

CONFIANCE, TRANSPARENCE ET LOYAUTÉ, TROIS PILIERS DU SUCCÈS DE L'OUVERTURE DES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

27 203 litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie en 2020 : soit une augmentation de 19% en 1 an. Le médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL, dénonce dans son rapport annuel les entreprises qui ne respectent pas la réglementation et ne traitent pas correctement les réclamations de leurs clients. Il fait 16 propositions pour améliorer la situation et renforcer la confiance des consommateurs.

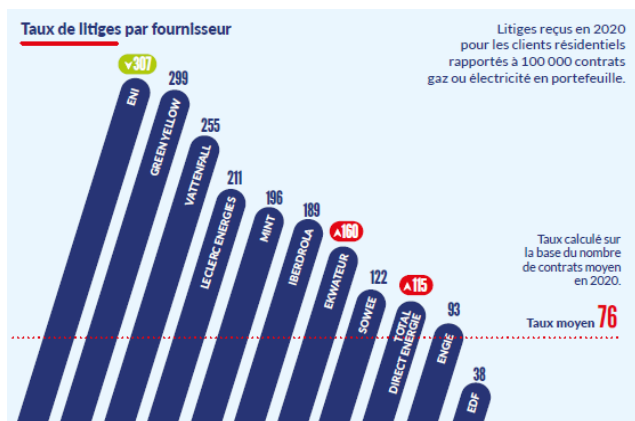
Souscription, facturation, changement d'offre, résiliation : à toutes les étapes de la vie d'un contrat, les entreprises du secteur de l'énergie doivent être à la hauteur des attentes de leurs clients, qui doivent bénéficier de la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre. Dans son rapport annuel 2020, Olivier CHALLAN BELVAL, le médiateur national de l'énergie, rappelle aux opérateurs l'obligation qui est la leur en matière de loyauté et de transparence de l'information pour conforter la confiance des consommateurs, afin qu'ils retirent les meilleurs bénéfices de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie.

En 2020, 27 203 litiges ont été reçus par le médiateur national de l'énergie. Cela représente une hausse de 19% par rapport à l'année précédente, après une hausse déjà de 35% entre 2018 et 2019. Si une partie de cette hausse est inhérente à un marché de plus en plus ouvert, une autre partie est liée à des dysfonctionnements et des mauvaises pratiques de certains opérateurs.



Carton rouge pour TOTAL DIRECT ENERGIE

En 2020, TOTAL DIRECT ENERGIE n'a pas été à la hauteur de ce que l'on pourrait légitimement attendre du 3^{ème} fournisseur d'électricité et de gaz naturel sur le marché français, filiale d'un groupe international d'énergie. Les dysfonctionnements de son système d'information auxquels il est confronté depuis plusieurs mois, sans parvenir à y faire face, sont à l'origine de trop nombreuses et légitimes réclamations de ses clients. Le médiateur national de l'énergie a ainsi été saisi de problèmes de factures non émises, d'impossibilité d'obtenir le remboursement d'un trop perçu ou la résiliation d'un contrat, qui auraient dû être résolus rapidement par ce fournisseur. En raison du mauvais traitement tant des réclamations des clients que des médiations qui s'ensuivent, le médiateur décerne pour l'année 2020 un « **carton rouge** » à TOTAL DIRECT ENERGIE



Le taux de litiges pour 100 000 contrats résidentiels de TOTAL DIRECT ENERGIE, (115/100 000 en 2020) ne reflète pas la très forte dégradation de la situation observée depuis plusieurs trimestres. Et cette tendance est loin de s'inverser, puisque depuis le début de l'année 2021, plus d'un litige sur trois instruits en médiation concernent des clients de ce fournisseur. Le médiateur national de l'énergie rappelle à TOTAL DIRECT ENERGIE qu'il doit traiter rapidement et correctement les réclamations de ses clients et l'appelle à se ressaisir et à mettre enfin en œuvre les moyens nécessaires pour y parvenir.

Le fournisseur ENI reste sous surveillance

En 2020, le fournisseur ENI a nettement progressé dans le traitement des réclamations. Depuis le 1^{er} janvier 2021, les litiges avec ce fournisseur ne représentent plus que 8 % de l'ensemble de ceux instruits en médiation (contre 16 % en 2020 et 19 % en 2019). Néanmoins, au global, le fournisseur ENI reste celui dont le taux de litiges rapporté à 100 000

contrats résidentiels, (307/100 000) en 2020, reste le plus élevé de tous les fournisseurs d'énergie. Ce résultat s'explique principalement par ses pratiques de démarchage, qui ont donné lieu en 2020 à 829 litiges, ce qui est le nombre le plus élevé tous fournisseurs confondus. Le démarchage à domicile, méthode de vente assumée par ENI pour faire croître rapidement son portefeuille de clients, est pourtant à l'origine d'abus de toutes sortes. Pour la première fois en avril 2021, Olivier CHALLAN BELVAL a signalé au procureur de la République des faits délictueux d'un démarcheur à domicile agissant pour le compte d'ENI, qui a rédigé un faux contrat de fourniture de gaz d'une personne résidant en EHPAD, qu'il n'avait bien sûr jamais rencontrée !

Les pratiques commerciales, « talon d'Achille » des fournisseurs

Les mauvaises pratiques commerciales ont représenté 2 132 litiges reçus par le médiateur en 2020. Déterminé à lutter contre le démarchage agressif et frauduleux, voire délictuel, le médiateur national de l'énergie a proposé à plusieurs reprises depuis février 2020 de l'encadrer plus strictement, notamment en interdisant la signature immédiate en présence du démarcheur, en obligeant à faire signer par le consommateur un document récapitulant les informations indispensables à la comparaison avec son offre actuelle et en renforçant les sanctions pour les fournisseurs concernés.

En finir avec les « résiliations inexplicables »

Il faut trouver rapidement des solutions pour faire disparaître les litiges récurrents, comme les résiliations de contrats dites « inexplicables », qui représentent 13 % des litiges reçus en 2020 (3 500). En général provoquées par des erreurs de références de compteur lors de la souscription d'un contrat, ces « résiliations inexplicables » ont augmenté de 30 % en 2020 par rapport à 2019. Afin de les éviter, le médiateur formule les propositions suivantes :

- Mettre en place un système de détection préventif des erreurs d'identifiants de compteurs ;
- Bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'erreur d'identification du compteur a été détecté, notamment par la vérification systématique d'une deuxième information ;
- Appliquer des pénalités financières aux fournisseurs qui sont trop souvent à l'origine de ce type d'erreur.

16 propositions pour une ouverture du marché reposant sur la confiance, la transparence et la loyauté

Le médiateur national de l'énergie a formulé 16 propositions pour améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, notamment pour éviter les résiliations inexplicables, interdire ou encadrer plus strictement le démarchage, lutter contre la précarité énergétique, créer un véritable label de qualité des services clients des fournisseurs d'énergie, encadrer les offres à tarification dynamique... L'ensemble des 16 propositions sont consultables dans son rapport et sur son site internet.

Chiffres clés du médiateur en 2020

- 3 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone
- 27 203 litiges reçus dont 8 595 déclarés recevables
- 7 681 recommandations et accords amiables émis
- 40 recommandations génériques publiées en 2020 (443 depuis 2006)
- 5,3 millions d'euros de budget et 42 agents (41 équivalents temps plein)



« J'ai choisi cette année d'articuler mon rapport annuel autour du thème de la confiance. Je considère que la confiance des consommateurs est une condition essentielle pour que les marchés de l'énergie continuent à s'ouvrir à la concurrence. Les acteurs de ces marchés sont les premiers intéressés et ils doivent tout mettre en œuvre pour la construire. La mission qui est la mienne me permet d'observer le fonctionnement des marchés de l'énergie et de voir les difficultés qui peuvent survenir. Je formule 16 propositions, afin que certains litiges récurrents soient évités. »
Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

© Kim REDLER

ACCEDER AU RAPPORT ANNUEL 2020

CONTACTS PRESSE Émilie Pourquery : 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr
Caroline Keller : 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr