Mais en réalité, il n'est pas toujours possible de satisfaire aux conditions permettant d'avoir toutes les remises. Au bout d'un an, le consommateur se retrouve alors avec une facture plus élevée que ce qu'il croyait. Ce type d'offre, tout comme celles indexées sur les prix de marché* ***(voir p.19)****, doit être clairement expliqué aux consommateurs. C'est pourquoi nous avons adapté le comparateur du médiateur avec un nouveau filtre "prix indexé" et exigeons des fournisseurs qu'ils renseignent précisément cette partie du site pour que les consommateurs internautes aient bien toujours la bonne information au bon moment* », explique Florian MEUNIER, chef de projet fonctionnel.



D'autres manquements ont été observés en 2020 chez les nouveaux fournisseurs et ont donné lieu à des recommandations « *génériques* ». Il s'agit notamment :

- de systèmes de facturation trop complexes, qui ne permettent pas au consommateur de bien comprendre ce qui lui est facturé (fournisseur SOWEE) ;
- du défaut de mention sur les factures de certaines informations qui sont pourtant obligatoires en application de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (fournisseur VATTENFALL) ;
- de l'absence d'indication des plages horaires des heures creuses sur la facture (fournisseur LECLERC ÉNERGIES) ;
- du défaut d'adaptation des systèmes d'informations du fournisseur aux quatre plages temporelles possibles du tarif d'acheminement, ce qui empêche les consommateurs de souscrire certaines offres (fournisseur LECLERC ÉNERGIES) ;
- de l'absence de modification de l'option tarifaire dans le cas d'une formule d'acheminement (FTA) « courte utilisation » (fournisseur MEGA ENERGIE, voir p.33) ;
- de la seule possibilité de paiement par virement bancaire, alors que d'autres moyens de paiement (chèques et espèces notamment) doivent lui être proposés dans au moins une offre (fournisseur OHM ÉNERGIE).

CAS CONCRET



UNE INVERSION DE COMPTEURS QU'IL A FALLU PRÈS D'UN AN POUR RÉGLER !

Monsieur R. est client d'ENGIE depuis 1991 pour sa fourniture de gaz, au tarif réglementé de vente. Il découvre en novembre 2019 que son contrat a été résilié alors qu'il n'a rien demandé. À l'analyse du dossier, le médiateur national de l'énergie comprend que le voisin de Monsieur R. a signé un contrat avec EDF, dont la mise en service a été formulée par erreur sur le point de comptage et d'estimation du logement de Monsieur R. La procédure en vigueur en cas d'inversion de compteur aurait dû être appliquée par EDF qui aurait dû demander à ENGIE par écrit de réactiver le contrat du consommateur. Le « retour en arrière » aux conditions commerciales initiales de Monsieur R. doit être ensuite assuré par ENGIE, en veillant à la continuité de la facturation. Près d'un an après l'incident, la situation n'était toujours pas régularisée, en dépit des réclamations du consommateur quatre mois après la découverte de l'erreur : le médiateur a donc demandé à EDF d'agir en conséquence et lui a recommandé de revaloriser le dédommagement financier qu'il proposait à Monsieur R.

Recommandation n° D2020-12969

CARTON ROUGE

IL FAUT TRAITER EN AMONT LE PROBLÈME DES RÉSILIATIONS INEXPLIQUÉES POUR EN RÉDUIRE DURABLEMENT LE NOMBRE

Dans les cas déjà évoqués d'erreur de point de livraison ou de point de comptage et d'estimation **(voir p. 52)**, les consommateurs se retrouvent bien souvent avec leur contrat de fourniture d'électricité ou de gaz résilié sans savoir pourquoi. Il va s'en suivre un véritable parcours du combattant pour d'abord comprendre ce qui se passe, ensuite savoir quoi faire et, enfin, que les fournisseurs traitent le problème correctement, c'est-à-dire en appliquant strictement la procédure prévue dans un tel cas par la Commission de régulation de l'énergie.

Les services du médiateur sont très souvent sollicités à ce sujet, avec environ 3 500 demandes par an.



Les résiliations inexpliquées ont, en effet, augmenté de 30 % en 2020 par rapport à 2019 et représentent aujourd'hui plus de 6 % des litiges recevables à traiter pour le service médiation du médiateur national de l'énergie. « *Dès qu'un client subit un tel désagrément, il fait forcément une réclamation à son fournisseur. Et, il est impératif que les fournisseurs traitent correctement ces réclamations, si on ne veut pas que ce nombre de litiges continue à croître devant le médiateur national de l'énergie* », explique Caroline LHERAUD, juriste, chargée de mission.

Une des explications de cette hausse du nombre des résiliations inexpliquées tient probablement au fait que le nombre de consommateurs qui changent de fournisseur augmente, ce qui multiplie mécaniquement les occasions d'erreurs. Néanmoins, les fournisseurs sont en mesure de les détecter et doivent alors appliquer strictement la procédure : prise de contact avec le distributeur pour identifier le fournisseur à qui devrait être rattaché le PDL ou le PCE ; mise en œuvre avec ce fournisseur des procédures correctives appropriées pour que chaque consommateur soit facturé de ses propres consommations et non celles d'un tiers (voir par exemple la recommandation n° D2019-19174). Le consommateur victime d'un tel désagrément doit surtout retrouver le contrat dont il bénéficiait avant la résiliation fautive, par la mise en œuvre de la procédure dite « de retour arrière », tout particulièrement indispensable lorsqu'il s'agissait d'un contrat de fourniture aux tarifs réglementés de vente de gaz **(voir Cas concret p.82).**

Les fournisseurs d'électricité et de gaz doivent s'obliger à une certaine rigueur d'application de ces procédures d'exception, qui ont été définies dans le cadre d'une concertation menée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie, qui constate les conséquences parfois très pénalisantes pour les consommateurs victimes de ces erreurs, fait plusieurs propositions pour qu'un cadre plus strict soit appliqué et plus sévèrement **(voir Proposition n° 12 p.54).**



3 500 DEMANDES PAR AN

pour des problèmes de résiliations inexpliquées

L'INTERVIEW

CLAIRE HÉDON

Défenseure des droits



© Mathieu Delmestre

Le Défenseur des droits est compétent pour la défense des usagers des services publics, mais n'intervient pas dans les litiges de nature commerciale avec les fournisseurs d'énergie. Je pourrais cependant être amenée à intervenir, dans le cadre de ma mission de lutte contre les discriminations, si une personne était, par exemple, confrontée à un refus de conclusion de contrat de fourniture d'énergie, fondé sur un critère de discrimination prohibé par la loi.

Les gestionnaires de réseau d'électricité ou de gaz naturel sont régulièrement saisis par le Défenseur des droits, dans le cadre de réclamations mettant en jeu l'implantation en propriété privée d'ouvrages de distribution d'électricité ou de gaz naturel, sans formalisation d'une convention de servitude ou intervention d'une déclaration d'utilité publique. Ceci m'amène à intervenir pour rappeler le droit applicable et pour solliciter un règlement amiable du litige, soit par la régularisation de la servitude, soit par le déplacement de l'ouvrage litigieux.

« Il est regrettable que des ménages modestes soient ainsi soumis à un véritable parcours du combattant pour obtenir cette aide indispensable. »

Concernant la précarité énergétique, le chèque énergie est un dispositif à destination de ménages modestes leur permettant de percevoir une aide pour notamment régler leurs factures d'énergie. Depuis la généralisation du dispositif au 1er janvier 2018, un afflux de réclamations auprès du Défenseur des droits a été constaté, de nombreuses situations particulières n'ayant pas été anticipées par les pouvoirs publics. Quelques améliorations ont été constatées, mais la coordination entre les services fiscaux, délivrant les justificatifs nécessaires aux personnes concernées, et l'Agence de services et de paiement, qui édite les chèques, n'est toujours pas aboutie. Nous parvenons à rétablir les ménages concernés dans leurs droits, mais cette situation engendre parfois des retards de réception de plusieurs mois, voire plusieurs années, pour des ménages pourtant reconnus éligibles après de longues et complexes procédures. Il est regrettable que des ménages modestes soient ainsi soumis à un véritable parcours du combattant pour obtenir cette aide indispensable.

ENEDIS A AMÉLIORÉ LE TRAITEMENT DES LITIGES EN MÉDIATION, MAIS DES PROBLÈMES DEMEURENT SUR LE TERRAIN

L'année dernière le médiateur national de l'énergie s'était plaint dans son rapport d'activité des difficultés qu'il rencontrait pour le traitement des demandes de médiation dont il était saisi concernant ENEDIS. Sa remarque a été entendue et a trouvé un écho dans le « projet industriel et humain » mis en place par la présidente d'ENEDIS, qui a notamment pour objet de sensibiliser ses agents à un meilleur traitement des litiges en médiation. Les relations entre les services du médiateur national de l'énergie et le service « Consommateurs » d'ENEDIS sont devenues plus fluides, plus rapides et plus efficaces, ce qui a permis non seulement de régler dans de meilleures conditions un grand nombre de dossiers qui étaient en suspens, mais également de travailler désormais en meilleure confiance.

Ce contexte a également permis d'avancer sur le traitement des litiges concernant les colonnes montantes d'électricité. Le médiateur national de l'énergie a publié dans sa lettre n° 41 du mois de novembre 2020 les principes qu'il considère comme devant être appliqués en la matière et qu'il demande à ses services de mettre en œuvre pour la conduite de la médiation. ENEDIS a fait connaître son accord sur ces principes et a indiqué accepter de les mettre en application.

Tous les problèmes ne sont toutefois pas encore parfaitement réglés et le médiateur national déplore de constater encore, à l'occasion des litiges dont il est saisi, que le niveau régional du gestionnaire de réseau de distribution n'est pas encore parfaitement sensibilisé à la qualité des relations qu'il doit entretenir avec les clients et que la prise en charge des demandes des consommateurs sur le terrain doit encore être améliorée.



LE RACCORDEMENT AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EST ENCORE SOURCE DE LITIGES

Le raccordement au réseau de distribution d'électricité est encore source d'un certain nombre de litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie, et qui concerne principalement la qualité des travaux ou leur retard. Il s'avère souvent que le problème tient notamment à une absence d'interlocuteur chez ENEDIS pour le suivi du dossier, à une mauvaise orientation de la demande dans les services du gestionnaire de réseau, à une absence de réponse aux courriers des consommateurs, à un envoi tardif du devis ou à un manque de suivi du chantier. On a même vu à plusieurs reprises un devis initial pour un raccordement déjà réglé par le consommateur, qui est remis en cause par le technicien du gestionnaire de réseau de distribution lors de sa visite sur place, au prétexte de contraintes techniques qui n'ont pas été anticipées, alors qu'elles auraient pu parfaitement l'être lors de l'établissement du devis initial. C'est la douche froide pour les consommateurs dont les projets de location ou d'emménagement sont brutalement stoppés alors qu'ils ne s'y attendent pas et reportés à une date incertaine et parfois lointaine.

Insuffisamment contraint par les procédures, notamment en ce qui concerne les délais, ENEDIS, à qui il appartient de toujours proposer au consommateur la « solution de meilleur coût », s'abstient encore trop souvent de justifier la solution technique retenue ou facture au consommateur des frais qui ne devraient pas l'être. S'il n'y a pas de dommages matériels comme dans le cas d'un changement le compteur avec une inversion de phases, les conséquences financières s'avèrent souvent élevées pour les consommateurs.

Dans le cas de Monsieur D., le devis initial pour passer en triphasé 36 kVA a nécessité qu'il fasse réaliser une tranchée pour la pose d'un nouveau câble. Lors de ces travaux, l'électricien a remarqué qu'un câble préexistant aurait pu être utilisé. Le consommateur a fait une réclamation pour être dédommagé des frais engagés qui auraient pu être évités. Il a fallu l'intervention du médiateur national de l'énergie pour que les arguments techniques d'ENEDIS justifiant le refus soient infirmés et qu'il accepte d'effectuer le remboursement de près de 6 000 euros (recommandation n° D2020-15197).

« *Il y a principalement deux types de litiges : soit un retard dans les travaux de raccordement d'un bâtiment au réseau d'électricité, soit des solutions techniques inadaptées. Dans le premier cas, ENEDIS reconnaît son retard, mais il est réticent à dédommager les consommateurs qui peuvent pourtant avoir été contraints de reporter de plusieurs mois leur emménagement ou la mise en location de leur bien* », relate Lorraine VERON, juriste, chargée de mission senior des services du médiateur national de l'énergie. Ainsi, Monsieur K. avait demandé en octobre 2019 le raccordement d'un logement qu'il comptait mettre en location. Les travaux auraient dû être réalisés par ENEDIS au plus tard à la fin du mois d'août 2020 (soit un délai prévu de 10 mois !), mais une première intervention du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité en septembre n'a pas permis d'aboutir et le raccordement n'a été achevé qu'en mars 2021. Le médiateur national de l'énergie a considéré qu'ENEDIS était responsable de ce retard et lui a demandé de rembourser 80 % du loyer qu'aurait perçu Monsieur K. pendant cinq mois (recommandation n° D2020-22728), ce qu'il a accepté.

« *Le second type de litiges est dû à des solutions techniques mal adaptées et/ou mal expliquées par ENEDIS. Le consommateur n'est pas en position de négocier et la situation se bloque. Ce cas est fréquent lorsque le terrain du logement à raccorder ne donne pas directement sur la voie publique : l'extension du réseau coûte alors beaucoup plus cher et le consommateur doit en passer par le médiateur national de l'énergie, voire par le CORDIS, pour obtenir gain de cause* », ajoute Lorraine VERON.

Le médiateur national de l'énergie recommande donc sur un plan général à ENEDIS d'améliorer encore ses procédures et ses méthodes. Il lui recommande également de ne jamais oublier qu'il lui appartient, en présence de consommateurs qui ne sont pas des spécialistes des raccordements en électricité, de les conseiller loyalement et au mieux de leurs intérêts tout au long de la procédure de raccordement.



FOCUS

EN CAS D'INTERVENTION POUR IMPAYÉS, LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION NE DOIT PAS FACTURER AUX CONSOMMATEURS DES FRAIS DE « DÉPLACEMENT VAIN »

Lorsque des consommateurs sont en difficulté financière et ne peuvent pas payer leur facture d'énergie, le fournisseur doit veiller à ne pas aggraver leur situation. Or, le gestionnaire de réseau de distribution du Bas-Rhin R-GDS facturait des frais de « déplacement vain » du fait de l'absence du consommateur concerné lors d'une intervention pour impayés. De tels frais ne peuvent pourtant pas être mis à la charge d'un consommateur, puisque, par nature, en cas d'intervention pour impayés aucun rendez-vous n'est pris avec le consommateur. De plus, cette pratique n'est pas conforme au catalogue des prestations des gestionnaires de réseau de distribution approuvé par la CRE.

Le médiateur national de l'énergie a, dans une recommandation générique (recommandation n° D2020-00546), rappelé aux gestionnaires de réseaux de distribution qu'ils n'ont pas le droit de facturer de frais de « déplacement vain » en cas d'intervention pour impayés qui n'a pas pu être réalisée du fait de l'absence du consommateur.

IL FAUT FAIRE ÉVOLUER LE STATUT DES COLONNES MONTANTES D'ÉLECTRICITÉ

L'article 176 de la loi ELAN du 23 novembre 2018, portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, a clarifié le statut juridique et patrimonial des colonnes montantes d'électricité et a ainsi mis fin à l'incertitude juridique résultant de décisions de justice contradictoires, qui en attribuaient la propriété tantôt au réseau de distribution d'électricité, tantôt aux copropriétés.

La loi a ainsi ajouté dans le code de l'énergie un chapitre intitulé : « Colonnes montantes d'électricité », dans lequel figurent notamment les articles L. 346-1 et suivants.

On aurait pu penser qu'après l'intervention de ces dispositions législatives, les problèmes concernant la rénovation des colonnes montantes d'électricité seraient entièrement réglés. Tel n'est toutefois pas le cas, car ENEDIS et le CoRDIS considèrent que les colonnes montantes d'électricité sont toujours des « branchements collectifs d'électricité ». Il résulte de cette approche que les demandes d'augmentation de puissance ou de création d'une dérivation individuelle sont analysées comme des modifications du branchement et sont donc à la charge financière du demandeur.

Or, les conséquences financières de cette analyse peuvent se révéler particulièrement inéquitables. Il n'est plus possible, en effet, pour ENEDIS de se retourner vers les copropriétés, comme il le faisait auparavant, pour faire payer la contribution aux coûts de branchement non couverte par le tarif d'utilisation du réseau en application des dispositions

CAS CONCRET

ENEDIS DOIT ÉTABLIR UN ÉTAT DES LIEUX CONTRADICTOIRE AVANT ET APRÈS LA RÉALISATION DE TRAVAUX

Dans une copropriété, ENEDIS a décidé de remplacer une colonne montante très ancienne et vétuste. Les travaux sont réalisés en juin 2019, mais ils ont provoqué des dégâts et des malfaçons qui ont obligé la copropriété à engager des réparations et l'achèvement des travaux de finition, qu'ENEDIS refuse de prendre en charge.

Lors de l'analyse du litige dont il a été saisi, le médiateur national de l'énergie a d'abord constaté qu'ENEDIS ne contestait pas sa qualité de maître d'ouvrage des travaux de renouvellement de la colonne montante de l'immeuble et que sa responsabilité pouvait, dans ces conditions, être mise en cause (et non pas celle de son prestataire qui avait réalisé les travaux). Il a alors recommandé qu'ENEDIS finance la *« réparation intégrale des dégâts causés, sans perte ni profit »*, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation.

Sur un plan plus général, le médiateur national de l'énergie a également recommandé à ENEDIS d'établir systématiquement un constat contradictoire de l'état des lieux, avant et après les travaux qu'il réalise dans un immeuble directement lui-même ou par un mandataire. À défaut d'avoir établi un tel constat et d'être en mesure de rapporter la preuve de l'ampleur des dégâts dont il est responsable, il devra prendre en charge leur réparation.

Recommandation n° D2019-22312

des articles L. 342-6 et L. 342-11. Il ne peut, dès lors, que se retourner vers le demandeur d'une augmentation de la puissance souscrite ou de pose d'un compteur supplémentaire qui nécessitent une modification de la colonne montante, pour mettre à sa charge la contribution ainsi prévue par le code de l'énergie.

Or, le montant des sommes en cause peut être relativement important (plusieurs milliers d'euros), lorsqu'il est nécessaire de rénover une colonne montante ancienne pour satisfaire une demande d'augmentation de puissance d'électricité. Et cette solution aboutit à mettre la totalité de la contribution à la charge du premier consommateur qui demande une augmentation de puissance, alors que les travaux réalisés sur la colonne montante vont profiter ensuite à tous les utilisateurs d'électricité branchés sur cette colonne montante !

Le médiateur national de l'énergie propose donc une évolution législative **(voir proposition n° 15 ci-dessous).**



PROPOSITION n° 15

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

Le médiateur national de l'énergie veut éviter que les travaux de rénovation d'une colonne montante réalisés dans le cadre d'une demande d'augmentation de puissance soit à la charge du consommateur qui le demande en premier. Il propose donc qu'une disposition législative vienne rapidement rectifier cette situation, qui n'avait pas été anticipée lors du vote de la loi ELAN et qui aboutit à une solution particulièrement inéquitable et incomprise par les consommateurs d'électricité.

Cette disposition législative prévoirait que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif ». Elle se traduirait par l'insertion dans le code de l'énergie d'un nouvel article L. 346-6 qui pourrait être ainsi rédigé :

« Article L. 346-6 : Les colonnes montantes d'électricité intégrées au réseau public de distribution d'électricité en application des articles L. 346-2 et L. 346-3 constituent des éléments de ce réseau et ne sont plus, dès cette intégration, des branchements collectifs. Les travaux nécessaires à leur renouvellement ou à leur renforcement sont à la charge du gestionnaire du réseau concerné. »

LA LOI DOIT FAIRE ÉVOLUER LE STATUT JURIDIQUE DU « BOUT PARISIEN » EN GAZ

La partie de la canalisation de gaz située entre le compteur et l'organe de coupure individuel de gaz situé dans les parties communes d'un immeuble ou à l'intérieur du domicile est appelé le « bout parisien ». À Paris et dans certaines villes, la propriété et la responsabilité de ce morceau de canalisation fait l'objet, quand elle a été installée avant 1994, d'un débat juridique complexe, qui crée des incertitudes notamment en ce qui concerne son entretien et la responsabilité en cas d'accident.

Le médiateur est saisi de litiges, certes encore peu nombreux, mais qui attestent de la nécessité de faire évoluer son statut juridique, notamment au regard des enjeux de sécurité qui en découlent. Ainsi Monsieur G., après avoir senti une odeur typique d'une fuite de gaz dans son logement, a vu son alimentation coupée par GRDF. La fuite à l'origine des odeurs venait du « bout parisien » de l'installation et le gestionnaire du réseau de distribution de gaz lui a alors indiqué que c'était à lui de faire réaliser les travaux de réparation. Un mois et demi plus tard, au terme d'un parcours chaotique au cours duquel ses interlocuteurs se sont renvoyés la responsabilité de la réalisation des travaux, ceux-ci ont pu être achevés aux frais de Monsieur G. et du syndic de sa copropriété. Après avoir réclamé en vain à GRDF le remboursement des frais engagés, Monsieur G. a saisi le médiateur national de l'énergie (recommandation n° D2020-19864), tout comme l'avait fait quelques mois auparavant Madame B. en ce qui concernait également les frais de réparation d'une canalisation sur ce « bout parisien » (recommandation n° D2019-08725).

Dans les deux cas, le médiateur national de l'énergie n'a pu que constater la spécificité juridique de cette portion de canalisation, souvent méconnue y compris des professionnels et qui fait l'objet de controverses. Il propose, comme il l'a déjà fait à plusieurs reprises, qu'une disposition législative intervienne pour clarifier le statut juridique de cette portion de réseau. Il constate qu'il existe désormais un consensus pour faire inscrire dans la loi que c'est le gestionnaire du réseau de distribution qui est responsable du réseau jusqu'au compteur, incluant ainsi le « bout parisien ».

En attendant que la loi soit votée, le médiateur national de l'énergie recommande que GRDF effectue, spontanément et à sa charge financière, la réparation immédiate de ces installations lorsqu'une fuite de gaz sur un « *bout parisien* » est signalée.

PROPOSITION n° 16

INTÉGRER « LE BOUT PARISIEN » AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ, AFIN DE METTRE UN TERME À UNE SITUATION UBUESQUE !

La partie de la canalisation de gaz située entre le compteur et l'organe de coupure individuel de gaz situé dans les parties communes d'un immeuble ou à l'intérieur du domicile est appelée le « bout parisien ». À Paris et dans certaines villes, la propriété et la responsabilité de ce morceau de canalisation fait l'objet, quand elle a été installée avant 1994, d'un débat juridique complexe, qui crée des incertitudes notamment en ce qui concerne son entretien et en cas d'accident.

Le médiateur national de l'énergie propose qu'il soit mis un terme à cette situation ubuesque, qui est le résultat de l'histoire et dont les consommateurs n'ont pas véritablement conscience.

Une disposition législative est nécessaire pour procéder, ainsi que cela a été fait pour les colonnes montantes en électricité, au transfert de sa propriété et à son intégration 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 projet de loi dit « 4D », qui devrait être voté cette année, comporte des dispositions permettant d'intégrer aux réseaux de distribution de gaz tout à la fois les colonnes montantes et les bouts parisiens. Il suffira d'y ajouter, comme cela est proposé pour les colonnes montantes d'électricité, des dispositions similaires à celles faisant l'objet de la proposition n° 15, afin de donner plein effet à cette intégration.



LES FOURNISSEURS DOIVENT COMMUNIQUER AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION LES COORDONNÉES DES CONSOMMATEURS DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ, POUR LEUR PERMETTRE DE REMPLIR LEURS MISSIONS

Plusieurs litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie en 2020 ont mis en évidence la nécessité pour les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité de disposer, pour remplir leurs missions, des coordonnées des consommateurs. Les deux cas concrets qui suivent **(voir Cas concret p.92)**, illustrent les problèmes qui peuvent survenir du fait de l'absence d'échanges sur la situation du consommateur et de ses coordonnées, notamment en cas d'erreur de facturation ou, plus grave, d'un risque pour la sécurité. « *À l'occasion du traitement de ces litiges, nous avons découvert que les gestionnaires de réseaux de distribution n'avaient pas systématiquement à leur disposition les coordonnées des consommateurs permettant de les joindre facilement, en cas de besoin, par téléphone, SMS ou email. Il s'avère en effet que, lors de la signature du contrat avec le consommateur, seul le fournisseur récupère ses coordonnées, et certains fournisseurs refusent, au motif (ou au prétexte ?) de la protection des données personnelles, de communiquer ces coordonnées au gestionnaire de réseau de distribution, alors même que celui-ci est partie au contrat dit "unique" de fourniture d'énergie. Cette situation pose problème, car elle gêne la réalisation de leurs missions de service public par les gestionnaires de réseaux de distribution* », déplore Catherine LEFRANCOIS RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

En invoquant notamment le règlement général sur la protection des données (RGPD), certains fournisseurs refusent, en effet, de transmettre les coordonnées de leurs clients aux gestionnaires de réseaux de distribution, pourtant chargés d'une mission de service public et, en outre, signataires du contrat dit « unique ». Ils indiquent notamment craindre d'être désavoués par la Commission nationale informatique et libertés (CNIL), mais il n'est pas exclu qu'en réalité ils ne souhaitent pas que les distributeurs puissent communiquer facilement avec leurs clients. « *Je comprends que les fournisseurs soient soucieux de respecter les règles de la CNIL, mais, comme le démontrent les affaires dont j'ai été saisi, il en va aussi parfois de la sécurité des consommateurs. J'ai donc appelé l'attention du président de la CRE sur la nécessité de saisir officiellement la CNIL, pour connaitre sa position sur cette question* », renchérit Olivier CHALLAN BELVAL.

CAS CONCRET

LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ONT BESOIN DE CONNAÎTRE LES COORDONNÉES PERMETTANT DE JOINDRE DIRECTEMENT LES CONSOMMATEURS POUR REMPLIR LEURS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

La saisine du médiateur national de l'énergie par Madame P. a mis en lumière la nécessité d'échanges d'informations entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution. Cette consommatrice a, en effet, payé pendant plusieurs années des consommations de gaz, alors que son alimentation en gaz avait été suspendue par GRDF pour des raisons de sécurité. Mais cette information sur la coupure de l'alimentation en gaz n'ayant pas été transmise au fournisseur ENI, celui-ci avait continué à facturer Madame P. Mais il se trouve également que, précédemment, la mise sous tutelle de la consommatrice n'avait pas été signalée par ENI à GRDF, qui n'avait pas pu, dans ces conditions, adresser un courrier au tuteur pour accéder au compteur et y relever un index.

Au-delà du problème tenant à l'imputation de consommations estimées au titre d'un compteur coupé, le médiateur national de l'énergie a recommandé au gestionnaire du réseau de distribution de gaz d'informer sans délai les fournisseurs en cas de constat d'un danger grave et immédiat sur l'installation d'un de leurs clients (coupure, rétablissement). Il a également demandé au fournisseur d'informer le distributeur de toute modification concernant les données contractuelles de ses clients (coordonnées, changement de titulaire du contrat, tutelle). Cette recommandation touchant à la relation entre ces opérateurs, le médiateur national de l'énergie en a informé la CRE.

Recommandation n° D2019-22471



Une situation analogue est également arrivée en ce qui concerne la fourniture d'électricité : le médiateur national de l'énergie l'a signalé à ENEDIS dans une affaire dans laquelle il n'avait pas informé EDF de la coupure du compteur d'une consommatrice.

Recommandation n° D2019-22435

Un autre cas implique ENEDIS dans une situation dans laquelle une coupure a eu lieu chez Madame V., à la suite d'un incendie sur un poste source du réseau de distribution. La consommatrice était absente et des dégâts sont survenus sur certains appareils électriques du fait de la coupure prolongée d'électricité. Si ENEDIS avait pu informer Madame V. de cette coupure d'électricité, elle aurait pu s'organiser en conséquence. L'absence d'un tel dispositif de prévenance a eu des conséquences dommageables pour la consommatrice.

Le médiateur national de l'énergie a donc demandé à ENEDIS de trouver une solution lui permettant d'informer rapidement les consommateurs en cas de coupure d'électricité, en indiquant les délais prévisibles de rétablissements.

Recommandation n° D2019-20423

LES FOURNISSEURS DE GAZ DE PÉTROLE LIQUÉFIÉ (GPL) DOIVENT INFORMER DE MANIÈRE COMPLÈTE ET TRANSPARENTE LES CONSOMMATEURS SUR LES ÉVOLUTIONS DE PRIX

Les consommateurs alimentés en gaz de pétrole liquéfié (GPL) pour leur chauffage et/ou la cuisson bénéficient souvent de contrats de fournitures avec un prix bloqué pour deux ans. À l'issue du contrat, le fournisseur leur propose un nouveau tarif. En raison de la volatilité des cours du pétrole, sur lesquels sont indexés en grande partie les prix du GPL, la variation des prix peut être importante et surprendre les clients peu informés. Le médiateur national de l'énergie est alors saisi de litiges par des consommateurs surpris de bonne foi par de telles évolutions de prix. « *La liberté accordée aux fournisseurs de gaz de pétrole liquéfié de fixer librement leurs prix ne peut pas être remise en cause par le médiateur national de l'énergie, qui peut juste vérifier et imposer que le consommateur soit bien informé préalablement de l'évolution du prix de vente, en application de l'article L. 224-22 du code de la consommation. Les consommateurs doivent donc être très vigilants et ne doivent pas hésiter à remettre en cause les évolutions tarifaires qui leur sont imposées, lorsqu'elles leur apparaissent excessives, au regard des prix pratiqués par les concurrents* », indique Caroline LHERAUD, juriste, chargée de mission dans les services du médiateur national de l'énergie. **On observe toutefois que la « meilleure offre disponible » n'est pas toujours proposée aux consommateurs, alors que la fourniture de GPL n'est pas soumise à une très forte concurrence.**

Deux autres sortes de litiges peuvent également apparaître au moment de la résiliation du contrat de fourniture de GPL. Une première porte sur les frais de résiliation, qui sont souvent très élevés. Mais, il faut garder à l'esprit que l'article L. 224-22 du code de la consommation autorise le client à résilier sans frais son contrat de fourniture, lorsqu'il refuse de nouvelles modalités contractuelles : le médiateur national de l'énergie a eu l'occasion de le rappeler, par exemple à ANTARGAZ au début de l'année 2020 (recommandation n° D2019-16078).

La seconde catégorie de litiges concerne le retrait de la citerne de propane, qui est en général la propriété du fournisseur. « *Lors d'un changement de fournisseur de gaz de pétrole liquéfié, de changement d'énergie ou de vente de la maison, le retrait de la cuve doit intervenir dans les trois mois suivant la résiliation, en application de l'article L. 224-3 du code de la consommation. Malheureusement, certains fournisseurs, notamment PRIMAGAZ, ne le font que tardivement et nous sommes obligés de les rappeler à leur obligation* », complète Caroline LHERAUD.

C'est le cas par exemple de Monsieur B. qui, ayant acquis une maison alimentée en gaz propane, souhaitait en changer le mode de chauffage. Le contrat de fourniture de GPL avait été résilié par l'ancien propriétaire en octobre 2019, mais en janvier 2020, la citerne n'avait toujours pas été retirée par PRIMAGAZ. Elle ne l'était toujours pas en juin 2020 quand le médiateur national de l'énergie a émis sa recommandation. Le litige a, dans ces conditions, été signalé à la Direction générale de la consommation et de la répression des fraudes (recommandation n° D2020-04536).



03 LES CHIFFRES CLÉS 2020

INFORMATION ET COMMUNICATION

3 MILLIONS
de consommateurs
informés par le médiateur national de l'énergie

PAR LE NUMÉRO VERT 0 800 112 212

97 000
pour la liste des fournisseurs

175 500

78 000
appels traités par les conseillers

PAR LES SITES INTERNET DU MÉDIATEUR

2,6 MILLIONS
sur energie-info.fr

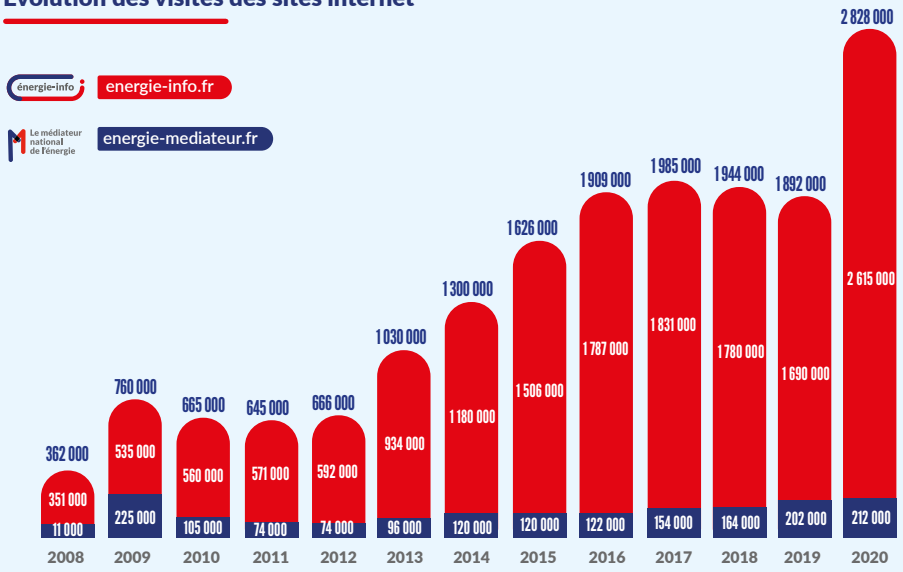
50 % ont utilisé le comparateur d'offres

2,8 MILLIONS
de visites

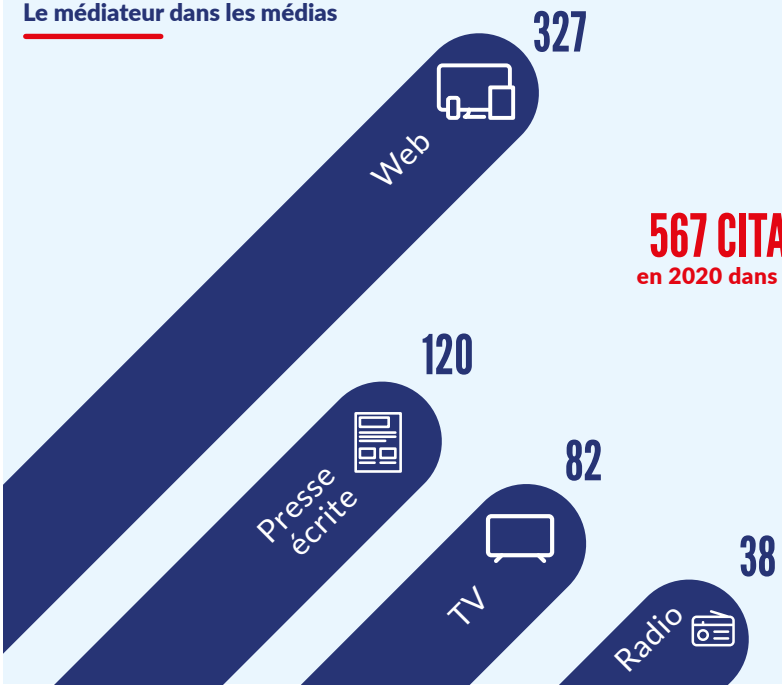
212 000
sur energie-mediateur.fr

12 413 DEMANDES COMPLEXES TRAITÉES
dont 86 % en moins de 2 jours

Évolution des visites des sites internet



Le médiateur dans les médias



567 CITATIONS
en 2020 dans les médias

Le médiateur sur les réseaux sociaux

1 670 abonnés **Facebook**

5 170 abonnés **Twitter**

1 522 abonnés **Linkedin**

Les informations diffusées par le médiateur

5 ÉMISSIONS CONSOMAG
vues chacune par **2 M** de téléspectateurs

CONSOMAG

4 LETTRES D'INFORMATION
envoyées soit **9 793** exemplaires



15 LETTRES ÉLECTRONIQUES
envoyées chacune à **1 736** abonnés

LITIGES REÇUS

Canal de réception



Téléphone
10 666



Courriers
4 044

27 203 LITIGES REÇUS
dont **8 595** recevables en médiation



Courriels et formulaires de contact energie-info.fr
3 454



SOLLEN
9 039

Profil des requérants

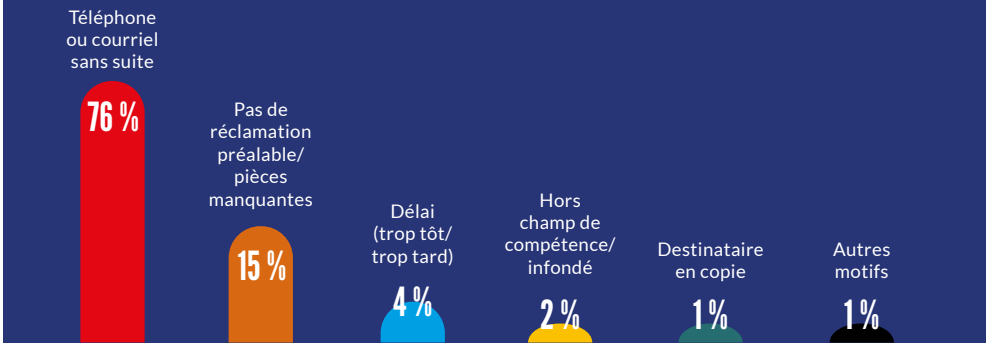
94 % de particuliers

6 % de professionnels et non-professionnels

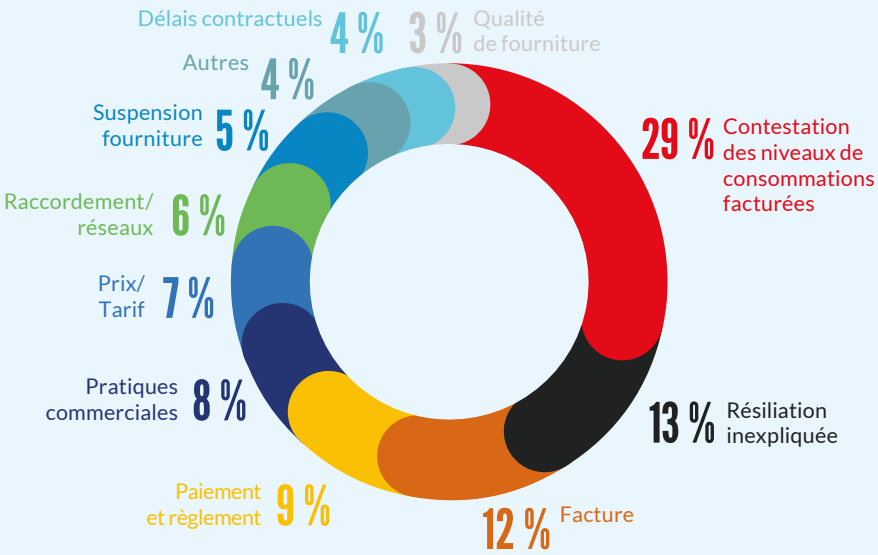
93 % par les consommateurs directement

7 % par des tiers (famille, association, élus, etc.)

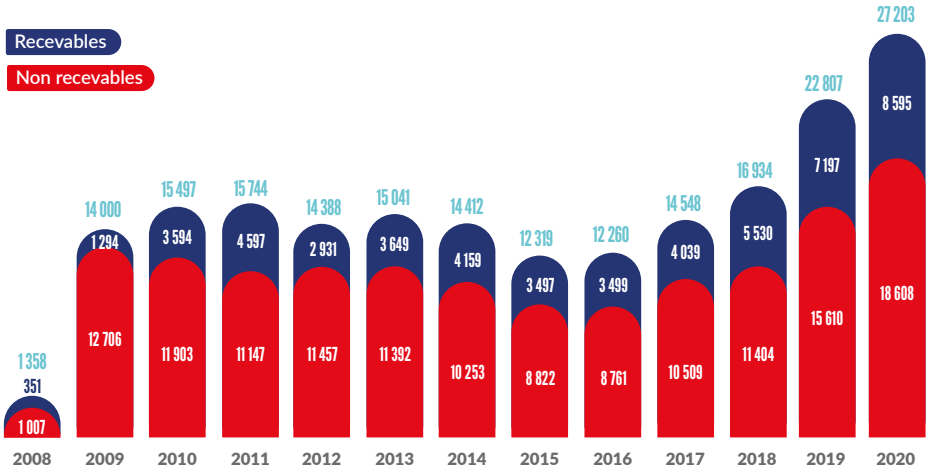
Typologie des litiges non recevables



Typologie des 27 203 litiges reçus

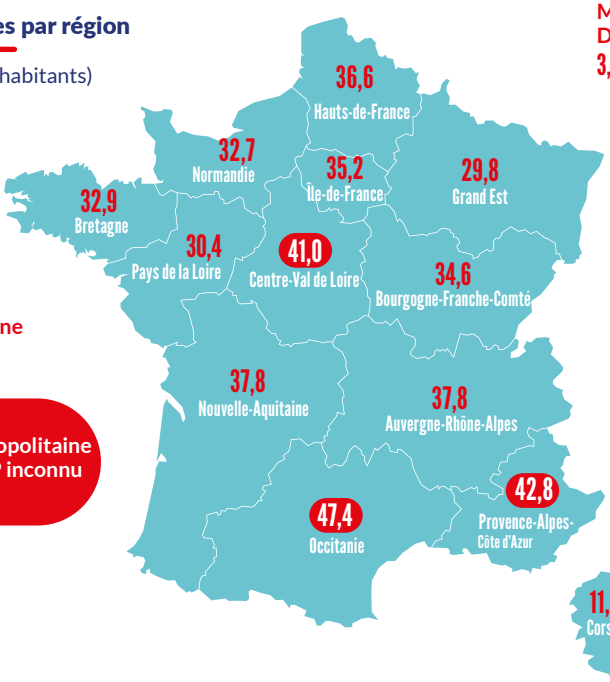


Évolution du nombre de litiges reçus



Taux de litiges par région

(pour 100 000 habitants)



Moyenne France métropolitaine 36,7

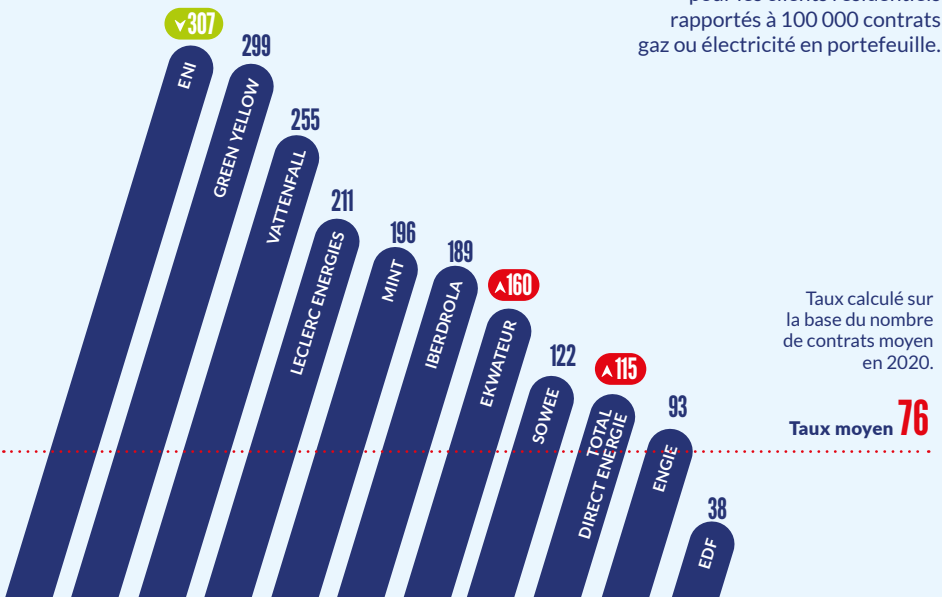
Moyenne France métropolitaine + DOM + CP inconnu 38,0

Moyenne DOM 3,8



Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2020 pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille.



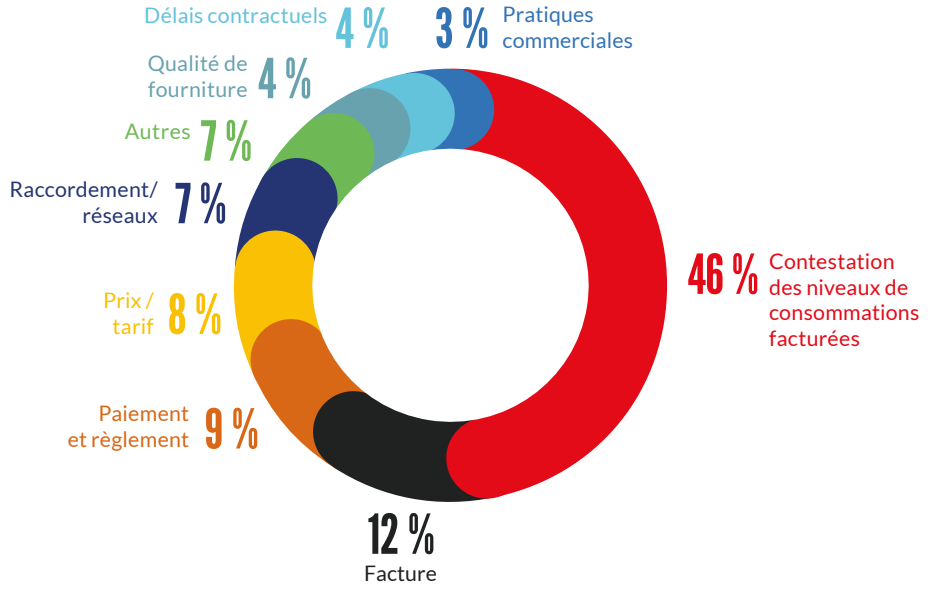
Taux calculé sur la base du nombre de contrats moyen en 2020.

Taux moyen 76

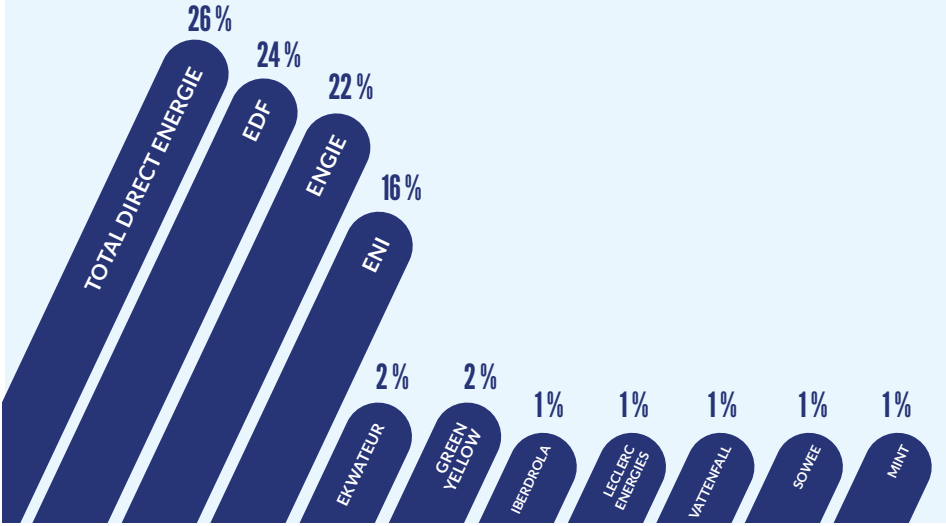
** Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés.*

Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

Typologie des 8 595 litiges recevables



Répartition des litiges recevables par fournisseur



LITIGES TRAITÉS EN MÉDIATION

64 %
d'accords amiables

83 JOURS
en moyenne pour instruire un litige recevable

88 %
de médiations exécutées en totalité par les opérateurs

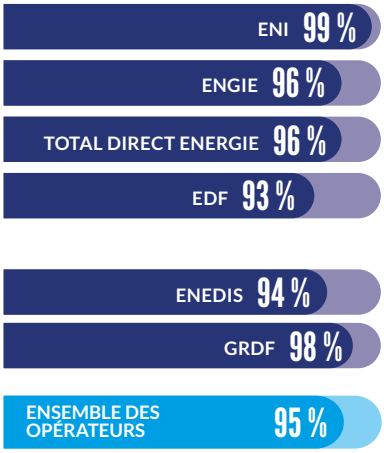
7 681 RECOMMANDATIONS ET ACCORDS AMIABLES EN 2020

49 %
de dossiers recevables clos en moins de 90 jours

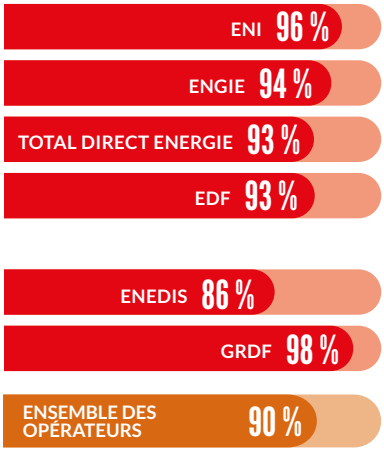
697 EUROS
montant moyen accordé

Suivi des préconisations

Financières et non financières



Financières *(% accordé en moyenne)*

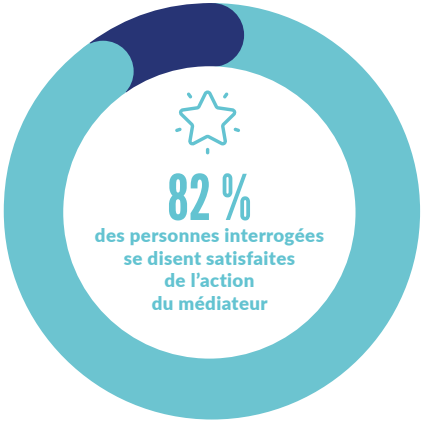


Note : seuls apparaissent les fournisseurs ayant fait l'objet d'au moins 500 préconisations.

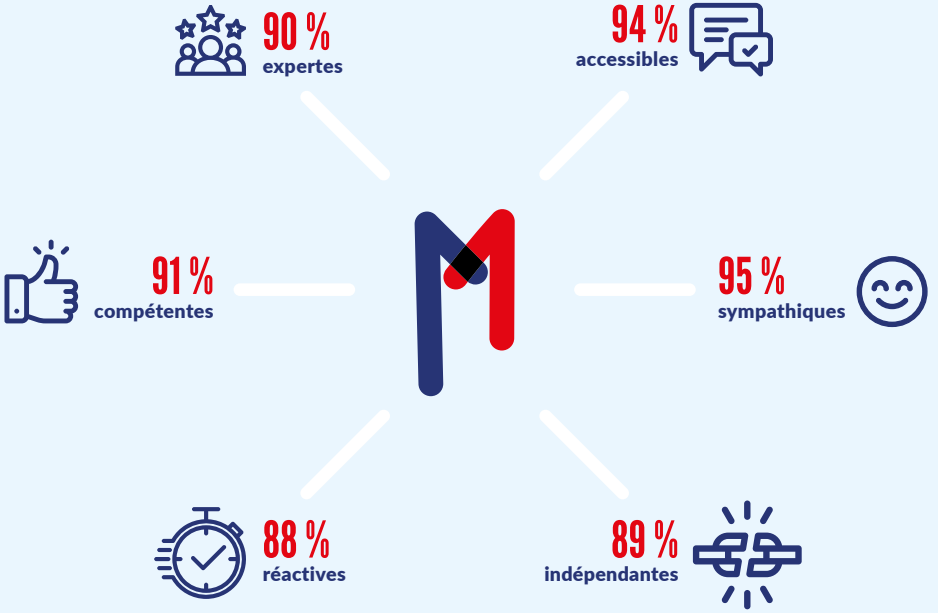
Satisfaction des consommateurs

Enquête téléphonique réalisée par l'institut Market Audit du 2 au 5 février 2021 auprès d'un échantillon de 352 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.





Les équipes du médiateur sont jugées



ORGANISATION DE L'INSTITUTION



Médiateur

Olivier CHALLAN BELVAL



Directrice générale des services

Frédérique FERIAUD



Cheffe de service
Administration & finances

Béatrice GAUDRAY



Cheffe de service
Médiation

Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE



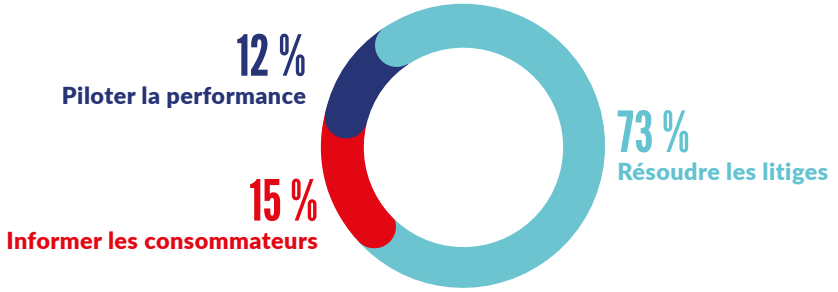
Cheffe de service
Information & communication

Caroline KELLER

Nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre 2019 pour un mandat de six ans, Olivier CHALLAN BELVAL était conseiller d'État depuis décembre 1999 ; il a siégé notamment à la section du contentieux, puis à la section des travaux publics.

Dans le domaine de l'énergie, il a été directeur général de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) de 2003 à 2008, puis commissaire à la CRE de 2011 à 2015. Il a été membre du Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de la CRE de mars à novembre 2019.

Répartition des effectifs par mission



Les équipes au 31 décembre 2020

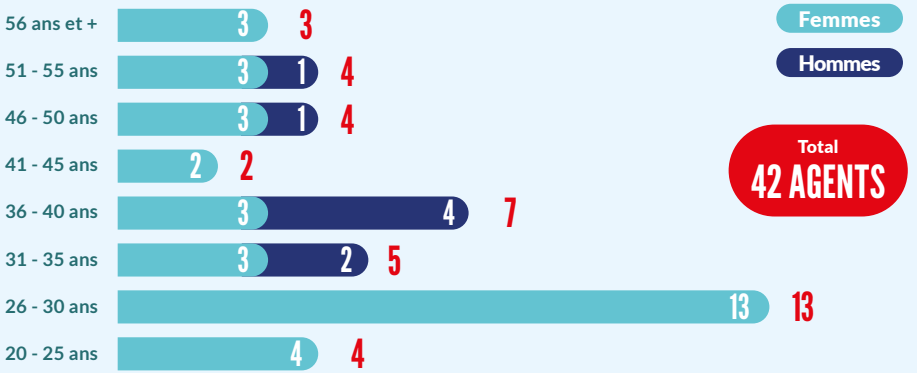
42
Agents en poste au 31/12/2020

37
Âge moyen des collaborateurs

41
ETPT autorisés

41
ETPT réalisés

Pyramide des âges des agents du médiateur national de l'énergie



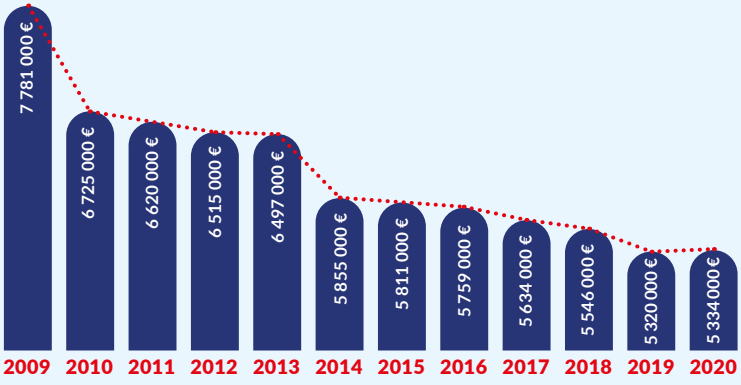
Budget par programme

Missions	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'éxécution
Informer les consommateurs	1 092 500 €	1 004 976 €	92 %
Résoudre les litiges	2 140 100 €	1 880 799 €	88 %
Piloter la performance	2 101 485 €	2 088 270 €	99 %
TOTAL	**5 334 085 €**	**4 974 045 €**	**93 %**

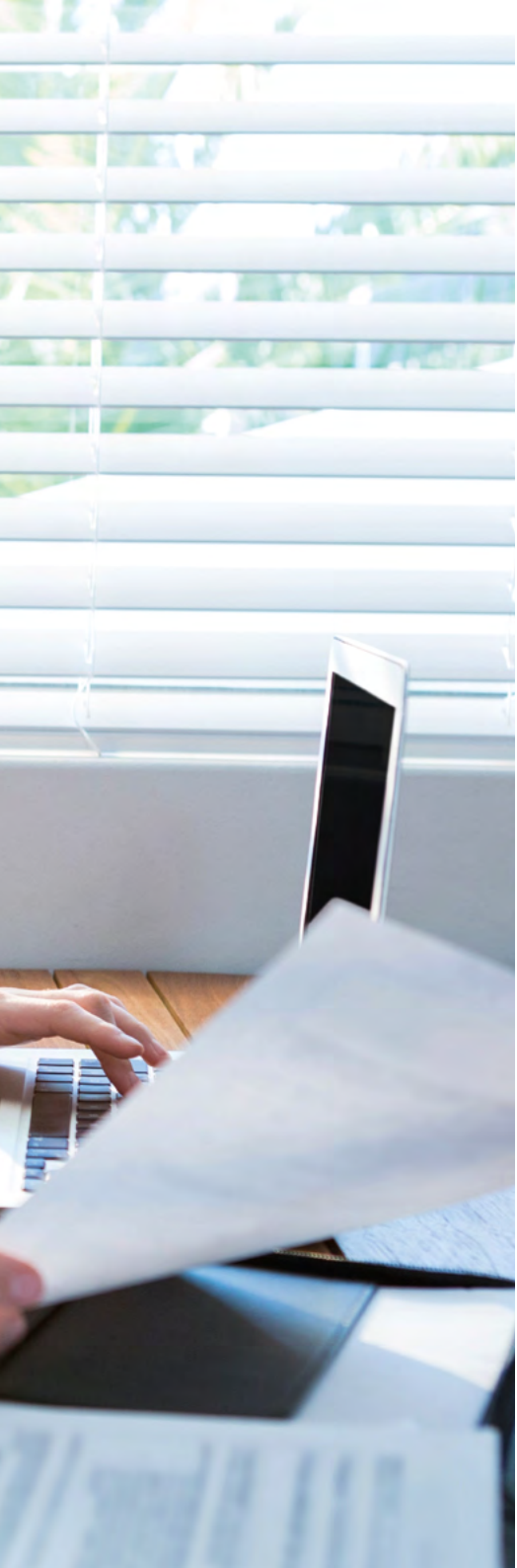
Répartition du budget réalisé par poste

Postes	Montant en €	%
Personnel	**2 834 280 €**	**57,0 %**
Fonctionnement hors personnel dont :	**1 911 217 €**	**38,4 %**
Loyers et charges	919 263 €	18 %
Actions d'information auprès du grand public	194 144 €	4 %
Autres dépenses de communication	5 108 €	0 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs énergie-info	284 924 €	6 %
Autres dépenses de fonctionnement	165 078 €	3 %
Formation	1 735 €	0 %
Appui logistique et informatique	90 903 €	2 %
Dotation aux amortissements	229 187 €	5 %
Provisions pour risques	20 875 €	0 %
Investissements	**228 548 €**	**4,6 %**
TOTAL	**4 974 045 €**	**100 %**

Budget prévisionnel



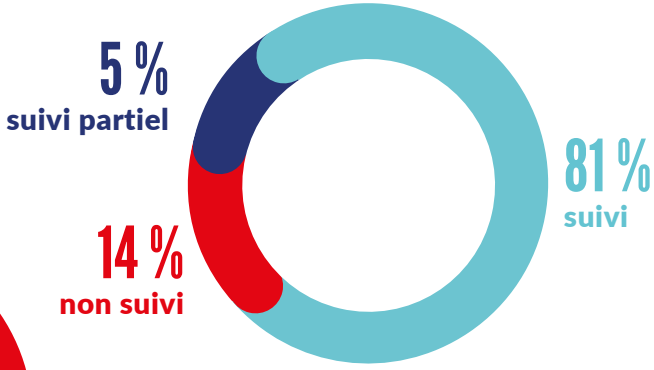




ANNEXE

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2020

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



40
recommandations génériques émises en 2020 par le médiateur

soit
443
depuis sa création



RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION

Public	Recommandation	Référence
PART CHALEUR	L'entreprise locale de distribution, en sa qualité de fournisseur doit appliquer les articles L. 616-1 et R 616-1 du code de la consommation et mentionner les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie dans ses conditions générales de vente et dans les courriers de réponses qui font suite à des réclamations adressées par les consommateurs.	D2019-12275
PART GPL	Le fournisseur doit informer ses clients préalablement à toute évolution du prix de vente du GPL selon les modalités prévues par l'article L. 224-22 du code de la consommation, pour les contrats en cours ou reconduits depuis le 1er novembre 2014. Le fournisseur doit notamment permettre à ses clients de résilier leur contrat sans frais lorsqu'ils refusent des nouvelles modalités contractuelles.	D2019-16078
PART ELEC GAZ	Le fournisseur doit respecter les dispositions de l'article L. 224-14 du code de la consommation qui prévoient que la résiliation doit intervenir « à la date souhaitée par le consommateur » et préciser qu'en tout état de cause elle ne doit pas dépasser un délai de 30 jours à compter de la demande. Cette mention ne permet donc pas de résilier systématiquement dans un délai de 30 jours.	D2019-16222
PART ELEC	Le fournisseur doit faire figurer sur les factures les plages d'heures creuses appliquées pour l'établissement de la facturation conformément à l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012.	D2020-01687
PART ELEC	Le fournisseur doit se mettre en conformité avec l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 en proposant des offres prévoyant la possibilité de régler ses consommations autrement que par prélèvement bancaire et de modifier en conséquence ses conditions générales de vente.	D2020-03111
PART ELEC GAZ	L'entreprise locale de distribution en sa qualité de fournisseur doit faire apparaître de manière lisible sur la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission, conformément à l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.	D2020-03264
PART ELEC	Le fournisseur doit mettre ses factures en conformité avec l'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, en ce qui concerne les informations prévues par les articles 3, 4 et 10 parmi lesquelles figurent notamment les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie.	D2020-03644

PART Particulier PRO Professionnel Électricité Gaz GPL Réseau de chaleur

RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION (suite)

Public	Recommandation	Référence
PART ELEC	Le fournisseur doit respecter l'arrêté du 18 avril 2012 en appliquant une méthode de répartition des consommations au *prorata temporis* en cas de changement de prix entre deux relevés ou d'indiquer, dans ses conditions générales de vente, les coefficients de pondération utilisés.	D2020-06861
PART ELEC	Le fournisseur doit mettre en place le moyen de paiement par mandat-compte conformément à l'article L. 224-12 du code de la consommation.	D2020-08180

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR/RÉSILIATION

Public	Recommandation	Référence
PRO GAZ	Le fournisseur doit s'assurer que les clients professionnels démarchés ont bien connaissance des pénalités susceptibles de leur être facturées en cas de résiliation anticipée du précédent contrat. Les fournisseurs devraient à cet effet recueillir une mention manuscrite de la part de leur futur client attestant qu'il en a bien connaissance. Cette mention doit être explicite et ne doit pas être une simple case à cocher ou une clause des conditions générales de vente.	D2019-17077
PART GAZ	Le fournisseur doit conseiller aux consommateurs de résilier leur contrat en cas de de déménagement en leur précisant qu'à défaut de résiliation ils s'exposent à devoir régler les consommations du successeur dans le logement.	D2019-18315
PART ELEC GAZ	Le fournisseur doit informer systématiquement ses clients qui souscrivent un contrat de fourniture d'énergie dans le cadre d'un emménagement, de l'intérêt de résilier les contrats de fourniture d'énergie attachés au précédent logement.	D2019-19191
PART GAZ	Le fournisseur doit collecter systématiquement un auto-relevé pour faire passer ses clients d'une offre au tarif réglementé vers une offre de marché et ne plus utiliser un index précédemment relevé.	D2020-00257
PART GAZ	Le fournisseur ne doit jamais recourir à la prestation de mise en service pour réaliser un simple changement d'offre.	D2020-00257

PART Particulier PRO Professionnel Électricité Gaz GPL Réseau de chaleur

RÉSEAU

Public	Recommandation	Référence
PART GAZ	Le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel doit assurer une même sécurité à tous les utilisateurs du réseau et engager, sans tarder, les démarches nécessaires en vue du transfert, dans le réseau concédé, par la loi, de tous les « bouts parisiens ».	D2019-08725
PART ELEC	Le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, dans tous les cas où des travaux sont réalisés dans un immeuble par ses soins ou par un mandataire dont il reste responsable, doit établir un constat contradictoire de l'état des lieux, avant et après travaux. Et en l'absence de constat d'état des lieux de prendre en charge la réparation des détériorations dont il n'est pas en mesure de démontrer qu'elles ne seraient pas de son fait.	D2019-22312

COMPTAGE

Public	Recommandation	Référence
PART ELEC	Le fournisseur doit, en cas de détection d'une erreur sur l'affectation d'un point de livraison à un client, mettre en œuvre les procédures correctives prévues à cet effet par les instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Celles-ci requièrent de la part du fournisseur qui a détecté une erreur de point de livraison, d'une part qu'il se rapproche du distributeur pour identifier le fournisseur à qui devrait être rattaché le point de livraison ; d'autre part qu'il mette en œuvre, avec ce fournisseur, les procédures correctives appropriées, pour que chaque consommateur soit le cas échéant facturé de ses propres consommations et non de celles d'un tiers.	D2019-19174
PART ELEC	Le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité doit, lorsqu'un compteur est coupé pour raison de sécurité : - en informer sans délai les fournisseurs ; - et cesser de transmettre au fournisseur des consommations estimées à facturer.	D2019-22435
PART GAZ	Le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel ne doit pas imputer de consommations sur un compteur coupé par ses services pour raison de sécurité.	D2019-22471

PART Particulier PRO Professionnel Électricité Gaz GPL Réseau de chaleur

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Public	Recommandation	Référence
PART CHALEUR	L'entreprise locale de distribution en sa qualité de fournisseur doit modifier l'article 4.3 de ses conditions générales de vente - « Mesure et contrôle de la chaleur » - afin de préciser la nature des contrôles effectués et ne pas laisser croire que la vérification périodique serait assimilable à une vérification métrologique effectuée par un laboratoire agréé, si ce n'est pas le cas.	D2019-12275
PART ELEC	Le fournisseur doit faire figurer dans les conditions particulières de vente signées par ses clients les plages d'heures creuses et d'heures pleines applicables à leur contrat.	D2020-01687
PRO ELEC	Le fournisseur, lorsque les prix de l'acheminement ne sont pas précisés (pour les clients qui disposent d'une puissance de 36 kVA) doit faire évoluer la présentation des offres et des conditions particulières de vente, en indiquant toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs, même professionnels, puissent comparer, en connaissance de cause, les prix des offres concurrentes.	D2020-11659
PRO ELEC GAZ	Le fournisseur doit alerter les clients professionnels préalablement à la souscription de leur contrat, sur la nécessité de vérifier si des frais leur seront facturés du fait de la résiliation anticipée du contrat en cours, au moyen d'une mention spécifique, distincte des autres clauses, dans les conditions particulières de vente.	D2020-13438
PRO ELEC GAZ	Le fournisseur doit insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels, une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais facturés si le contrat est résilié avant son terme. Cette information devrait être accompagnée d'une illustration chiffrée de nature à permettre au client d'évaluer le montant des frais de résiliation auxquels il s'expose en cas de résiliation anticipé du contrat.	D2020-13438
PRO ELEC	Le fournisseur ne doit pas indiquer sur ses conditions particulières de vente une « offre sans engagement » lorsque le contrat lie le consommateur pour une durée d'engagement quelle qu'elle soit.	D2020-16055

CONSEIL TARIFAIRE

Public	Recommandations	Référence
PART GAZ	Le fournisseur doit faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, qu'il soit au au tarif réglementé de vente ou en offre de marché, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.	D2019-16400

PART Particulier PRO Professionnel Électricité Gaz GPL Réseau de chaleur

FACTURATION

Public	Recommandation	Référence
PART ELEC	L'entreprise locale de distribution en sa qualité de fournisseur, en cas de changement de tarif, doit adapter le calcul des consommations estimées *prorata temporis* aux particularités du tarif TEMPO. Pour ce tarif, le calcul au *prorata temporis* doit tenir compte des périodes tarifaires en jours bleus, blancs et rouges.	D2019-11510
PART ELEC	Le fournisseur doit tenir compte des relevés communiqués mensuellement par Linky pour proposer à ses clients d'adapter leur échéancier de mensualisation.	D2019-18846
PART ELEC	Le fournisseur doit proposer aux consommateurs mensualisés un réajustement du montant des mensualités de leur plan de mensualisation lorsqu'un relevé intermédiaire du compteur montre que leur montant est inadapté à la consommation annuelle prévisible.	D2020-01687
PART ELEC	Le fournisseur doit proposer systématiquement aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, lorsque les relevés communiqués mensuellement par le compteur Linky montrent que les mensualités ne sont pas cohérentes avec le niveau des consommations réelles.	D2020-05758
PART ELEC	Le fournisseur doit améliorer sur ses factures l'information sur les conditions du calcul des abattements prévus par le contrat.	D2020-10648
PART GAZ	Le fournisseur doit faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.	D2020-16933

IMPAYÉS

Public	Recommandations	Référence
PART GAZ	L'entreprise locale de distribution, en qualité de gestionnaire de réseau de distribution, ne doit plus facturer de frais de déplacement vain en cas d'intervention liée à un impayé qui n'a pu être réalisée du fait de l'absence du consommateur puisqu'aucun rendez-vous préalable n'est requis pour cette prestation.	D2020-00546

PART Particulier PRO Professionnel Électricité Gaz GPL Réseau de chaleur

INFORMATION

Public	Recommandation	Référence
PART ELEC	Le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité doit mettre en place un dispositif, selon des modalités qu'il lui appartiendra de définir, qui permette d'informer les consommateurs le plus rapidement possible de l'existence de coupures qui concernent leurs installations et des délais de rétablissements.	D2019-20423
PART GAZ	Le gestionnaire du réseau de distribution de gaz doit informer sans délai les fournisseurs en cas de constat d'un danger grave et immédiat sur l'installation d'un de leurs clients (coupure, rétablissement).	D2019-22471
PART GAZ	Le fournisseur doit informer régulièrement le gestionnaire de réseau de distribution de toute modification concernant les données contractuelles de ses clients (coordonnées, changement de titulaire du contrat, tutelle).	D2019-22471
PART ELEC	Le fournisseur doit, lorsqu'un client l'interroge sur le prix d'une prestation du gestionnaire de réseau de distribution, lui communiquer cette information directement, sans le renvoyer vers le catalogue de prestations pour trouver cette information.	D2020-01687
PRO GAZ	Le fournisseur doit respecter le devoir de loyauté qui s'impose à lui vis-à-vis de ses clients en leur communiquant l'ensemble des éléments qui constituent le prix de vente de la fourniture de gaz. Cela implique qu'il précise dans ses contrats la valeur du tarif d'acheminement en vigueur au jour de la signature du contrat et le cas échéant le tarif de la location du compteur et du bloc de détente. Il doit également également de renouveler cette information lors de chaque évolution de ces tarifs.	D2020-02864
PART ELEC	Le fournisseur doit respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur lui en complétant l'information portée sur sa grille tarifaire pour y préciser d'une part, que l'application de l'abattement sur le prix TTC du kWh est conditionné à un engagement d'une durée minimum d'une année. Il doit également y faire figurer le prix TTC du kWh hors abattement qui s'applique pour l'énergie facturée hors forfait et en cas de résiliation avant l'échéance d'une année.	D2020-10648
PART GPL	Le fournisseur doit compléter l'information portée sur le barème en vigueur le 1er janvier de chaque année pour y préciser la valeur actualisée de l'indice CNL (Comité national des loueurs - Activité distribution avec transporteur et carburant) et le détail du calcul de l'indexation des frais de retrait de la citerne.	D2020-16306

PART Particulier PRO Professionnel Électricité Gaz GPL Réseau de chaleur

© Crédits photos :
Kim Redler - F. Poincelet - M. Delmestre - Adobe Stock - Pixavril/stock.adobe.com - Pixarno/stock.adobe.com - Goodpics/stock.adobe.com - OceanProd/stock.adobe.com

Rédaction : Suo Sciente

Conception graphique : Scenarii

Impression : CLUMIC Arts Graphiques Paris

ISSN : 2417-3231

Les propos tenus dans les interviews n'engagent pas le médiateur national de l'énergie.
Fin de rédaction des textes le 26 avril 2021.

PEFC
10-31-1614
Certifié PEFC
Cet imprimé est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.
pefc-france.org

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

15, rue Pasquier - 75008 Paris
Tél. : 01 44 94 66 00
www.energie-mediateur.fr