MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

2017



LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF



© EDF

Le mot du médiateur

Mes recommandations pour 2018 : Encore de la bienveillance mais aussi une confiance partagée.

Au cours de cette deuxième année d'exercice de la médiation de la consommation, le nombre de dossiers reçus démontre clairement que la médiation du groupe EDF est un dispositif connu et reconnu par le public auquel il s'adresse.

Ce volume à la hausse témoigne de l'exigence toujours accrue des consommateurs à l'égard d'un fournisseur choisi en toute confiance, depuis la qualité de son service jusqu'à sa capacité à régler à l'amiable les différends qui peuvent survenir.

À ce titre, la médiation du groupe EDF, qui s'inscrit en complémentarité des autres dispositifs amiables dans le secteur de l'énergie, se donne pour objectif de privilégier cette issue qui est la plus satisfaisante pour les deux parties, car elle restaure les conditions de confiance partagée nécessaires à la poursuite de la relation.

Alors que les relations entre le fournisseur et le distributeur pourraient encore gagner en fluidité et où le déploiement du compteur communicant Linky requiert des trésors de pédagogie, les recommandations et les plans d'actions émis aux directions et filiales du Groupe sont certes pris en compte mais tardent encore à produire des effets significatifs. Dans ce contexte, l'idée de confiance partagée représente un cap fondamental pour l'action de la médiation du groupe EDF. C'est la raison pour laquelle elle vient s'ajouter à la recommandation de bienveillance prodiguée pour 2017 et reconduite pour 2018.

ALAIN BRIÈRE
Médiateur du groupe EDF



VIDÉO EN LIGNE



VIDÉO EN LIGNE



VIDÉO EN LIGNE

Mode d'emploi : pour découvrir les contenus interactifs disponibles, cliquez sur les icônes.

LIRE LA VIDÉO ZOOM SWITCH



© EDF

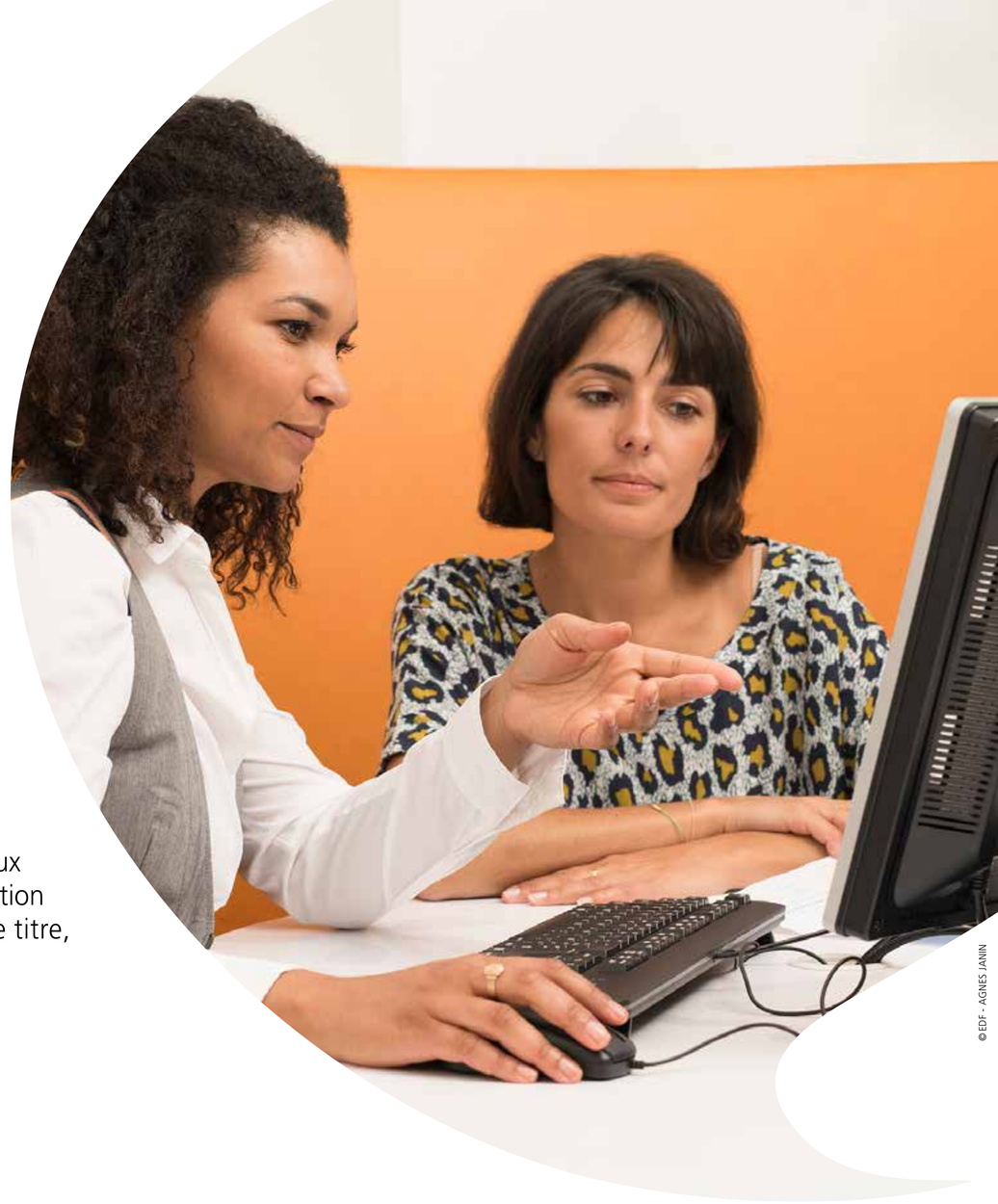
UN RAPPORT DÉDIÉ À LA CONSOMMATION

Un rapport dédié à la consommation

Pour un contrat de confiance avec la commisssion d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Ce rapport s'inscrit dans le cadre de l'article L.613-1 du Code de la consommation. À la demande de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, il porte sur les seuls litiges de consommation dont j'ai été saisi en tant que médiateur du groupe EDF.

En effet, conformément à l'article L.613-2 du Code de la consommation, j'ai été nommé le 14 décembre 2015 par un organe collégial paritaire comprenant deux représentants d'associations de consommateurs et deux représentants du groupe EDF. Après mon audition par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, j'ai été inscrit le 8 avril 2016 sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, notifié auprès de la Commission européenne.



© EDF - AGNES JANIN


© EDF

Un rapport dédié à la consommation

Des coopérations avec d'autres médiateurs dans une démarche de progrès

La médiation est un exercice qu'il importe de partager afin notamment de pouvoir échanger sur les meilleures pratiques. À ce titre, je suis membre du Club des Médiateurs de Services au Public.

Cette association réunit 25 médiateurs : médiateurs sectoriels, médiateurs d'entreprises, d'organismes publics ou de collectivités territoriales, qui partagent des valeurs communes dans leur pratique de la médiation. Une large partie d'entre eux est référencée médiateur de la consommation.

En 2017, j'ai poursuivi mon implication dans l'animation du site internet du Club des médiateurs. Cette plateforme, qui présente de précieuses informations sur la médiation, permet aussi de recueillir les demandes de consommateurs qui sollicitent notre intervention. Ces requêtes peuvent concerner un litige sur le territoire national ou transfrontalier.

Depuis juin 2016, je suis aussi président de **l'European Energy Mediators Group (EEMG)** qui réunit les médiateurs d'énergéticiens européens comme Engie et EDF en France, Engie Electrabel en Belgique, Edison en Italie, EDP au Portugal, Endesa en Espagne, E.ON en République Tchèque et en Suède, et Vattenfall en Suède. À ce titre, j'ai réuni en 2017 les membres de l'association à Bruxelles, en présence d'une représentante de la Commission européenne.

Les médiateurs membres de l'EEMG :

représentent 72 millions de consommateurs

reçoivent annuellement 12 949 sollicitations

instruisent plus de 4 933 médiations avec un taux de réussite de 84 %

et formulent 110 recommandations d'amélioration auprès des entreprises



© EDF - CHRISTEL SASSO

ACCÉDER FACILEMENT À LA MÉDIATION

La convention des médiateurs

Deux textes encadrent la recevabilité des requêtes : l'article L. 612-2 du code de la consommation, qui définit les cas de rejet (cf. encadré ci-contre) et l'article 2 de la convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur du groupe EDF.

Publiée sur les sites internet respectifs des deux médiateurs et soumise à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, cette convention prévoit que :

« Les consommateurs contractant avec une entreprise du groupe EDF peuvent librement saisir de leur litige, soit le médiateur national de l'énergie si le litige relève de son champ de compétences, soit le médiateur du groupe EDF, sans que la saisine de l'un puisse être conditionnée à la saisine préalable ou simultanée de l'autre. Si le dossier est recevable au sens des textes qui régissent le médiateur national de l'énergie, et si le consommateur a saisi les deux médiateurs, les services du médiateur national de l'énergie et ceux du médiateur du groupe EDF informent le consommateur que deux médiations ne sauraient être menées en parallèle. Il est alors demandé au consommateur de choisir l'un ou l'autre des médiateurs tout en l'informant que :

- *s'il choisit le médiateur du groupe EDF et qu'il n'est pas satisfait de la solution proposée, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie ;*
- *s'il choisit le médiateur national de l'énergie, le médiateur du groupe EDF renoncera à instruire le dossier car il ne sera plus en mesure d'intervenir.*

Conformément aux dispositions de l'article L.122-1 du Code de l'énergie, le fait que le médiateur du groupe EDF ait statué sur un litige ne fait pas obstacle à ce que ce litige puisse être soumis ultérieurement par le consommateur au médiateur national de l'énergie.

Dans le cas où le médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétence, il informera le requérant que le médiateur compétent pour le litige en question est le médiateur du groupe EDF. Le médiateur national de l'énergie transmettra alors le dossier au médiateur du groupe EDF, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Le médiateur du groupe EDF, saisi d'un litige qu'il estime ne pas être de son ressort, tel qu'un litige portant sur la problématique d'un changement de fournisseur, informera le consommateur que le médiateur national de l'énergie est compétent pour le litige en question. Le médiateur du groupe EDF transmettra alors sa demande au médiateur national de l'énergie sous réserve de l'accord de l'intéressé. »

Zoom sur la convention de coopération

La recevabilité des demandes est aussi soumise aux dispositions prévues à l'article 2 de la Convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur du groupe EDF. Cette convention conduit les deux médiateurs à nourrir des échanges tout au long de l'année, autant que de besoin selon les saisines objets de la convention, mais aussi pour partager un bilan annuel.

L'article L. 612-2 du code de la consommation

D'après ses dispositions, sont déclarées irrecevables les requêtes :

- hors du champ de compétence du médiateur du groupe EDF,
- où le plaignant ne peut justifier d'une tentative préalable de résolution du litige par une réclamation écrite, adressée directement au professionnel selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- manifestement infondées ou abusives,
- en cours d'instruction ou déjà instruites par un médiateur,
- dont la réclamation écrite initiale auprès des services de l'entreprise est supérieure à un an.

CHIFFRES 2017

La **baisse de 9 % du nombre de dossiers recevables** modère la hausse de 19 % du nombre de saisines.

23 % de dossiers recevables, une part en baisse de 7 points après trois ans de stabilité.

965 médiations conduites à leur terme par le médiateur du groupe EDF, selon une durée moyenne de résolution de 66 jours (49 jours en 2016), qui ont donné lieu à :

- **58 % d'accords amiables** (50 % en 2016).
- **98 % de solutions acceptées et mises en œuvre**, partiellement ou globalement, dont 77 % en faveur du consommateur (75 % en 2016).

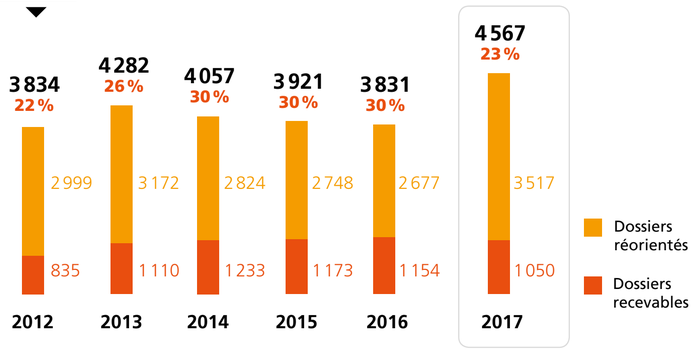
En 2017, le système d'information du médiateur du groupe EDF a évolué pour permettre un meilleur suivi des demandes réorientées vers l'instance d'appel

Dans le cadre des modalités de traitement des litiges liés à l'exécution du contrat, les Conditions générales de vente (CGV) mentionnent l'existence d'une instance d'appel – **pour le fournisseur EDF, il s'agit du Service Consommateurs** – qui intervient en cas d'insatisfaction, suite à une première réponse à réclamation. Lorsqu'une requête n'a pas été précédemment examinée par le Service Consommateurs, le médiateur « réoriente » la saisine vers lui, sous réserve que la réclamation initiale ne soit pas restée plus de deux mois sans réponse.

Si l'instance d'appel ne permet pas de mettre un terme à la réclamation, la demande peut faire l'objet d'une nouvelle sollicitation auprès du médiateur de son choix qui procède alors à l'instruction du dossier en vue de formuler une recommandation ou de parvenir à un accord amiable. **En 2017, la part de ces requêtes s'élevait à 10 %, soit 2 % de moins qu'en 2015 et 2016.**

L'optimisation du système d'information permet désormais de requalifier en saisine recevable automatiquement toute requête réorientée vers l'instance d'appel qui n'a pas reçu de réponse dans les 30 jours. En 2017, 14 dossiers ont fait l'objet d'une requalification.

L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES FORMULÉES À LA MÉDIATION



« J'ai bien reçu votre proposition et je l'accepte. Je suis très satisfait et vous remercie de votre travail. »

Les dossiers non instruits à la baisse

En 2017, la part déjà marginale des **dossiers non instruits chute en nombre, de 67 en 2016 à 52 en 2017**, et en pourcentage, de 1,7 % à 1,1 %.

23 % (23 % en 2016) de **litiges déjà instruits** par le médiateur national de l'énergie.

19 % (27 % en 2016) **sont du ressort de l'article 2** de la Convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur du groupe EDF, où le consommateur choisit de retirer sa saisine auprès de ce dernier.

17 % (18 % en 2016) de cas résultant d'un **changement de fournisseur**. Conformément à la convention conclue avec le médiateur national de l'énergie, les demandes sont transmises à ses services avec l'accord du consommateur.

17 % (7 % en 2016) de **litiges hors champ de compétence** du médiateur.

4 % (12 % en 2016), de **sollicitations effectuées par un intermédiaire non mandaté**.

2 % (3 % en 2016) des **litiges déjà examinés** par un tribunal.

CHIFFRES 2017

Sur les **8 médiations interrompues** (6 en 2016)

38 % (50 % en 2016) de retraits non motivés à l'initiative des requérants.

38 % (50 % en 2016) de litiges résolus dans l'intervalle.

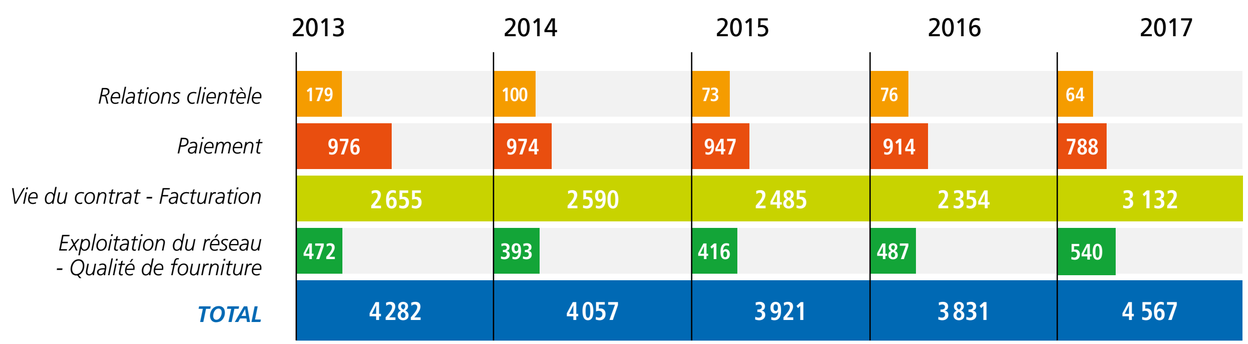
24 % des plaignants ont préféré contester directement en justice.



© EDF - CHRISTEL SASSO

LES MOTIFS DE RÉCLAMATION RÉCURRENTS

LA RÉPARTITION DES REQUÊTES EN **NOMBRES**



VARIATION 2017/2016
-16%
-14%
+31%
+18%
+19%

ZOOM SUR LA **VIE DU CONTRAT**

	2014	2015	2016	2017	VARIATION 2016/2015
Remboursement non réalisé	116	63	57	98	+72%
Souscription / Résiliation de contrat	554	510	510	733	+44%
Tarifs / Conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix	88	326	89	545	+512%
Problèmes liés à l'estimation des index - Régularisation de consommation	577	424	381	287	-25%
Facture jugée excessive ou erronée	356	370	410	670	+63%
Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur	783	665	811	690	-15%
Rectification de consommation suite à constat de fraude	28	33	52	24	-54%
Coupure suite à erreur	121	94	44	85	+13%

Les causes de litiges

Les directions et filiales concernées par les saisines

En 2017, la très grande majorité des sollicitations en matière de consommation reçues par le médiateur du groupe EDF concerne, soit le fournisseur EDF et/ou le distributeur Enedis, soit EDF Systèmes Energétiques Insulaires (SEI).

À la marge, parmi les six demandes formulées à l'encontre d'autres entités du Groupe, deux visent Electricité de Strasbourg (ES) et quatre EDF EnR.

> Le médiateur a été très performant dans mon dossier, le litige qui courait depuis plus de dix mois a pu être résolu en deux mois. Je suis très satisfaite.

La force de l'exemple

Quelques cas pratiques sont présentés dans ces pages et les suivantes à titre d'illustration.

Pour des raisons de confidentialité, l'intégralité des éléments spécifiques aux dossiers évoqués dans ce rapport ne peut être développée.

Rendues ainsi anonymes et abstraites pour mieux être emblématiques, ces situations individuelles n'ont en aucun cas une valeur jurisprudentielle pour des consommateurs qui y trouveraient des similitudes avec leur propre situation.

INCIDENT SUR LES INSTALLATIONS

Peu de litiges pour GRDF

Au regard du nombre relativement faible de litiges relatifs à GRDF et compte tenu de la diversité de leurs motifs, qui ne traduit aucun dysfonctionnement récurrent, le médiateur du groupe EDF a décidé de ne pas adresser de recommandation à l'entreprise.

87 requêtes (88 en 2016) relatives aux contrats de fourniture de gaz naturel dont :

21 saisines recevables (24 en 2016)

Cas client | **La recommandation du médiateur**

OBJET DE LA REQUÊTE

Suite à un incident sur les installations de GRDF, Madame M. doit faire intervenir un chauffagiste pour réenclencher sa chaudière. Par la suite, elle s'interroge sur le volume des consommations de gaz naturel enregistrées par le fournisseur.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate que les équipes de dépannage de GRDF ont rapidement maîtrisé l'incident et que c'est la défaillance du matériel qui a occasionné une fuite avant le compteur, rendant nécessaire la sécurisation de la chaudière. Cependant, dans la mesure où le détendeur était situé avant le compteur, cette fuite n'a pu avoir aucune incidence sur le volume des consommations enregistrées. Par ailleurs, GRDF confirme que son incapacité à relancer la chaudière a contraint Madame M. à faire intervenir un chauffagiste.

Les compteurs communicants

Un déploiement à l'échelle européenne

En septembre 2009, l'Union européenne enjoignait les États membres d'équiper les foyers européens de compteurs intelligents à hauteur de 80 % avant 2020 et de 100 % avant 2022. Cette décision faisait partie intégrante de l'objectif des « trois fois 20 », fixé à l'époque par la Commission pour combattre le changement climatique d'ici à 2020 :

- augmenter de 20 % la proportion des sources renouvelables dans le mix énergétique,
- diminuer de 20 % les émissions de gaz à effet de serre,
- améliorer l'efficacité énergétique de 20 %.

Hors de l'Hexagone…

Aujourd'hui, la majorité des États membres sont engagés dans le déploiement des compteurs électriques communicants. La plupart d'entre eux, notamment l'Espagne, le Danemark, les Pays-Bas ou la Grèce ont retenu l'année 2020 comme objectif de fin. L'Italie et la Suède l'ont déjà achevé.

L'Italie a été le premier pays à déployer des compteurs de nouvelle génération, et ce dès 2001. Désormais, les consommateurs italiens peuvent bénéficier d'offres tarifaires variées, adaptables en fonction de leur consommation.

Forte de sa réussite en Italie, Enel a déployé en partenariat avec l'opérateur Endesa plus de 22 millions de compteurs communicants en Espagne pour 27 millions de consommateurs. À l'instar de leurs homologues italiens et français, les compteurs espagnols utilisent la technologie des courants porteurs en ligne (CPL).

L'expérience espagnole montre que, grâce aux compteurs communicants certains types de réclamations ont très fortement baissé, comme par exemple les régularisations et rectifications de consommations ou encore, les contestations liées aux estimations.

Cependant, concomitamment au déploiement des compteurs, de nouveaux types de réclamations apparaissent. Ils portent essentiellement sur :

- les sinistres survenant lors de la pose,
- les index de dépose de l'ancien compteur,
- des problèmes de fonctionnement principalement, des erreurs de communication de données, et des inversions de compteurs. Néanmoins, ce type de réclamation demeure conjoncturel.

La Suède, de son côté, a commencé à installer des compteurs communicants en 2003. Sa population, très séduite à l'idée d'une facturation mensuelle indexée sur la consommation réelle, est aujourd'hui équipée à 99 % par 5,3 millions de compteurs installés et affiche un fort taux de satisfaction.

Et en France

Lancé le 1er décembre 2015, le déploiement du compteur communicant Linky aboutit en 2017 à la mise en place de 8 millions de compteurs. 3 000 intervenants ont travaillé quotidiennement à la pose de 28 000 compteurs par jour. Une opération industrielle de cette ampleur est de nature à engendrer un certain nombre de faux-pas et d'erreurs, de même qu'une telle rupture technologique peut susciter naturellement des questions et des doutes.

Malgré les avantages de Linky, tant pour les consommateurs que pour le gestionnaire de réseau, force est de constater que les dysfonctionnements observés engendrent la suspicion et attisent la critique. Les motifs de saisine formulés au médiateur du groupe EDF concernant Linky sont de natures diverses.


© EDF - AGNES JANIN

Les médiateurs membres de l'EEMG mènent ensemble une étude de cas

Les membres de l'EEMG ont partagé leur vision du déploiement des compteurs communicants dans leurs pays respectifs. Cette démarche visait à :

- identifier les sources d'insatisfaction des consommateurs,
- formuler des recommandations d'amélioration du processus de déploiement,
- prévenir l'émergence de nouveaux litiges.

Pour découvrir les résultats de leurs constats, CLIQUEZ ICI

Les litiges relatifs à la pose

1# REFUS DE POSE : en ligne avec la défiance exprimée par des associations, des collectivités locales, et leurs contestations relayées par les réseaux sociaux, une trentaine de consommateurs ont manifesté auprès du médiateur leur refus de voir leur compteur remplacé par un compteur communicant. Moins de dix requêtes ont fait l'objet d'un traitement en médiation.

2# CONDITIONS DE POSE DU COMPTEUR ET LEURS SUITES CONSTATÉES PAR LE CLIENT :

- **L'absence ou le défaut d'informations fiables sur la date de pose du compteur, lorsque ce dernier est accessible.**
- **L'obligation d'accroître la puissance souscrite :** autre effet de la plus grande sensibilité du compteur Linky, qui n'accorde aucune tolérance par rapport au réglage du disjoncteur.
- **La contestation des index de dépose de l'ancien compteur.**

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Suite à la pose d'un compteur Linky, Monsieur B., souscripteur d'un contrat de type Tempo conteste les indices de dépose de son ancien compteur. Monsieur B. indique avoir reçu du technicien du prestataire d'Enedis une enveloppe reprenant des index différents de ceux portés sur sa facture. Enedis confirme la cohérence des index de dépose, arguant que le compteur de Monsieur B. muni d'un boîtier de téléreport (BTR), permet de relever à distance les index du plaignant en son absence.

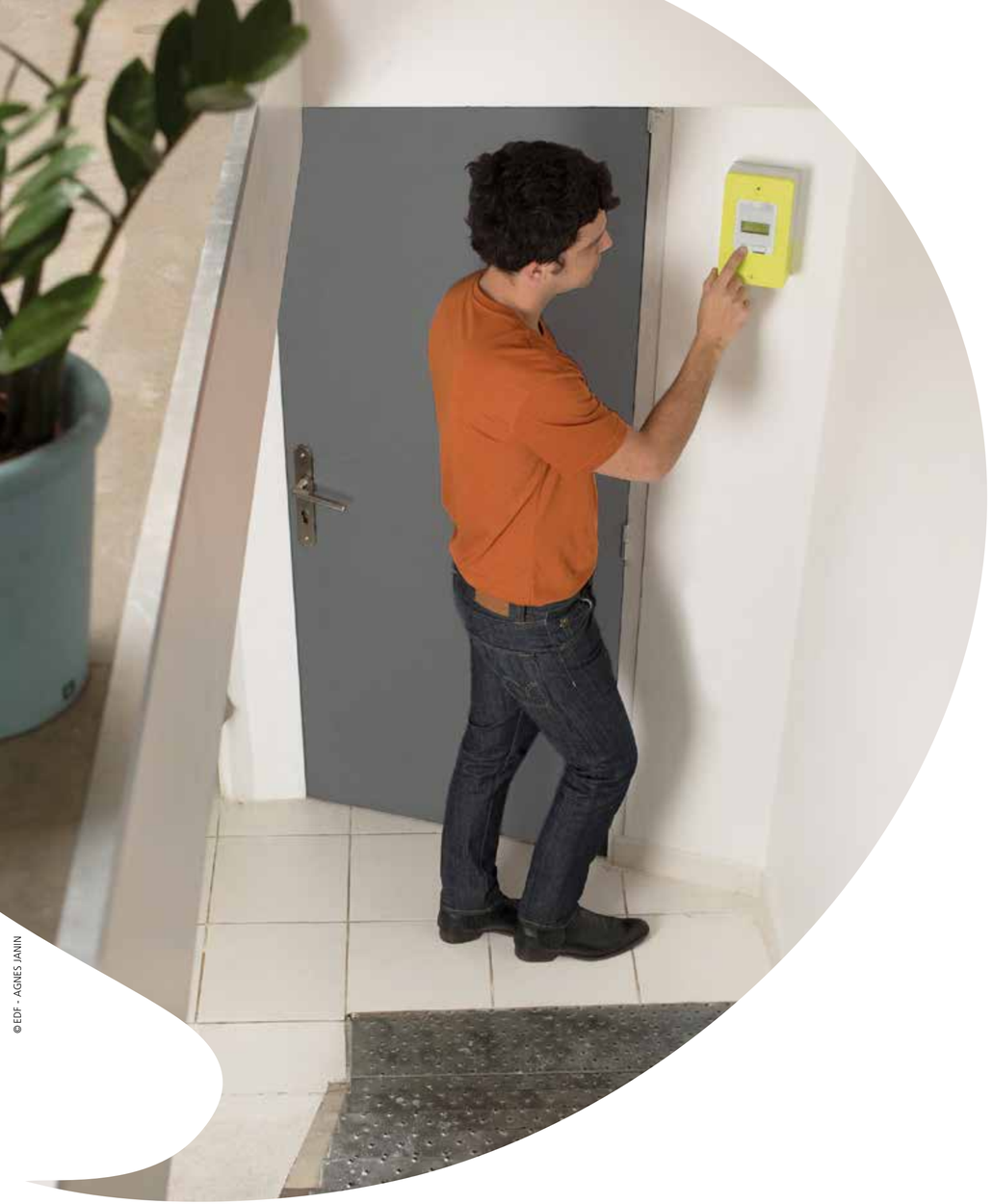
La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur établit que la présence effective du BTR est sujette au doute dans la mesure où les index de l'ancien compteur ont souvent fait l'objet d'estimations. Il observe en outre un doublement de consommation durant la période précédant la dépose du compteur, au regard de la même période l'année précédente. Le prestataire d'Enedis n'est pas en mesure de fournir au médiateur du groupe EDF la photographie des index de dépose, prévue par la procédure de pose des compteurs Linky.



© EDF - AGNES JANIN



© EDF - AGNES JANIN

→ **Des défauts de branchements entraînant des sinistres sur les équipements.**

Cas client	La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur S. est averti par Enedis que son compteur sera remplacé en juin 2017. Monsieur S. est présent lors de l'installation, qui se révèle impossible après plusieurs essais infructueux. Après cette intervention, Monsieur S. tente sans succès d'allumer son ordinateur qui ne fonctionne plus.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur relève que l'entreprise mandatée par Enedis pour procéder à la pose du compteur Linky n'a pas respecté la procédure d'installation et que les gestes réalisés ont endommagé l'ordinateur.

→ **Les augmentations des consommations enregistrées après la pose :** dans la plupart des cas, ce bond de la consommation résulte d'un dysfonctionnement de l'ancien compteur qui sous-évaluait les consommations enregistrées… mais comment prouver le dysfonctionnement d'un compteur qui n'a pas été conservé ?

→ **Des difficultés de compatibilité avec les installations en triphasé :** le compteur Linky, plus sensible, nécessite que les phases soient bien équilibrées sous peine de disjonctions répétées.

Cas client	La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

À la suite de la pose de compteur Linky en septembre 2017, l'installation électrique de Monsieur W. ne cesse de disjoncter. Après plusieurs échanges avec EDF, son fournisseur, et Enedis, Monsieur W. fait intervenir son électricien pour régler les phases de son installation.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur estime qu'une meilleure information de Monsieur W. en amont de la pose du compteur Linky aurait pu éviter les désagréments et les frais de son électricien.

Merci pour tout sans vous la tâche aurait été très ardue.

→ **L'arrêt de l'asservissement d'appareils**

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Au titre de son contrat Tempo, Monsieur O. dispose aussi d'un asservissement de son chauffe-eau et de son chauffage électrique avec son compteur électronique. Après la pose du compteur Linky, Monsieur O. constate que l'asservissement n'est plus valable que pour le chauffe-eau. Monsieur O. demande la restauration du service initial.

Conclusions de l'instruction :

Après avoir déterminé que le compteur Linky est compatible avec l'option tarifaire Tempo, le médiateur souligne que la fonctionnalité du compteur électronique permettant la gestion automatique ou le délestage du chauffage n'a pas de caractère contractuel pour le distributeur.
La responsabilité du distributeur s'arrête à la limite du compteur, qui reçoit les impulsions pour l'enclenchement des Heures Pleines et Heures Creuses, ainsi que la couleur définie chaque jour.
Tout en rappelant que l'installation privée est du ressort du client, le médiateur convient qu'une information spécifique et préventive consacrées aux conséquences de la pose de Linky devrait être adressée aux consommateurs comme Monsieur O.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Parmi de nombreuses difficultés rencontrées après la pose d'un compteur Linky, Madame C. s'inquiète de coupures d'alimentation au moment du basculement des Heures Pleines et Heures Creuses et d'un fonctionnement de son ballon d'eau chaude en marche forcée. Malgré sa demande d'augmentation de sa puissance contractuelle, les incidents persistent. Pour les résoudre, Madame C. fait intervenir un électricien.

Conclusions de l'instruction :

L'enquête du médiateur démontre que le prestataire d'Enedis était intervenu une première fois au domicile de Madame C., sans constater d'anomalie sur le compteur Linky. Il a réalisé l'augmentation de puissance, pensant que les dysfonctions rencontrées par la plaignante pouvaient provenir d'une puissance contractuelle trop faible pour le nouveau compteur.

Ce n'est qu'à sa troisième visite qu'une anomalie sur l'asservissement du ballon d'eau chaude est détectée. Face à la constance des problèmes de disjonction, il recommande à Madame C. de faire intervenir un électricien privé pour l'analyse de son installation intérieure. Finalement, il remplace le compteur Linky jugé défaillant. Enedis prend en charge la facture de l'électricien de Madame C. ainsi que les frais supplémentaires générés par le fonctionnement du chauffe-eau en marche forcée. Bien que les incidents viennent bien de l'installation privée de la plaignante, le médiateur considère que le prestataire d'Enedis a tardé avant de la mettre en évidence.

HEURES CREUSES / HEURES PLEINES

→ **Une différence entre les plages d'Heures Creuses sur place et celles figurant dans le système d'information d'Enedis** : lors de la pose de Linky c'est la plage contractuelle qui prévaut, mais ce changement est contesté par les consommateurs qui ont calé leurs habitudes de consommation sur la plage réelle.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Après l'installation du compteur Linky chez Monsieur K. en février 2016, sa plage d'Heures Creuses programmée de 2 heures à 7 heures et de 13 heures à 16 heures passe de 23 heures à 7 heures. Il demande à revenir à ses horaires initiaux.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur relève que la plage d'Heures Creuses définie de 23 heures à 7 heures est notée sur les factures de Monsieur K. et que, par conséquent, la programmation du compteur Linky est conforme à la plage contractuelle. Il n'est plus possible de vérifier la programmation de l'ancien compteur. Le médiateur constate aussi que la répartition des consommations entre les Heures Pleines et les Heures Creuses est de même niveau avant et après la pose du compteur Linky. Il confirme donc que la demande de modification de plage d'Heures Creuses demandée par Monsieur K. ne peut aboutir.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Le compteur de Madame M., qui disposait d'un contrat avec des Heures Creuses méridiennes, est remplacé en 2008 en raison d'un dysfonctionnement. En 2017, Enedis installe au domicile de Madame M. un compteur Linky. Ce dernier reprend la plage des Heures Creuses contractuelles, sans créneau horaire méridien. Madame M. conteste la modification de programmation de ses Heures Creuses et demande la reprogrammation du créneau 14 heures-17 heures.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate qu'Enedis a modifié les Heures Creuses lors du remplacement du compteur défectueux en 2008, mais n'a pas remis à jour son système d'information.

Nous avons un contrat Tempo avec un boîtier relié au compteur indiquant le soir après 20 heures, la couleur du lendemain. Installé dans notre cuisine, ce boîtier fonctionnait très bien jusqu'à l'installation du compteur Linky. Enedis renvoie la faute sur EDF, qui elle-même renvoie la faute sur Enedis et en attendant, aucune solution ne nous est proposée. Il est hors de question que j'appelle EDF tous les jours à partir du 1er novembre pour connaître la couleur du lendemain !

Les effets de la régularisation tarifaire à la médiation

2015

300 sollicitations adressées au médiateur, dont **87 dossiers** traités en médiation.

2017

531 requêtes, soit une hausse de 77 % à ce sujet adressées au médiateur, dont **69 dossiers** traités en médiation

Les saisines de 2017 se caractérisent par un amalgame fait par les consommateurs entre la **régularisation tarifaire et l'article L.224-11** de la loi de consommation.

La plupart d'entre eux estiment en effet que cet article doit s'appliquer, alors qu'il porte en réalité sur la régularisation d'un volume de consommation et non pas la régularisation d'un tarif appliqué.

EXPLIQUER LA RÉTROACTIVITÉ

La régularisation tarifaire

Une mesure incomprise

Mieux comprendre la hausse du nombre de requêtes constatée en 2017, suite à la mise en facturation de la régularisation tarifaire décidée par le Conseil d'État, exige de revenir sur l'histoire de cette mesure.

Suite à la publication en 2014 par les pouvoirs publics de deux arrêtés fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité, l'Association nationale des opérateurs détaillants en énergie (ANODE) a déposé un recours auprès du Conseil d'État. Le Conseil d'État a donné raison à l'association qui estimait que les arrêtés prévoyaient une hausse insuffisante des tarifs réglementés de vente de l'électricité en les annulant.

Le 2 octobre 2016 ont donc été publiés au Journal Officiel deux nouveaux arrêtés tarifaires prévoyant une hausse rétroactive des tarifs réglementés, l'un portant sur la période comprise entre le 1er août 2014 et le 31 octobre 2014 et l'autre pour la période comprise entre le 1er novembre 2014 et le 31 juillet 2015. Une telle mesure avait déjà eu lieu en 2015 au titre d'une régularisation tarifaire sur la période s'étendant entre le 23 juillet 2012 et le 31 juillet 2013.

Surpris d'avoir dû aller jusqu'à la saisie du médiateur pour répondre à notre demande. Néanmoins cette étape nous a permis de résoudre notre sujet. Solution apportée satisfaisante et clairement exposée.

MODE DE PAIEMENT

Résidents étrangers et fracture numérique

Des clients qui veulent payer, mais ne peuvent pas… Le sujet de la régularisation tarifaire met en lumière des situations particulières dans lesquelles les clients ne disposent pas des modes de paiement proposés par EDF.

Il en est ainsi des clients résidant à l'étranger et qui, après avoir vendu leur bien en France, n'ont plus de compte bancaire en France. Ces clients qui voulaient malgré tout honorer la facture rectificative prenant en compte cette régularisation tarifaire ont donc été conduits à expédier leur règlement au médiateur, qui ne peut pas le prendre en compte. Par ailleurs, les clients résidant à l'étranger qui ont opté pour le prélèvement automatique rencontrent encore des difficultés avec le prélèvement SEPA. Le médiateur a pu constater des erreurs dans les numéros de compte communiqués au client.

MODE DE PAIEMENT

Le chèque énergie

Pour les clients vulnérables, les demandes d'échéanciers qui continuent à représenter une part significative des demandes d'interventions du médiateur, trouvent solution très rapidement. Les litiges portant sur des problèmes de prise en compte des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz sont devenus extrêmement marginaux. En cette année d'expérimentation du chèque énergie, quelques retards dans le traitement de ces chèques ont pu être constatés par le médiateur, ceux-ci pénalisant bien sûr les clients. Même si le nombre de saisines relatives à ce sujet est encore très faible, il ne s'agirait pas qu'au stade de la mise en place nationale, effective au 1er janvier 2018, ces difficultés se multiplient.

Qu'est-ce que le chèque énergie ?

Proposé depuis le 1er janvier 2018 à tous les Français en précarité énergétique en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie, le chèque énergie a été préalablement testé en 2016 et 2017 dans quatre départements. Versé par l'administration aux ménages modestes pour les aider à payer leur facture énergétique, son montant varie de 48 à 227 euros, selon la composition du foyer et les revenus déclarés. Sa valeur s'élève en moyenne à 150 euros. Valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant son émission, il sera distribué dès le 26 mars 2018 sur l'ensemble du territoire national.

Quels sont les foyers éligibles ?

Le plafond du revenu fiscal de référence qui donne droit au chèque énergie est de 7 700 euros par an pour une personne vivant seule et 16 170 euros pour un couple avec deux enfants. Pour y être éligible, il faut simplement avoir déclaré ses revenus auprès des services fiscaux (déclaration d'impôt sur les revenus de l'année 2016), même en cas de revenus faibles ou nuls. Il faut en outre habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même si le bénéficiaire en est exonéré). Au total, près de 4 millions de ménages vont en bénéficier.

Comment le recevoir ?

L'administration fiscale se charge d'établir chaque année une liste de foyers éligibles. Ces derniers recevront ensuite automatiquement par la poste leur chèque énergie, sans avoir à faire la moindre démarche. Le ministère de la Transition écologique, qui a mis en place un simulateur permettant de vérifier son éligibilité et de connaître le montant du chèque, précise qu'« aucun démarchage à domicile ou par téléphone n'est réalisé. Les usagers ne doivent donc en aucun cas communiquer leurs informations bancaires ou personnelles à des personnes prétendant leur fournir le chèque énergie ».

Comment l'utiliser ?

Le chèque énergie permet de payer tous les types d'énergie (électricité, gaz naturel, mais aussi chaleur, gaz de pétrole liquéfié, fioul domestique, bois, biomasse, ou autres combustibles destinés au chauffage ou à la production d'eau chaude). Pour payer une facture, il suffit de le remettre directement au fournisseur d'énergie. Il peut être utilisé pour financer des travaux de rénovation des logements. Il est également utilisable en ligne via le portail mis en place par le gouvernement, qui permet aussi de contacter une assistance ou déclarer sa perte ou son vol. Même si le chèque énergie n'est pas utilisé pour le règlement de sa facture, il convient quand même d'adresser le coupon au fournisseur d'énergie.

Cas client | **La recommandation du médiateur**

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur V., qui bénéficiait du Tarif de Première Nécessité (TPN) depuis 2015, a souscrit en juin de cette année un contrat auprès du fournisseur EDF.
Il informe le médiateur qu'il a reçu deux chèques énergie, l'un en 2016 d'un montant de 96 euros et l'autre d'un montant de 144 euros au titre de 2017 et lui fournit toutes les photocopies. Monsieur V. déplore en outre que les mandats CASH qu'il adresse au fournisseur EDF ne soient plus encaissés.
Il saisit le médiateur en demandant que ses chèques énergie soient enregistrés sur son compte client, ainsi qu'un délai de paiement pour régler sa dette qui ne fait qu'augmenter.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate que le chèque énergie de 2016, reçu par les Services d'EDF a été perdu. Quant à celui de 2017, il a été bien été réceptionné par le service en charge de son encaissement, mais ce dernier a pris du retard dans le traitement des dossiers. Les sommes des chèques énergie ne sont donc pas déduites du compte de Monsieur V.
De plus, le médiateur constate que Monsieur V. paie bien par mandat CASH un moyen de paiement qui toutefois ne peut plus être encaissé par le fournisseur. Monsieur V. devrait envoyer des Titres Règlement Espèce (TRE) et sa dette augmente, car plusieurs paiements n'ont pu être enregistrés.

Les rectifications de consommations

Encadrées par les règles établies par la Commission de Régulation de l'Énergie et prévues dans les Conditions générales de vente, les rectifications de consommations réalisées suite à des dysfonctionnements de compteurs continuent cependant d'apparaître aux yeux des consommateurs comme des anomalies dont ils refusent d'endosser la responsabilité.

Demeurant un motif récurrent de réclamations de la part des consommateurs, ces rectifications requièrent de la pédagogie, de la transparence et de la prise en compte des situations particulières formulées dans les rapports précédents. Une pédagogie qui nécessite un effort de sensibilisation et de formation des techniciens qui réalisent les interventions.



© EDF - CHRISTOPHE BEAUREGARD

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Afin de réduire le poste de dépenses énergétiques de son logement, Madame D. a effectué des travaux. En mars 2016, le distributeur constate un dysfonctionnement du compteur, qu'il dépose, et réalise une rectification de consommations sur la base des factures antérieures à l'incident. Madame D. conteste cette rectification qui s'élève à plus de 8 000 euros.

La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

Après analyse des consommations depuis l'installation en mai 2016 du compteur Linky, le médiateur corrobore leur baisse.

ÉCOUTE ET TRANSPARENCE

Avant la médiation, j'ai essayé de négocier par moi-même sans résultat pendant au moins 6 mois. La même démarche par vos soins a été satisfaite en moins de trois mois, bravo.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Madame L., qui vit en Seine-et-Marne, occupe très occasionnellement un logement parisien dont le compteur est inaccessible. En janvier 2017, Enedis dépose ce compteur et effectue peu de temps après une rectification de consommation que Madame L. conteste, puisqu'elle n'habite ce logement qu'environ trois jours par an.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate que la quasi-nullité de la consommation post changement de compteur confirme que le logement n'est pas habité.

C'est lui qui a débloqué la situation. J'estime catastrophique la léthargie d'EDF alors que mes interlocuteurs suivaient visiblement bien le dossier. J'envisage de changer de fournisseur.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

En inactivité depuis trois ans, Monsieur et Madame C. occupent de moins en moins leur logement principal au profit de leur résidence secondaire à la montagne. Après avoir constaté en mai 2016 qu'un défaut de tension sur le compteur a entraîné un enregistrement partiel des consommations, Enedis effectue une rectification de consommations, étalonnées sur celles de 2014. Monsieur et Madame C. contestent cette base de référence, car à cette période, ils occupaient à temps plein leur maison.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur établit que la consommation depuis mai 2016 est en effet plus faible que celle de la rectification.

Dommage de devoir passer par le médiateur pour résoudre mon dossier qui trainait depuis plusieurs mois. Toutefois dès que le médiateur s'est saisi du dossier, tout s'est réglé.



© EDF - JODY AMIET

L'absence de rectification après remplacement du compteur

Elle est aussi une cause de litige. Dans leurs récits, les clients font état des propos du technicien qui, lorsqu'il intervient, abonde souvent dans leur sens en affirmant que le compteur dysfonctionne. Cependant, rien n'est consigné sur le bon d'intervention et Enedis ne procède à aucune rectification. C'est alors que le client, convaincu que ses consommations ont été surévaluées, demande réparation. Le médiateur estime nécessaire le renforcement de la formation des techniciens qui interviennent en clientèle sur trois points spécifiques : les éléments de langage, la traçabilité et l'enregistrement des interventions.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Madame O. alerte son fournisseur EDF sur une consommation qu'elle juge trop importante compte tenu de ses équipements et de ses habitudes. Un technicien du distributeur intervient et annonce à Madame O. que le compteur est bloqué. Après qu'il l'ait remplacé, Madame O. confirme son retour à une consommation cohérente avec ses usages.

La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate que le compte-rendu d'intervention du technicien ne comporte aucun élément sur le dysfonctionnement du compteur. Une fois démontré que la consommation contestée par Madame O. porte sur une période hivernale à la différence de celle enregistrée par le nouveau compteur, qui concerne une période estivale, le médiateur souligne que les deux ne sont pas comparables.

Harmoniser les pratiques du fournisseur et du distributeur

Largement évoquées dans les rapports précédents, les régularisations de consommations représentent encore un sujet majeur de litige. Et ce bien que les dispositions prévues par la loi de transition énergétique, et particulièrement l'article L. 224-11 du Code de la consommation entré en vigueur le 18 août 2016, aient permis de juguler un nombre important de contestations. Les motifs de réclamation portent désormais sur la bonne application de la loi et son interprétation. Le médiateur, qui constate aussi une divergence d'interprétation entre le distributeur et le fournisseur quant aux modalités de son application leur recommande d'harmoniser leurs pratiques.

Par ailleurs, les consommateurs, désormais très bien informés de la loi, quand bien même celle-ci a été correctement appliquée, estiment qu'il y a eu dysfonctionnement. À ce titre, ils demandent une indemnisation du préjudice subi, réclamant la plupart du temps l'annulation pure et simple de la facturation.

Le médiateur a aussi constaté que l'origine de ces régularisations porte trop souvent sur l'absence de synchronisation entre la fenêtre de facturation du fournisseur et les dates d'envoi des flux de relève par le distributeur. Ainsi, des index réputés relevés ne sont pas repris en facturation et ici encore, le client assiste à une partie de ping-pong entre le fournisseur et le distributeur, chacun se rejetant la responsabilité du dysfonctionnement.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur P. a opté pour le paiement par prélèvements mensuels afin de lisser ses dépenses. En mars 2016, il reçoit une facture de régularisation avec un solde en sa faveur de 1 400 euros et contacte immédiatement les services d'EDF pour s'assurer qu'il peut disposer de cette somme. La réponse est positive. Mais en juin 2017, il reçoit une facture de régularisation de consommations d'un montant de 2 800 euros, que cette fois, il conteste.

La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur note des anomalies dans le traitement du dossier par le fournisseur, EDF. En effet, le distributeur avait bien relevé le compteur de Monsieur P. et transmis les index du compteur à son fournisseur. Or, ces index n'ont pas été pris en compte par EDF dans la facture de 2016, ni dans les évaluations du montant des échéances mensuelles. Le médiateur confirme le volume des consommations enregistré, et que les relevés ont été transmis au fournisseur.



© EDF - AGNES JANIN



© EDF - AGNES JANIN

Les inversions de points de livraison

Elles sont sources de régularisations de consommations, que le client peine à comprendre et à accepter, car le plus souvent, elles ne dépendent pas de lui. Dans certains cas, il est même difficile de déterminer précisément à qui incombe la responsabilité, au distributeur ou au fournisseur. Sur ce point, le médiateur estime que l'article L. 224-11 devrait être appliqué, et que, le cas échéant, l'annulation de consommations qui en résulte devrait être partagée entre les deux. Quoi qu'il en soit, il est nécessaire de prendre les dispositions pour éviter que ces situations ne surviennent et prendre en compte le plus rapidement possible les alertes formulées par les clients.

La situation des clients mensualisés

En 2017, elle reste une préoccupation du médiateur, qui remarque que la relève intermédiaire n'est pas systématiquement prise en compte pour réévaluer les mensualités lors de la première année suivant la souscription du contrat. Certes, cette disposition permet à EDF de limiter les réclamations liées à des évaluations surestimées en fonction de la saison à laquelle a lieu la relève intermédiaire. Cependant, lorsqu'une évaluation sous-estimée conduit à une régularisation importante, le client se plaint alors de l'absence d'alerte et de visibilité sur de trop fortes consommations.

Cas client	La recommandation du médiateur
OBJET DE LA REQUÊTE Étudiante, Mademoiselle B. qui vient d'emménager dans son nouveau logement contacte le fournisseur, EDF pour souscrire un contrat. En réponse à son souhait d'être mensualisée pour lisser ses dépenses, EDF lui propose un montant. Dix mois, plus tard, Mademoiselle B. contacte EDF pour résilier son contrat et transmet le relevé du compteur. Le montant de sa facture dépasse les 700 euros.	***Conclusions de l'instruction :*** *Le médiateur note que le compteur de Mademoiselle B. est accessible et que le distributeur a transmis au fournisseur, quatre mois après la souscription, un relevé du compteur. Si ce relevé avait été exploité par EDF, le montant des échéances mensuelles de Mademoiselle B. aurait été réévalué.*

La résiliation des contrats

La nécessité de suivre rigoureusement les demandes des clients se manifeste particulièrement à cette occasion, et avec d'autant plus d'attention lorsqu'elle fait suite au décès du titulaire du contrat.

Cas client | **La recommandation du médiateur**

OBJET DE LA REQUÊTE

Titulaire de deux contrats d'énergie, Madame A. saisit le médiateur au motif qu'un chèque d'un montant de 221,83 euros n'aurait pas été pris en compte par les services d'EDF. Précisant qu'elle n'est plus fournie en énergie sur l'un des deux contrats, elle demande un état précis de ces deux comptes et du montant restant effectivement dû.

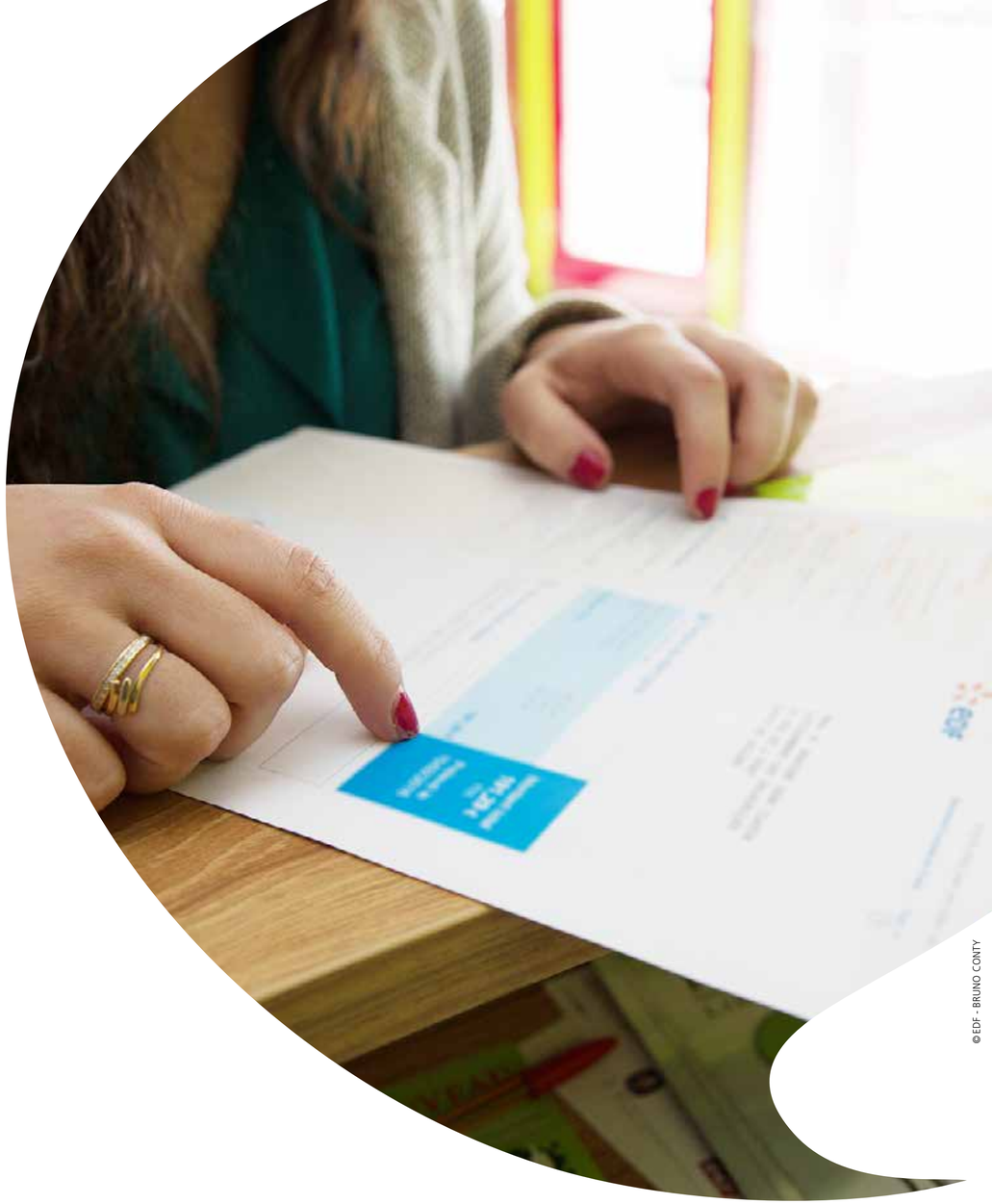
Conclusions de l'instruction :

Le médiateur détermine qu'initialement, le titulaire de l'un des deux contrats était Monsieur A. À la suite de son décès, les factures ont été envoyées à Maître V. Ce compte présentant un solde créditeur, un remboursement a été effectué sur le compte de Monsieur A. par un virement, rejeté par l'établissement bancaire. La trésorerie d'EDF a alors envoyé à Maître V une lettre chèque au nom de Monsieur A., puis une autre à Maître V, sans changement de nom au niveau du bénéficiaire.

À la réception de ces deux lettres chèque, Maître V. les a retournées au fournisseur EDF en demandant un changement d'ordre qui est demeuré sans réponse. En même temps, des demandes de contacts et des lettres de relance ont été adressées par EDF à Maître V. sans suite.

Sur une demande du fournisseur, le distributeur réalise alors une intervention pour impayé, puis une demande de résiliation. Le 29 septembre 2016, suite à l'intervention du distributeur, les services d'EDF résilient ce contrat et éditent une facture de résiliation d'un montant de 324,83 euros TTC.

Le médiateur constate aussi que Madame A. a expédié un chèque qui n'a pas été affecté sur son compte client. L'erreur d'enregistrement est corrigée trois mois plus tard. Au 26 janvier 2017, après tous les enregistrements de règlement, Madame A. doit au fournisseur EDF la somme de 103 euros TTC sur ce contrat. En mai 2017, elle se rend dans une boutique, solde cette somme et demande le rétablissement de l'électricité. Le 10 mai 2017, le distributeur se rend sur place et réalise la prestation. À la date du 12 mai 2017, une facture de souscription au nom de Madame A. est éditée par le fournisseur EDF.



© EDF - BRUNO CONTY

DE LA COURTOISIE

Accessibilité et qualité de l'accueil téléphonique

S'ils ne constituent pas des causes de litige à part entière, ces deux points font l'objet de remarques récurrentes dans les saisines reçues par le médiateur en 2017, en particulier lorsqu'il s'agit du traitement des réclamations par le service clientèle. *A contrario*, les clients reconnaissent une qualité d'écoute et de prise en compte de leur demande auprès du Service Consommateurs.

Améliorer la logique du discours

Le premier point à améliorer est la cohérence des propos tenus aux clients et des réponses qui leur sont apportées à l'occasion de leurs appels successifs. En cas de contestation de facture, il est fréquent de constater qu'un conseiller annonce d'abord « il y a sûrement une erreur » en invitant le client à faire opposition au paiement… Pour souvent s'entendre objecter que la facture est normale et se voir sanctionné par des frais bancaires et des relances difficiles à admettre. Le médiateur souligne aussi les difficultés rencontrées par les clients qui utilisent différents canaux de communication pour faire valoir leur réclamation et recommande le recours à un historique pour contourner cette difficulté.

Sociétés de recouvrement : l'écueil de l'accueil

Les sociétés de recouvrement agissant pour le compte d'EDF sont souvent mises en cause par les consommateurs sur des questions touchant à la qualité du contact, le respect et la considération naturellement dus à autrui. Les clients n'y reconnaissent pas les valeurs de dialogue prônées par l'entreprise. Souvent choqués par les méthodes utilisées et les discours qui leur sont tenus, ils disent se sentir « menacés » et « harcelés » et supportent d'autant plus mal la situation que la somme réclamée est litigieuse.

Faire cesser le silence

L'absence de réponse à la réclamation est un dysfonctionnement en soi. Le phénomène se produit généralement lorsque le Service Consommateurs, qui interroge Enedis sur un sujet relevant de sa responsabilité, n'obtient pas les informations du distributeur à temps pour traiter la requête. Le médiateur relève qu'une fois de plus le manque de fluidité des échanges entre fournisseur et distributeur nuit au bon traitement des demandes formulées par les clients, et conduit une simple réclamation à prendre la dimension d'un litige.

« On m'a raccroché au nez. »

« Le service client m'écrit «J'ai tenté de vous joindre, sans succès.» Je tiens à votre disposition mon journal d'appels sur mon téléphone, vous constaterez que je n'ai reçu aucun appel en provenance d'EDF. »

« Me doutant qu'il y avait un problème, j'ai téléphoné à EDF. L'agent estimant que ma réclamation était sans doute justifiée, m'a suggéré de faire opposition à cette facture, ce que j'ai fait, et qu'il faisait le nécessaire pour régler ce litige. Aucune réponse, même après plusieurs appels au même numéro, avec jamais les mêmes interlocuteurs. En revanche, ce service n'était pas avare de lettres de relance valant mise en demeure, à savoir quatre. »

« Après plusieurs semaines sans réponse, nous avons contacté EDF afin de connaître l'avancée de notre dossier. Une opératrice nous a expliqué qu'il fallait attendre encore plusieurs semaines. Pendant ce temps, nous avons reçu plusieurs relances téléphoniques, par SMS et par courrier; car nous n'avons pas payé cette facture puisqu'un problème avéré a eu lieu. Nous avons donc de nouveau contacté EDF pour demander de stopper ces relances. L'agent nous a confirmé que les relances étaient bloquées en attendant d'avoir une réponse d'Enedis, puis d'EDF. Or, quelques semaines plus tard, nous recevons de nouvelles lettres de relance sous peine de coupure. Il a donc fallu passer de nombreux et de longs coups de fil à EDF, car certains opérateurs ne souhaitaient pas écouter notre périple, mais simplement qu'on règle cette facture. Après 8 ou 9 appels de ½ heure à 1 heure l'opérateur nous confirmait qu'il avait bloqué les relances, mais qu'il fallait se rapprocher d'Enedis, car mon problème n'était pas du ressort d'EDF... J'appelais donc Enedis et après encore ½ heure, on m'annonçait que c'est EDF qui allait m'indemniser. Un vrai ping-pong entre EDF et Enedis. »

« Je règle mes factures à EDF, j'estime ne pas avoir à faire à d'autres personnes, vos associations d'entreprise, sous-traitance, ne me regarde pas, le client EDF s'adresse à EDF point final. A vos services de régler les litiges entre vous. »

SUJET DE TENSION

Qualité de fourniture

En 2017, le nombre de litiges motivés par ce sujet est de nouveau à la hausse. Les clients déplorent particulièrement les délais de prise en compte de leur demande d'alimentation conforme à leurs attentes. Le médiateur recommande la poursuite des efforts dans la prise en compte des déclarations de sinistre. Dès le premier contact, il s'agit d'expliquer les limites de responsabilité du distributeur en cas de coupure fortuite.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

En août 2014, Enedis répond à une réclamation de Monsieur L. portant sur des variations de tension en posant chez lui un enregistreur de tension puis, au vu des résultats, en basculant son installation sur une meilleure phase. En décembre 2015, Monsieur L. se plaint toujours de variations de tension.

En janvier 2016, le distributeur procède à des contrôles avant d'augmenter la tension au niveau du transformateur. Les perturbations subsistant, Enedis réalise un équilibrage du réseau basse-tension en juin, puis pose un nouvel enregistreur en juillet. Constatant que la tension est basse, mais dans les normes, le distributeur crée une demande de renforcement à l'intention du syndicat d'électrification local. Monsieur L. fait alors valoir des préjudices dont il demande réparation. Enedis reprend contact avec lui sept mois plus tard pour connaître la liste des appareils et obtenir des justificatifs. Une indemnité est versée en mars 2017. Cependant, les dysfonctionnements ne disparaissent pas, occasionnant de nouveaux dommages. Après saisine du médiateur par Monsieur L. en septembre 2017, Enedis propose alors de relancer la demande de renforcement de réseau, de traiter la demande d'indemnisation et d'accorder un montant forfaitaire au titre des démarches entreprises.

Cas client

La recommandation du médiateur

OBJET DE LA REQUÊTE

Lorsqu'il se plaint de multiples chutes de tension qui ont causé des dégâts sur ses équipements électriques, Monsieur M. prend soin de préciser que ses voisins rencontrent les mêmes difficultés. Il réclame une qualité de tension conforme à son contrat et demande une attestation d'intervention du distributeur qu'il destine à son assurance pour la prise en charge des dommages subis.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate que, suite à l'appel de Monsieur M., le distributeur est intervenu pour contrôler l'alimentation et qu'il a basculé le branchement monophasé de Monsieur M. sur une phase plus haute par mesure de précaution, bien qu'aucune anomalie de tension n'ait été relevée sur le réseau desservant le logement.

Enedis a par ailleurs informé Monsieur M. qu'il n'avait connaissance d'aucune contrainte sur le réseau desservant son habitation. Enfin Enedis précise que lors de son intervention de contrôle, le distributeur a constaté que Monsieur M. disposait d'une liaison de branchement en aval du disjoncteur assez longue, source potentielle de variations de tension sur l'installation intérieure.

EDF devrait mesurer la qualité du service de son sous-traitant Enedis. Si un client signale un incident, c'est qu'il y a eu un incident même si le prestataire indique n'avoir relevé aucun problème.

On ne peut pas lutter contre la mauvaise foi d'un agent d'Enedis qui minimise le nombre et la durée des coupures. Il est préjudiciable de ne pas pouvoir s'expliquer verbalement à la personne qui contredit les faitsqui lui ont été exposés. C'est David contre Goliath.



© EDF - CHRISTOPHE BEAUREGARD

LES PRIORITÉS POUR 2018



© EDF - GUILLAUME MURAT

Vers une confiance partagée

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION POUR 2018 À L'ÉGARD DE LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

- Accompagner le déploiement de Linky en renforçant l'information et la pédagogie sur les suites de l'installation d'un compteur communicant :
  - prendre en compte les clients disposant d'une installation en triphasé,
  - prendre en compte et accompagner les clients au tarif Tempo,
  - saisir l'opportunité d'un contact pour dispenser un conseil tarifaire.
- Mettre sous surveillance les pratiques des organismes de recouvrement, notamment en cours de traitement de réclamation ou en cours de médiation.
- Mettre sous surveillance les résiliations (notamment suite à décès du titulaire du contrat) : bien prendre en compte les éléments transmis et assurer un suivi.
- Mener des actions préventives pour éviter les inversions de point de livraison et/ou de titulaire de contrat.
- Surveiller la bonne accessibilité du service relation clientèle.
- Améliorer la prise en charge des réclamations par le Service Clientèle et l'accompagnement vers le Service Consommateurs des clients qui demeurent insatisfaits.
- Améliorer le suivi du traitement des réclamations en cas de réclamations multiples et émanant de canaux différents.
- Préserver une relation de proximité et humanisée pour les clients vulnérables (en particulier ceux n'ayant pas accès à internet).
- Poursuivre les démarches pour fluidifier les relations avec le distributeur.

Vers une confiance partagée

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION POUR 2018 À L'ÉGARD D'ENEDIS

- Renforcer l'information et la pédagogie à l'attention du client, préalablement à la pose du compteur Linky et dans le cadre de l'intervention de changement du compteur.
- Mettre sous surveillance les prestations des sous-traitants qui interviennent dans le cadre du déploiement de Linky, renforcer les actions de formation et auditer le bon accomplissement des obligations contractuelles.
- Améliorer les délais de traitement (réponses aux réclamations et mise en œuvre des accords amiables conclus dans le cadre de la médiation).
- Mettre sous surveillance les discours tenus par les techniciens intervenant dans le cadre d'un contrôle du compteur. Améliorer le traçage des comptes rendus d'intervention et de contrôle.
- Mettre sous surveillance l'enregistrement des compteurs dans le système d'information et mener des actions préventives pour éviter les inversions de compteurs.



© EDF - ADRIEN DASTE

Le suivi des recommandations 2016

Dans son rapport annuel 2016, le médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration auprès de la Direction de Marché des Particuliers d'EDF et auprès d'Enedis. En 2017, le médiateur du Groupe a rencontré leurs responsables respectifs pour connaître les suites données à ces recommandations et les plans d'actions associés. La récurrence de certains types de litiges montre que des progrès restent encore à accomplir.

Les informations qui suivent ont été communiquées par les directions et filiales du Groupe.

SUIVI DES ACTIONS RECOMMANDÉES À LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF

Le rapport annuel de la consommation 2016 du médiateur du groupe EDF s'ouvre sur un souhait de « bienveillance fondée sur la confiance » pour 2017. Ce souhait est pris en compte par la Direction Commerce d'EDF, qui se fixe pour ambition de conserver la confiance de ses clients par un service client de grande qualité, sur un marché de l'énergie où la concurrence s'est intensifiée.

La Direction Commerce entend ainsi proposer à tous ses clients particuliers une relation omni canal, digitale et humaine en même temps, mais, surtout, simple.

Dans ce cadre, les réponses d'EDF Commerce aux recommandations du médiateur, pour le marché des particuliers pour 2017, se sont déclinées dans les actions suivantes.

1. POURSUIVRE LES EFFORTS POUR ÉVITER LES RÉGULARISATIONS DE CONSOMMATIONS IMPORTANTES

Facturer le plus souvent possible sur index relevés est une priorité pour la Direction Commerce d'EDF : des actions pour réduire les fortes régularisations de consommations sont menées depuis plusieurs années. Les précédents rapports du médiateur les ont d'ailleurs rappelées en 2015 et 2016. Cet effort s'est poursuivi en 2017.

Depuis septembre 2017, pour tenir compte des relèves fournies par les clients suite aux courriers envoyés par le distributeur après deux absences à la relève, la Direction Commerce d'EDF émet des factures « évènementielles » (c'est-à-dire hors plage classique de facturation).

Par ailleurs, les clients utilisant la solution digitale e.quilibre sont incités à transmettre chaque mois un relevé de compteur. Ces relevés sont utilisés ensuite pour la facturation.

Le nombre croissant de compteurs Linky posés (bientôt plus de 50 % des clients) permet, en réglant le problème d'absence de relève, de fiabiliser les factures : le client qui bénéficie d'un compteur communicant paie sa consommation calculée sur des index réels.

2. PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX CLIENTS MENSUALISÉS

→ Mettre sous surveillance la réévaluation des montants des mensualités à l'issue des relèves intermédiaires

Pour tous ses clients, la Direction Commerce d'EDF propose ou met en œuvre automatiquement des ajustements de mensualités lorsque la consommation réelle suite à la relève intermédiaire présente un écart avec la consommation estimée en début de cycle de facturation.

Très prochainement, tous les clients équipés d'un compteur Linky ayant souscrit le service « Mensualisation sans surprise » pourront être alertés (entre la 3e et la 9e mensualité) en cas de dérive de consommation par rapport aux prévisions. Des mails d'alerte leur proposeront de faire évoluer leurs mensualités à la hausse ou à la baisse. Leur choix sera pris en compte et ils recevront un nouvel échéancier de mensualisation.

→ Si la facture annuelle est établie sur la base d'un index estimé, inciter le client à transmettre un index auto-relevé

De nombreuses actions convergent pour facturer le plus souvent possible sur index réels. La Direction Commerce étudie un automate permettant d'envoyer des messages aux clients facturés sur index estimés.

→ Mettre sous contrôle la première année de mensualisation

Le Conseil Énergie est l'outil de prévision des consommations futures des clients à partir de données déclarées sur leur habitat et leurs équipements. Cet outil a été fiabilisé et il tient dorénavant compte de la saisonnalité de la Date Théorique de Relève.

Et pour les clients Linky, le montant de la mensualité pourra s'ajuster avec la « Mensualisation sans surprise ».

→ Améliorer les courriers d'accompagnement des calendriers de paiement

- Veiller à la bonne adéquation entre le volume de consommation annuel pris en compte pour l'évaluation et le montant des mensualités,
- Préciser si le montant fixé pour les mensualités a pour origine une évaluation du fournisseur ou un souhait explicite du client d'un montant précis.

Une anomalie sur la consommation annuelle de référence prise en compte a été corrigée à l'automne 2017, sécurisant ainsi encore les informations contenues dans le courrier d'accompagnement des calendriers de paiement.

Les Conseillers Client ont pour consigne d'utiliser systématiquement le Conseil Énergie pour évaluer et proposer au client les mensualités les plus ajustées. Ils peuvent alors tracer l'acceptation ou le refus par le client du niveau ainsi proposé pour les mensualités.

L'affichage de cette information sera intégré ultérieurement dans le courrier d'accompagnement.

SUIVI DES ACTIONS RECOMMANDÉES À LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF

3. DANS LE CADRE D'ESTIMATIONS DE FACTURATIONS INADAPTÉES AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES, PRENDRE EN COMPTE, LORS DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, LES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES POUR LES CLIENTS

Après avoir résolu le problème soulevé par le client, le conseiller EDF peut réaliser trois types de gestes financiers quand il traite une réclamation : indemniser un préjudice financier supporté par le client du fait d'une erreur d'EDF, accorder un « geste de confiance », pour tenir compte de la situation particulière du client, proposer une facilité de paiement.

Le Service Consommateurs prend en charge les clients se trouvant dans des situations particulières, nécessitant une solution exceptionnelle.

4. AMÉLIORER LE TRAÇAGE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS POUR ÉVITER LES PROPOS CONTRADICTOIRES D'UN CONSEILLER À L'AUTRE QUAND LE CLIENT APPELLE PLUSIEURS FOIS POUR UNE MÊME CONTESTATION

Les conseillers du Service Clients spécialisés dans les réclamations disposent depuis deux ans d'un outil d'aide au traçage des réclamations. Celui-ci guide les conseillers dans la retranscription du contact avec le client : l'uniformisation de ces contacts en facilite la lecture pour tout conseiller qui doit en prendre connaissance par la suite.

5. METTRE SOUS CONTRÔLE LE PROCESSUS DE RELANCE ET DE RECOUVREMENT EN CAS DE CONTESTATION DE FACTURE

Lorsqu'un client conteste une facture, les conseillers clients ont pour consigne de bloquer manuellement la relance et les éventuels prélèvements. Ceci laisse le temps de trouver une solution à la réclamation. Au-delà du délai fixé, les blocages sont levés automatiquement.

Ces blocages manuels font l'objet de contrôles par échantillonnage plusieurs fois par an.

6. METTRE SOUS CONTRÔLE LA SITUATION DES CLIENTS POUR LESQUELS PLUSIEURS MODES DE PAIEMENT SIMULTANÉS DOIVENT ÊTRE PRIS EN COMPTE (DANS LE CADRE D'OCTROI D'ÉCHÉANCIERS DE PAIEMENT PARTICULIÈREMENT), VEILLER À LA BONNE AFFECTATION DES PAIEMENTS

En règle générale, on ne peut mettre en place qu'un seul mode de paiement sur un compte client. Pour quelques cas très particuliers, nous pouvons malgré tout être amenés à mettre en œuvre deux modes de paiement différents. Mais ces situations doivent rester exceptionnelles, car complexes et génératrices d'erreur si le client ne se tient pas très précisément au calendrier déterminé.

7. METTRE SOUS SURVEILLANCE LA GESTION DES CONTRATS DES CLIENTS EN SITUATION DE SURENDETTEMENT

Le processus d'accord et de mise en place d'une décision de surendettement comprend plusieurs étapes, faisant intervenir différents acteurs (Banque de France, prestataires de recouvrement, gestionnaires, etc.). Il est parfois long et il peut éventuellement dériver à différentes étapes (soit lors de l'échange de flux informatique, soit à cause d'une erreur de saisie du moratoire par le prestataire ou bien dans le temps de mise en œuvre de la décision – 30 jours en moyenne –).

Le travail des prestataires de surendettement est contrôlé régulièrement, par échantillonnage, par des équipes dédiées. Par ailleurs, EDF va au-delà du simple respect des obligations légales. En effet, dès lors que le client prévient EDF de la validation de son dossier par la Banque de France, les Conseillers Clientèle ont pour consigne de bloquer les factures concernées pour éviter d'éventuelles relances/coupures.

8. FLUIDIFIER LES ÉCHANGES AVEC LE DISTRIBUTEUR

Les équipes de la Direction Commerce en relation avec le distributeur ont mené plusieurs chantiers pour améliorer les gestes métier vers le distributeur. Ils ont notamment travaillé sur la recevabilité des appels sur la ligne « affaires urgentes » d'Enedis, sur la pertinence des demandes de contrôle visuel d'appareil et sur la qualité des réclamations envoyées vers le distributeur Enedis.

SUIVI DES ACTIONS RECOMMANDÉES À ENEDIS

1. MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES CONTESTATIONS DES CLIENTS EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR, PARTICULIÈREMENT EN CAS DE LOGEMENT ATYPIQUE (LOGEMENT ÉTUDIANT, RÉSIDENCE SECONDAIRE)

Les modalités de traitement des dysfonctionnements de comptage prennent déjà en compte les éléments que le consommateur peut apporter à Enedis, éléments factuels et circonstanciés ayant un impact sur la consommation de la période à corriger (par exemple : titre de transport, bail de location, travaux d'isolation et autres bilans comptables d'activités chez un client professionnel). Pour Enedis, cet impératif de renforcer ce type d'échanges lors des appels au client a été perçu et mis en en lumière à l'occasion des cas traités en médiation.

2. METTRE SOUS CONTRÔLE LE TRAÇAGE DES CHANGEMENTS DE COMPTEURS DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION

De longue date, chaque changement de compteur programmé et réalisé est mis à jour dans les systèmes d'information. De la même façon, cette mise à jour sécurisée fait ses preuves dans le cadre du déploiement du compteur communicant impliquant le changement de 35 millions de compteurs. Cependant, pour certaines situations particulières, lors de dépannage d'urgence où il s'avère nécessaire de changer le compteur, Enedis a fait un rappel pour mettre sous contrôle le traçage de ce changement, de même lors des rénovations.

3. CONDUIRE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION AUPRÈS DES TECHNICIENS CHARGÉS DES INTERVENTIONS, SUR LE DISCOURS À TENIR CHEZ LES CLIENTS (NOTAMMENT À L'OCCASION DES CONTRÔLES DE COMPTEUR OU DES CHANGEMENTS DE COMPTEUR)

Le technicien est la meilleure vitrine d'Enedis. Dans le contexte changeant du marché de l'énergie, Enedis continue à former ses techniciens pour les rendre tout à fait à l'aise dans la relation avec leurs clients et afin de viser l'excellence dans cette relation. Enedis porte ce projet à travers un programme de formation.

4. POURSUIVRE L'ADAPTATION DES GESTES CLIENTS À LA HAUTEUR DU PRÉJUDICE SUBI, EN CAS D'ERREUR OU DE DYSFONCTIONNEMENT AVÉRÉ

Enedis a fait de l'attribution d'un « geste client » une vraie politique d'entreprise à travers laquelle chaque salarié en charge de la relation client peut s'appuyer pour reconnaître un dysfonctionnement, présenter les excuses de l'entreprise et attribuer une somme en compensation du désagrément subi. Le premier bilan de cette année montre que l'ensemble de territoire national s'est emparé de cette mesure et poursuit l'adaptation dont il est question. Environ 8 000 clients ont bénéficié d'un geste client.

5. ACCENTUER LA MISE SOUS CONTRÔLE DES INTERVENTIONS DE PROGRAMMATION DE COMPTEUR

Le programme de déploiement du compteur communicant va permettre de sécuriser cette programmation qui s'effectue aujourd'hui via l'envoi du signal prévu pour le basculement des consommations en tarif Heures Creuses et dans le respect du contrat. Demain, pour l'ensemble des 35 millions de compteurs, Enedis sera en mesure de programmer le compteur à distance en fonction des services proposés par les fournisseurs, comme par exemple les heures de week-end, telles qu'un opérateur les propose déjà.

6. CONTINUER À FLUIDIFIER LES ÉCHANGES AVEC LES FOURNISSEURS NOTAMMENT CONCERNANT LES RÉPONSES AUX DEMANDES D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LES DONNÉES CLIENTS UTILES ATTENDUES DES FOURNISSEURS (MAIL, TÉLÉPHONE PORTABLE)

L'accès par Enedis aux données clients transmises par les fournisseurs représente la garantie pour l'entreprise d'exercer ses missions de distributeur dans le respect du client. Détenir les coordonnées mail ou téléphonique permet à Enedis de contacter facilement le client pour le prévenir d'une intervention, d'un changement de rendez-vous ou d'un passage pour relever le compteur ou encore pour une coupure pour travaux. Par expérience, les clients nous savent gré de ce mode de communication. Nous devons poursuivre dans les comités ad hoc avec les fournisseurs, cette recherche de fluidité pour la plus grande satisfaction de nos clients communs.

Concernant les réponses attendues des fournisseurs suite à des demandes complémentaires du distributeur Enedis, ces dernières restent pour une très grande majorité sans réponse du fournisseur. Nous devons poursuivre dans les comités ad hoc avec les fournisseurs, cette recherche de fluidité pour la plus grande satisfaction de nos clients communs.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?

Modalités de saisine

Le médiateur est le dernier recours au sein du groupe EDF pour régler à l'amiable un litige persistant avec une direction ou une filiale du Groupe. Si la réponse du Service Consommateurs de la direction ou filiale concernée ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse depuis plus de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur :

Par internet mediateur.edf.fr

En écrivant à Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 463 719 402 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

This report is available on our web site: **mediateur.edf.fr**

03/2018 - Création : Sagar - Photo de couverture : © EDF - AGNES JANIN