

LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°39 - Juillet 2020

- **REGARD** Rapport annuel 2019 : une période de transition qui doit aller vers le mieux P. 1
- **FOCUS** Démarchage : les 4 propositions du médiateur P. 2
- **CAS CONCRETS** Quand les démarcheurs induisent les professionnels en erreur P. 3
- **À L'ÉCOUTE** Facture d'énergie, que faire en cas de difficultés de paiement ? P. 3
- **ÉCLAIRAGE** Frédérique FERIAUD Directrice générale des services du médiateur national de l'énergie P. 4



ÉDITO

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz doit se faire au bénéfice des consommateurs. C'est ce que rappellent expressément toutes les directives européennes intervenues en la matière.

Je suis persuadé que cette ouverture à la concurrence peut être très intéressante et constituer une opportunité pour les consommateurs. Le premier bénéfice pour eux, c'est évidemment la possibilité qu'ils ont désormais de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz, lorsqu'ils ne sont pas satisfaits du service de leur fournisseur ou s'ils trouvent moins cher ailleurs. Le deuxième avantage, c'est, notamment avec l'arrivée des compteurs communicants, la possibilité de mieux gérer leur consommation d'énergie en fonction de leurs besoins et de leurs habitudes, ce qui va leur permettre non seulement de payer moins cher, mais aussi de consommer plus écologiquement.

Pour que l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie progresse, il faut que les consommateurs aient confiance. Cette confiance est nécessaire, pour qu'ils puissent se décider à se lancer dans des opérations qui ne sont pas habituelles pour eux et dont ils ne maîtrisent pas toujours parfaitement les aspects techniques.

Les acteurs du secteur de l'énergie doivent prendre conscience que le marché ne s'ouvrira pas si la confiance n'est pas au rendez-vous. Et, pour que cette confiance s'établisse durablement, le respect du consommateur et la loyauté à son égard doivent impérativement constituer les principes d'action de tous les acteurs du secteur de l'énergie, et au premier chef, évidemment, des fournisseurs d'électricité et de gaz.

L'expérience des quelques mois depuis lesquels j'exerce mes fonctions me conduit ainsi à rappeler solennellement aux fournisseurs d'énergie que leurs pratiques commerciales doivent être irréprochables, loyales et respectueuses des consommateurs. Et que, s'il est inévitable que des problèmes surviennent de temps à autre, ils doivent avoir à cœur de les régler au plus vite et au mieux des intérêts des consommateurs.

Les cas dans lesquels le consommateur est obligé de saisir le médiateur pour obtenir le respect de ses droits doivent être l'exception ! Or, je regrette de constater que certains fournisseurs ont encore

des comportements qui nuisent à l'image du marché et à l'ouverture à la concurrence. Trop de démarchages frauduleux sont pratiqués. Trop de factures hasardeuses sont envoyées ...

Il est temps pour tous d'enclencher un cercle vertueux qui sera favorable à tous, et d'abord aux consommateurs !

Olivier CHALLAN BELVAL
Médiateur national de l'énergie



REGARD

RAPPORT ANNUEL 2019 : UNE PÉRIODE DE TRANSITION QUI DOIT ALLER VERS LE MIEUX

L'année 2019 a été pour le médiateur national de l'énergie, mais aussi pour le secteur de l'énergie, une période de transition. D'abord en interne, car face à la hausse du nombre de litiges reçus, il a fallu continuer à optimiser l'organisation et les processus afin d'absorber l'augmentation du nombre de dossiers à traiter avec des moyens, humains et financiers, identiques aux années précédentes. En novembre, Jean GAUBERT a passé le relais à Olivier CHALLAN BELVAL.

Mais cette mutation concerne également l'externe : arrivée de nouveaux fournisseurs, multiplication des types d'offres de fourniture, officialisation de la fin des tarifs réglementés de gaz naturel pour tous et d'électricité pour certains consommateurs, etc.

Le nombre total de litiges reçus est passé de 16 934 en 2018 à 22 807 en 2019. Il s'agit d'un record depuis la création de l'institution :

entre 2009 et 2017, le nombre de litiges était toujours resté compris entre 12 200 et 15 700. Ce constat est inquiétant. Il doit servir de signal pour les acteurs du secteur.

Dans ce rapport, le médiateur national de l'énergie souligne qu'un bon nombre de litiges devraient se régler sans son intervention. Les opérateurs du secteur de l'énergie doivent appliquer strictement les règles et procédures (cf. son rapport d'étonnement dans la précédente lettre). D'ailleurs, 35 % des recommandations génériques émises en 2019 ont eu pour objet le rappel des dispositions légales ou réglementaires. Parmi les pratiques à l'origine de litiges récurrents, le rapport évoque les erreurs d'identification du compteur ; l'activation de contrats sur la base d'index estimés, à défaut de relevés ou d'auto-relevés ; les options tarifaires inadaptées qui sont à l'origine de surcoûts ; les changements de prix sans information préalable ; les échéanciers de mensualisation sous-évalués et enfin les offres contractuelles de fourniture de consommateurs professionnels qui ne précisent pas le coût de l'acheminement.

Le rapport revient également sur deux problèmes abordés depuis plusieurs années par le médiateur et qui ne sont toujours pas résolus : la prise en charge de la rénovation des colonnes montantes par ENEDIS et le non-respect de l'interdiction de facturer des consommations au-delà de 14 mois.

De nombreuses pages sont également consacrées au fournisseur ENI, qui représente à lui seul près de 20 % des litiges reçus par le médiateur. Avec un taux de litiges bien supérieur à celui de ses concurrents, ENI se fait remarquer principalement par ses erreurs de facturation

mais aussi pour les pratiques commerciales frauduleuses de ses commerciaux et son incapacité à mettre en œuvre, même après plusieurs relances, certaines recommandations émises par le médiateur.

De même, le service de médiation a souligné la complexité du rapport qu'il entretient avec ENEDIS qui, souvent, ne joue pas le jeu de la médiation, lui faisant perdre beaucoup de temps, alors même que le gestionnaire de réseau est cité dans 4 712 dossiers sur les 6 784 litiges traités en médiation.

La première partie du rapport définit la feuille de route que s'est fixée le médiateur pour les prochaines années. Elle évoque son combat contre les pratiques abusives ou frauduleuses de démarchage (cf. focus) et sa volonté de participer au bon déroulement de l'extinction des tarifs réglementés de vente.

D'ici 2023, les tarifs réglementés de vente de gaz vont tous être supprimés, imposant aux consommateurs de souscrire, d'ici là, des offres de marché. Il en existe déjà qui sont moins chères que les tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics, comme le montre le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie. Aussi, le médiateur accompagne les consommateurs en les aidant à comparer et à faire jouer la concurrence afin de tirer des bénéfices de l'ouverture du marché. Mais la bonne information du consommateur et sa compréhension des dispositifs sont essentielles. Ce rôle de conseiller doit être mieux assuré par les fournisseurs. Il permettrait sans doute une baisse conséquente du nombre de litiges.

Enfin, le médiateur national de l'énergie souhaite valoriser un aspect utile des compteurs

communicants pour les consommateurs. Ils doivent permettre de mieux connaître en temps réel la consommation d'énergie et de développer des offres mieux adaptées aux besoins des consommateurs et plus écologiques, avec des prix plus élevés en heures de pointe.

Le rapport se conclut sur 10 propositions qui permettraient d'encadrer les pratiques commerciales, d'améliorer les conditions de facturation, de faciliter le paiement et d'éviter les frais d'impayés, de lutter contre la précarité énergétique et de clarifier les responsabilités des distributeurs.

Chiffres clés pour 2019

2.1 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone

22 807 litiges reçus

6 784 recommandations et accords amiables

38 recommandations génériques

5.3 millions d'euros de budget

FOCUS

DÉMARCHAGE : LES 4 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

Encadrer strictement les pratiques de démarchage à domicile, à défaut de l'interdire, serait un premier pas pour améliorer l'image du secteur. Il ne suffit pas, comme le proposent certains fournisseurs, de créer une charte de bonne conduite, vu les dérives constatées depuis des années par le médiateur national de l'énergie. En trois ans, le médiateur a noté une hausse de 65 % de litiges liés aux mauvaises pratiques commerciales.

Il serait souhaitable d'interdire rapidement aux démarcheurs de recueillir directement la signature des consommateurs sur le lieu du démarchage et d'interdire également de

commencer l'exécution d'un nouveau contrat avant l'expiration du délai pendant lequel le consommateur a le droit de se rétracter (sauf en cas d'emménagement). Cette interdiction permettrait le respect du délai de rétractation de 14 jours qui n'est pas toujours appliqué actuellement, rendant plus compliqué le retour au contrat d'origine. Le consommateur doit avoir le temps, et la possibilité, de choisir son offre de fourniture sereinement. L'annulation de tout contrat de fourniture d'électricité ou de gaz souscrit sans respecter les règles découragerait sans doute les fautifs. Enfin, la création d'une sanction administrative de retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie,

en cas de pratiques de démarchage frauduleuses des fournisseurs, finirait de convaincre les plus réfractaires.

Le médiateur n'a pas de pouvoir de sanction, mais il utilise systématiquement son pouvoir de signalement auprès des autorités publiques disposant d'un pouvoir répressif tel que la DGCCRF. Il n'hésitera pas, le cas échéant, à saisir le procureur de la République en application de l'article 40 du code de procédure pénale et à dénoncer publiquement les fournisseurs qui ne respectent pas les règles et couvrent les pratiques de leurs sous-traitants, derrière lesquelles ils se dissimulent.



CAS CONCRETS

QUAND DES DÉMARCHEURS INDUISENT DES PROFESSIONNELS EN ERREUR



Avec la fin des tarifs réglementés de vente, un certain nombre de professionnels vont devoir changer d'offre et souscrire une offre de marché. Ces changements de contrats de fourniture doivent se faire dans le respect des procédures et de la bonne information des consommateurs professionnels. Mais les litiges liés au démarchage dont est saisi le médiateur national de l'énergie démontrent que ce n'est pas toujours le cas.

Ainsi, Monsieur B. conteste les méthodes de vente d'un commercial mandaté par le fournisseur Y qui lui a affirmé qu'aucun frais de résiliation ne lui serait facturé s'il souscrivait un contrat avec lui, même en tant que professionnel. Pourtant le fournisseur X a envoyé une facture de 1 052 euros H.T. de frais de résiliation anticipée à Monsieur B. qui a alors contacté Y pour se faire rembourser. N'obtenant pas gain de cause, il a saisi le médiateur national de l'énergie.

Sollicité par le médiateur national de l'énergie, Y a reconnu que son prestataire avait commis une erreur et a accepté de prendre à sa charge la totalité des frais de résiliation anticipée. Il a précisé « qu'une procédure de sanction sera mise en place » auprès de son prestataire. Monsieur B a accepté la solution proposée.

Retrouvez la recommandation D2019-22385 sur energie-mediateur.fr

Dans le litige D2019-17077, Madame Z. a saisi le médiateur national de l'énergie car elle estime que son nouveau fournisseur F aurait dû l'avertir de la facturation de frais de résiliation lorsqu'elle a souscrit un nouveau contrat durant un démarchage. Le médiateur national de l'énergie a conclu que, sur le marché des professionnels, dans le cadre de la relation de confiance qui doit caractériser des relations commerciales, le fournisseur F était tenu d'informer son client sur l'existence de frais de résiliation anticipée sans pouvoir s'en exonérer par une clause dans ses conditions générales de vente imposant à ses futurs clients de s'assurer eux-mêmes de l'absence de facturation de pénalités de résiliation. Le médiateur national de l'énergie a recommandé à F de prendre à sa charge les pénalités de résiliation restant dues au titre du premier contrat, soit 80 % des pénalités de résiliation du premier contrat (8 765 euros HT) au motif qu'il a manqué à son devoir de conseil précontractuel et ne saurait s'en exonérer.

Retrouvez la recommandation D2019-17077 sur energie-mediateur.fr

À la suite de l'analyse de ce dossier, le médiateur a publié cette recommandation générique : « Sur un plan plus général, je recommande aux fournisseurs qui démarchent des clients professionnels de s'assurer qu'ils ont 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'ils en ont 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 stipulant que le consommateur serait responsable des frais susceptibles de s'appliquer en cas de résiliation anticipée. »

Pour en savoir plus : le médiateur national de l'énergie et la CRE ont réalisé un guide pour les professionnels et non professionnels afin de les accompagner dans la disparition des tarifs réglementés de vente.

À L'ÉCOUTE

Facture d'énergie : que faire en cas de difficultés de paiement ?

Exceptionnellement cette année à cause de la crise du Covid-19, la trêve hivernale a été prolongée jusqu'au 10 juillet 2020. Depuis cette date, le gestionnaire de réseau peut réaliser une interruption de votre fourniture d'énergie sur demande de votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel en cas d'impayé. Cependant, ce processus est très encadré. Après réception d'une facture, vous avez 14 jours pour la régler. Si vous ne la réglez pas, votre fournisseur doit vous relancer et attendre 15 jours. Vous recevez ensuite un courrier ou un courriel vous signalant le risque de coupure. Si vous êtes bénéficiaire du chèque énergie et que vous avez plusieurs fournisseurs, pensez à leur envoyer votre attestation à tous car vous pouvez bénéficier d'un délai supplémentaire.

Cette alerte doit vous permettre de contacter votre fournisseur au plus vite afin de négocier un échéancier de paiement pour apurer votre dette auprès de lui ou de vous rapprocher d'un travailleur social qui vous accompagnera dans les démarches et vous informera des différentes aides qui existent. Certaines associations caritatives, caisses de retraite, ou encore la Caisse d'Allocations Familiales, peuvent également aider ponctuellement au paiement de certaines factures.

Votre fournisseur peut décider de résilier votre contrat. Dans ce cas, dès que vous en êtes informé, signez un contrat avec un nouveau fournisseur afin d'éviter la suspension de votre fourniture d'énergie. Cela n'annulera pas votre dette mais vous permettra d'éviter des frais supplémentaires pour la remise en service.

Pour en savoir plus : fiche « J'ai difficultés de paiement » https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/jai-des-difficultes-de-paiement/



Frédérique FERIAUD
Directrice générale des services du médiateur national de l'énergie

" Cette crise historique, à laquelle nous n'étions pas du tout préparés, a mis en évidence l'agilité et les capacités d'adaptation d'une petite structure comme la nôtre."

notre prestataire de numérisation des courriers nous mettait à disposition quotidiennement sur un serveur sécurisé les fichiers correspondants.

Avez-vous constaté des conséquences de la crise du Covid sur le type de dossiers reçus ou sur le comportement des consommateurs /acteurs du marché ?

Il n'y a pas eu d'impact sur les sujets de litiges en médiation à ce stade, du fait du délai de deux mois préalable à la saisine du médiateur national de l'énergie, qui engendre un décalage entre la naissance d'un litige et son traitement par nos services. Nous devrions pouvoir mesurer les effets de la crise sur les consommateurs d'énergie au cours du deuxième semestre 2020.

Du côté de notre centre d'appels, les sollicitations ont chuté de plus de 40% pendant la période de confinement. Le démarchage à domicile a été mis en sommeil et la trêve des interventions pour impayés a été prolongée jusqu'au 10 juillet : ce sont des motifs d'appels récurrents qui n'avaient plus lieu d'être pendant cette période, mais qui ont repris depuis quelques semaines.

Pendant la crise, les fournisseurs d'énergie ont fait preuve de souplesse envers leurs clients en difficultés de paiement. Pour autant, ils ont annoncé avoir enregistré une forte augmentation des impayés, ce qui risque de conduire à de nombreuses coupures d'énergie à partir du 10 juillet. S'agissant des gestionnaires de réseaux, ils se sont concentrés sur les interventions urgentes pendant la crise sanitaire. Les chantiers de raccordement ont donc pris du retard, ce qui posera nécessairement des difficultés aux personnes et entreprises impactées.

Quels enseignements tirer de cette crise au niveau structurel pour l'institution ?

Cette crise historique, à laquelle nous n'étions pas du tout préparés, a mis en évidence l'agilité et les capacités d'adaptation d'une petite structure comme la nôtre. La digitalisation que nous avions engagée depuis plusieurs années a été un facteur clé de succès pour la poursuite de notre activité. Mais sans nos collaborateurs, qui ont démontré une fois de plus leur engagement et leur investissement sans faille, nous n'y serions pas parvenus. Je les remercie pour cela car il n'est pas évident de travailler à 100% de son temps depuis son domicile, dans des conditions pas toujours optimales. Pourtant, nos équipes se sont mobilisées sans relâche et à fin mai, nous avons déjà émis 500 recommandations de solutions de plus que l'année dernière à la même époque.

Aujourd'hui, nous organisons le retour progressif de nos équipes dans nos locaux, dans le respect bien sûr des mesures sanitaires, tout en privilégiant le télétravail afin de limiter le temps passé dans les transports en commun. À la rentrée, nous engagerons une réflexion sur les enseignements que nous pourrions collectivement retenir de cette période, ce qui nous amènera certainement à envisager un recours plus étendu au télétravail.

Et pour les consommateurs, je suis convaincue qu'ils auront plus que jamais besoin du médiateur national de l'énergie dans les prochains mois : nous serons présents à leurs côtés pour les soutenir et les accompagner !

Comment se sont déroulées les médiations et informations des consommateurs durant ces 3 derniers mois ? Quels processus particuliers ont été mis en place ?

À partir du 16 mars, nous avons demandé à l'ensemble de nos collaborateurs de travailler à distance. Certains d'entre eux avaient déjà l'habitude de télé-travailler une fois par semaine, mais pour la plupart, c'était un mode de fonctionnement totalement nouveau auquel nos équipes se sont remarquablement adaptées en très peu de temps. Grâce à notre application de traitement en ligne des litiges, SOLLEN (solution en ligne aux litiges d'énergie), en place depuis 2013, tous nos processus opérationnels étaient digitalisés, ce qui a permis d'assurer la continuité de notre mission de service public de façon transparente pour les consommateurs. Même le prestataire de notre centre d'appels Energie-Info a réussi à équiper ses téléconseillers en un temps record, pour leur permettre de prendre les appels à distance. Au final, les services du médiateur national de l'énergie sont restés accessibles dans les mêmes conditions qu'en temps normal, par téléphone, par courrier et par courriel, sans dégradation de la qualité de service.

Et les consommateurs qui n'avaient pas accès à internet ont pu continuer à nous écrire, puisque