

INFORMATION



MÉDIATION



PROTECTION



Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité.

Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.



energie-mediateur.fr
suivez-nous sur



« Le médiateur national de l'énergie a été un acteur de premier plan pour soutenir les Français, les communes et les entreprises les plus en difficulté. »

Crédit photo : Benoît Granier - Matignon

Éditorial Élisabeth Borne

Première ministre

La reprise de l'économie mondiale après l'épidémie de Covid, puis l'agression russe en Ukraine ont provoqué une hausse importante des prix de l'énergie.

Face à cette augmentation, le Gouvernement a immédiatement réagi pour protéger les Français, les entreprises et les collectivités.

Dès novembre 2021, un « bouclier tarifaire » a été mis en place, puis prolongé pour les particuliers, les très petites entreprises et les plus petites communes. Grâce à ce soutien majeur, nous avons considérablement limité la hausse des prix du gaz et de l'électricité, alors que les prix explosaient partout en Europe.

Grâce à ces mesures, la facture mensuelle d'un ménage se chauffant au gaz n'a augmenté en moyenne que de 25 euros au lieu de 200 euros sans bouclier, et de 20 euros au lieu de 180 euros pour un foyer se chauffant à l'électricité.

Bien d'autres mesures ont été prises pour les particuliers, notamment les plus modestes, comme un chèque énergie exceptionnel ou des mesures d'aides spécifiques pour nos compatriotes qui se chauffent au bois ou au fioul.

Bien sûr, nous avons également soutenu massivement nos collectivités avec l'« amortisseur électricité » et le « filet de sécurité ». Quant aux entreprises, des aides ciblées ont été mises en place. La plupart des TPE ont pu bénéficier du « bouclier tarifaire ». Et les autres TPE comme les PME

ont bénéficié de l'« amortisseur électricité ». Nous avons pris l'engagement de ne laisser personne sans solution. Ces mesures ont permis de protéger particuliers, entreprises et collectivités face à la hausse des prix.

Mais dans ce contexte, certains de nos concitoyens, certaines de nos entreprises et de nos collectivités ont connu des situations parfois extrêmement difficiles. Pour y répondre, ils avaient besoin d'une aide individualisée. C'est pourquoi le médiateur national de l'énergie a été un acteur de premier plan pour soutenir les Français, les communes et les entreprises les plus en difficulté.

L'importance du médiateur national de l'énergie a aussi pu se mesurer dans l'efficacité du travail conjoint avec le médiateur des entreprises. Un suivi et des réponses adaptés sont ainsi fournis à chacun.

Le médiateur national de l'énergie a également permis d'informer nos compatriotes et de relayer les annonces gouvernementales en matière de mesures de protection et d'appels à la sobriété.

À l'occasion de la publication de son rapport d'activité pour 2022, j'adresse au médiateur national de l'énergie et à ses équipes mes plus sincères remerciements. Son action constante et déterminée pour informer, conseiller et protéger les consommateurs d'énergie est déterminante.

Éditorial

Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie



L'année 2022 a été marquée par la crise des prix de l'énergie, qui avait commencé à la fin de l'année précédente. Dans ce contexte, les consommateurs, domestiques comme professionnels, se sont retrouvés confrontés à de réelles difficultés malgré les mesures de protection qui ont été mises en place par le Gouvernement et qui ont permis de contenir les prix de l'électricité et du gaz naturel en France à des niveaux deux à trois fois inférieurs à ceux de nos voisins européens.

Pour le médiateur national de l'énergie, l'effet de cette crise a été double : d'un côté, elle a occulté la baisse du nombre des litiges « classiques » dont il était saisi, qui commençait à se faire sentir notamment chez les principaux fournisseurs d'énergie; cette baisse est la conséquence du travail de sensibilisation conduit depuis plusieurs années avec les fournisseurs, qui les a incités à améliorer la qualité de leur relation avec leurs clients; d'un autre côté, cette crise a fait apparaître de nouveaux types de litiges, portant principalement sur les prix et leurs modalités d'évolution. Leur nombre a ainsi doublé en 2022, ce qui a abouti à ce que le nombre global de litiges enregistrés se stabilise à un niveau à peu près équivalent à celui de l'année 2021.

Les nouveaux litiges dont le médiateur national de l'énergie a été saisi en 2022 concernent essentiellement les modifications des prix ou la définition de leurs modalités d'évolution en cours de contrat. L'article L. 224-10 du code de la consommation permet, en effet, aux fournisseurs de modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'en prévenir leurs clients au moins un mois avant. Il s'agit là d'une exception au principe du droit des contrats qui impose l'accord du co-contractant pour modifier les stipulations d'un contrat; cette disposition législative a été prévue pour permettre aux fournisseurs de faire évoluer leurs tarifs sans avoir recours à chaque fois à des formalités excessives; elle pose comme condition que l'information du client soit « claire et compréhensible ». Dans le contexte de la forte hausse des prix de l'énergie, l'application de cette disposition législative a posé deux sortes de difficultés : d'abord, bien souvent, l'information des consommateurs n'a pas été

aussi loyale, ni aussi transparente qu'il était nécessaire pour respecter la loi; ensuite, cet article L. 224-10 du code de la consommation a été utilisé pour modifier le mode d'indexation des prix en cours de contrat, ce qui, dans certains cas, a abouti à une multiplication des prix par 10! Cet article législatif mérite donc d'être clarifié et mieux encadré. J'estime, en effet, qu'un simple courriel ne peut suffire à faire évoluer des clauses substantielles d'un contrat de fourniture d'énergie, telles qu'un changement de la formule d'indexation des prix, qui devrait impliquer de recueillir l'accord des deux parties, et donc, au minimum, un accord express du consommateur, voire la signature d'un nouveau contrat.

La crise des prix de l'énergie a également mis en lumière la situation des petits professionnels, qui sont moins bien protégés que les consommateurs domestiques; j'avais alerté le Gouvernement sur le fait que certaines très petites entreprises (TPE) avaient vu leur contrat de fourniture de gaz ou d'électricité renouvelé à des prix exorbitants, et que, lorsqu'elles souhaitaient le résilier du fait de ces hausses trop élevées, elles avaient découvert qu'elles devaient payer des frais de résiliation anticipée, dont le montant pouvait être très important. En électricité, les conditions d'application de l'article L. 332-2 du code de l'énergie, modifié par l'ordonnance n° 2021-237 du

« La crise a fait apparaître de nouveaux types de litiges, portant principalement sur les prix et leurs modalités d'évolution. »

3 mars 2021 transposant une directive européenne, prévoient que, pour les entreprises réalisant moins de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires

et employant moins de 50 salariés, ces frais de résiliation anticipée ne peuvent être facturés que lorsqu'un contrat « à prix fixe » sur une période déterminée est résilié avant sa date d'échéance. Cette disposition me semble devoir faire l'objet d'une réflexion, tant en ce qui concerne la définition de ce qu'est un « prix fixe » (la notion de « prix fixe avec écrêtement ARENH » me semble paradoxale et, en tout état de cause, trompeuse!), qu'en ce qui concerne les modalités de détermination du montant de l'indemnité, qui ne doit pas excéder la perte économique subie par le fournisseur, ce qui est impossible à vérifier par ses clients.

La crise des prix de l'énergie a également mis en lumière la question des règles d'attribution des autorisations de fourniture d'énergie; à l'occasion du traitement de certains litiges dont il a été saisi, le médiateur national de l'énergie s'est posé la question de savoir si, s'agissant de la fourniture de biens de première nécessité, il n'y aurait pas lieu de renforcer les conditions d'octroi de ces autorisations de fourniture, lesquelles devraient, en tout état de cause, faire au moins l'objet d'un réexamen périodique.

Depuis plusieurs années, je suis préoccupé par l'augmentation des délais d'instruction des litiges en médiation; ces délais étaient de 83 jours en 2020, ils étaient de 107 jours en 2021; ils sont de 145 jours en 2022. Cet allongement des délais de traitement des litiges tient en grande partie à la très forte augmentation des litiges en médiation dont je suis saisi depuis plusieurs années (+ 30 % en 2019, + 19 % en 2020, + 16 % en 2021) : faute d'autorisation d'augmenter les effectifs, il a fallu faire face à cet afflux de litiges par de la productivité, toujours de la productivité. Mais celle-ci a ses limites, surtout quand elle fait peser toujours plus de pression sur mes collaborateurs! Les actions menées auprès des fournisseurs d'énergie tant sur le bon traitement des réclamations de leurs clients, que sur le traitement rapide et constructif des affaires en médiation, ont permis de réduire certains types de litiges et de faciliter leur instruction. À la suite d'un diagnostic mené par un cabinet externe en concertation avec les collaborateurs, une réorganisation du service médiation et l'instauration de nouvelles procédures de traitement des litiges ont été mises en place à la fin de l'année 2022; grâce à l'implication toujours très forte des collaborateurs, j'ai bon espoir que, comme le montrent les résultats de début 2023

« Je réitère mon appel à la mise en place d'un « label de qualité » des fournisseurs d'énergie [...] qui permettrait aux consommateurs de connaître les fournisseurs qui se sont engagés à respecter des normes de qualité exigeantes. »

(augmentation du nombre de dossiers traités et baisse de leur délai d'instruction), cette situation s'améliore sensiblement dans les prochains mois.

D'ici à la fin de l'année, le médiateur national de l'énergie publiera un « *guide des recommandations de bonnes pratiques* », qui sera la compilation des cinq cents recommandations « *génériques* » qu'il a émises depuis 15 ans. Ce document, qui se présentera comme les instructions que donne le médiateur national de l'énergie à ses services pour instruire les dossiers en médiation, regroupera, par thèmes, les bonnes pratiques recommandées aux opérateurs à chacune des étapes de la vie des contrats et de la fourniture d'énergie; il rappellera les textes à appliquer, ainsi que les recommandations émises pour satisfaire correctement les attentes légitimes des consommateurs et éviter les litiges inutiles. Ce « *guide des recommandations des bonnes pratiques* » est en cours de consultation de tous les acteurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux de distribution, services de l'État, Commission de régulation de l'énergie, associations de consommateurs... Il sera publié sur le site internet du médiateur national de l'énergie et permettra ainsi, en toute transparence, à tous les opérateurs

du secteur de l'énergie de connaître ses recommandations. Il permettra aux consommateurs de mieux comprendre le fonctionnement du marché de l'énergie et de connaître les droits qu'ils peuvent invoquer. Ce sera là aussi un moyen de les protéger plus efficacement.

Le médiateur national de l'énergie attribue en 2022 **trois « cartons rouges »** : le premier au **fournisseur OHM ÉNERGIE**, pour sa pratique récurrente d'affichage de prix particulièrement attractifs au moment de la souscription, suivie rapidement par des augmentations de prix très importantes, quelquefois avant même que le contrat ne soit activé; le deuxième est un carton rouge commun pour les **fournisseurs MINT ÉNERGIE, WEKIWI et MEGA ÉNERGIE**, pour une information de leurs clients notoirement insuffisante, voire trompeuse, sur les hausses de prix en cours de contrat; le troisième carton rouge est attribué au **fournisseur GAZ DE BORDEAUX** pour n'avoir proposé à ses clients que des contrats à prix fixe d'un montant très élevé, alors qu'il avait la possibilité de leur proposer des offres de fourniture à des prix indexés sur les tarifs réglementés, qui leur auraient permis d'être éligibles au bouclier tarifaire; la situation est d'autant plus choquante que GAZ DE BORDEAUX, entreprise dite « *de service public* », est, de fait, en situation de quasi-monopole sur son territoire.

La crise des prix de l'énergie a fait douter beaucoup de consommateurs de l'intérêt que pouvait présenter pour eux l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie.

Il est désormais nécessaire de restaurer leur confiance. Les fournisseurs d'énergie doivent participer activement à cet objectif et encourager avec détermination au respect de pratiques vertueuses et respectueuses des consommateurs, avec lesquels ils doivent entretenir des relations loyales et de confiance. Des initiatives positives ont déjà été prises en ce sens, notamment par l'UFE; mais il faut aller plus loin encore, et je réitère mon appel à la mise en place d'un « *label de qualité* » des fournisseurs d'énergie, une forme de certification de la relation client, qui pourrait être portée par les organisations professionnelles et qui permettrait aux consommateurs de connaître les fournisseurs qui se sont engagés à respecter des normes de qualité exigeantes.

La crise des prix de l'énergie a montré que la protection des consommateurs était un enjeu majeur. Le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, entend apporter sa contribution à cet objectif; il le fait en concertation avec les pouvoirs publics, avec les associations de consommateurs, dont le rôle est incontournable. J'appelle tous les fournisseurs d'énergie à se mobiliser pour prendre leur part de ce chantier.

Sommaire

P. 4 ÉDITORIAL

Elisabeth Borne, Première ministre

P. 6 ÉDITORIAL

Olivier Challan Belval, Médiateur national de l'énergie

P. 12-29

01. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2022

P. 14 Une année 2022 marquée par une très forte hausse des prix de l'énergie

P. 16 Une activité toujours très intense pour les services du médiateur national de l'énergie

P. 17 La précarité énergétique augmente

P. 20 Les petits professionnels moins bien protégés que les consommateurs domestiques

P. 22 La coopération avec le médiateur des entreprises

P. 22 Tribune : Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises

P. 24 L'apparition de nouvelles mauvaises pratiques de certains fournisseurs

P. 25 Tribune : Emmanuelle Wargon, Présidente de la Commission de régulation de l'énergie

P. 27 Le panorama des fournisseurs a beaucoup évolué

P. 28 La fin des tarifs réglementés de vente de gaz interviendra le 1^{er} juillet 2023

P. 30-39

02. CARTONS ROUGES

P. 32 Carton rouge au fournisseur OHM ÉNERGIE

P. 35 Carton rouge groupé aux fournisseurs MEGA ÉNERGIE, MINT ÉNERGIE et WEKIWI

P. 37 Carton rouge au fournisseur GAZ DE BORDEAUX

P. 40-57

03. MISSION D'INFORMATION

P. 42 Toujours plus de consommateurs en quête d'information

P. 43 Disparition du tarif réglementé du gaz : de vrais risques!

P. 43 Tribune : Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir

P. 46 Des pics de fréquentation conjoncturels

P. 50 La mise à jour du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie

P. 51 Une augmentation des sollicitations des copropriétés et des professionnels

P. 54 Une pause dans le démarchage

P. 55 Des prises de parole dans les médias et une présence plus importante sur les réseaux sociaux

P. 56 La précarité énergétique nécessite un accompagnement

P. 58-111

04. MISSION DE MÉDIATION

P. 60 2022 : Première stabilisation depuis 2015 du nombre de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie

P. 62 Tribune : Éric Houtman, Médiateur de l'Énergie belge

P. 64 Forte augmentation des litiges liés à des pratiques tarifaires inédites de certains fournisseurs

P. 78 Les litiges « classiques » diminuent

P. 84 Certains litiges récurrents persistent

P. 94 Peu de litiges concernant les autres énergies

P. 96 Les litiges concernant les copropriétés et les petits professionnels

P. 103 Le processus de médiation, utile et efficace

P. 112-121

05. ORGANISATION : UNE ANNÉE DE CHANGEMENT

P. 114 Retrouver la dynamique après le déménagement et la crise de la covid-19

P. 116 Une nouvelle organisation pour une meilleure efficacité de la médiation

P. 118 Une efficacité saluée par la cour des comptes

P. 122-147

06. PROTECTION DES CONSOMMATEURS

P. 124 Une collaboration régulière avec les pouvoirs publics et les acteurs du secteur de l'énergie

P. 125 Un « *guide de recommandations de bonnes pratiques* » récapitulant les recommandations « *génériques* »

P. 126 15 recommandations génériques

P. 130 Tribune : Barbara Pompili

P. 132 Sommaire des propositions

P. 134 Les nouvelles propositions formulées en 2022

P. 142 Les propositions formulées dans les rapports précédents qui n'ont pas encore été mises en œuvre

P. 150-163

07. CHIFFRES CLÉS 2022

P. 152 Information

P. 154 Litiges

P. 159 Satisfaction et image

P. 160 Organisation

P. 161 Les équipes

P. 162 Budget

01

2022 a été marquée par une véritable crise de l'énergie. Protégés par des mesures efficaces, les consommateurs domestiques ont cependant été confrontés aux pratiques inédites de certains fournisseurs. La part des petits professionnels, moins bien protégés, s'est accrue dans l'activité du médiateur national de l'énergie.

FAITS MARQUANTS



UNE ANNÉE 2022 MARQUÉE PAR UNE TRÈS FORTE HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Les prix de l'énergie qui avaient déjà commencé à augmenter en 2021, ont très fortement augmenté en 2022, notamment au cours de l'été et à l'automne.

Dans ce contexte, s'acquitter de ses factures d'énergie a représenté un souci supplémentaire pour les consommateurs domestiques, et les consommateurs les plus précaires se sont retrouvés confrontés à de réelles difficultés; toutefois, le Gouvernement a mis en place des mesures de protection qui ont permis de contenir les prix de l'énergie en France à un niveau deux à trois fois inférieur à ceux de nos voisins européens.

Les professionnels, moins bien protégés que les consommateurs domestiques et dont la plupart ne peuvent pas acheter leur énergie aux tarifs réglementés de vente, se sont parfois retrouvés acculés à des situations intenable.

Cette crise des prix de l'énergie a eu également des conséquences importantes pour les fournisseurs d'électricité et de gaz, qui ont rencontré de réelles difficultés pour se sourcer à des prix leur permettant de faire des offres compétitives. Un certain nombre d'entre eux ont, d'ailleurs, renoncé à en faire ou ont cédé leur portefeuille de clients à d'autres fournisseurs; certains ont même cherché à dissuader leurs clients de rester chez eux et les ont incités à se fournir auprès d'autres fournisseurs; certains fournisseurs ont eu recours à des procédés peu respectueux des consommateurs, ce qui a

conduit le médiateur national de l'énergie à intervenir directement auprès d'eux pour les en dissuader.

Comme il le fait depuis plusieurs années, le médiateur national de l'énergie a dénoncé systématiquement les pratiques qui lui paraissaient constituer des infractions au code de la consommation à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF); il a également signalé à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) les pratiques de fournisseurs qui lui paraissaient poser des problèmes relevant d'elle; c'est ce qu'il a notamment fait pour les fournisseurs IBERDROLA, OHM ÉNERGIE et GAZ DE BORDEAUX; il a enfin appelé l'attention de l'Administration sur un fournisseur dont le comportement lui paraissait justifier que son autorisation de fourniture d'électricité lui soit retirée.



À NOTER

GAZ DE BORDEAUX CONDAMNÉ PAR L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE À LA DEMANDE DE LA CRE

Fournisseur historique de gaz sur le territoire de la métropole bordelaise depuis la loi de nationalisation de 1946, l'entreprise GAZ DE BORDEAUX assure une activité de service public en proposant le tarif réglementé de vente de gaz. De 2017 à 2019, cette entreprise a tout fait pour faire souscrire à ses clients une offre de marché à prix libre, alors qu'elle restait tenue de commercialiser son offre au tarif réglementé de vente; GAZ DE BORDEAUX avait ainsi, dès 2017, relégué l'offre aux tarifs réglementés de vente en bas de page de son site internet, avant de la supprimer purement et simplement de sa page d'accueil; les propositions d'offres de fourniture faites par ses conseillers orientaient alors systématiquement les consommateurs vers ses offres à prix de marché. Entre le 1^{er} janvier 2017 et le 30 novembre 2019, 97% des nouveaux clients avaient ainsi souscrit des offres de marché.

Saisie par la Commission de régulation de l'énergie, l'Autorité de la concurrence a condamné GAZ DE BORDEAUX, pour avoir « *utilisé les moyens commerciaux liés à son activité de service public et à son statut d'opérateur historique, d'une manière propre à générer une confusion dans l'esprit des consommateurs. Alors même qu'elle restait tenue de commercialiser son offre au tarif réglementé, GAZ DE BORDEAUX a mis en retrait, voire occulté, cette offre auprès de ses clients potentiels, mettant systématiquement en avant ses offres de marché, que ce soit sur son site internet ou par l'intermédiaire de son accueil téléphonique* ».

L'Autorité de la concurrence a donc infligé à GAZ DE BORDEAUX et à ses sociétés mères successives (les sociétés RÉGAZ-BORDEAUX et BORDEAUX MÉTROPOLE ÉNERGIES) une amende de 1 million d'euros « *pour des pratiques d'abus de position dominante* » dans le secteur de la fourniture de gaz naturel aux clients résidentiels et aux petits clients non-résidentiels de Bordeaux et des communes voisines.

Source : décision 22-DD-17 du 11 octobre 2022

Faits
marquantsCartons
rougesMission
d'informationMission
de médiation

Organisation

Protection des
consommateursChiffres
clés 2022

UNE ACTIVITÉ TOUJOURS TRÈS INTENSE POUR LES SERVICES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

En 2022, les services du médiateur national de l'énergie ont été particulièrement sollicités, du fait en partie de la crise des prix de l'énergie.

Tel a notamment été le cas du service d'information énergie-info ; ce sont ainsi près de 4,6 millions de consommateurs qui ont été informés par le médiateur national de l'énergie, par internet ou par téléphone, contre 3,6 millions en 2021 et 3 millions en 2020. En particulier, plus de 170 000 personnes ont fait la démarche en 2022 de contacter le service énergie-info par téléphone ou au moyen du formulaire en ligne, ce qui représente une hausse de près de 10 % par rapport à l'année précédente.

En ce qui concerne les litiges, la situation s'est stabilisée en 2022 avec 30 558 litiges enregistrés (contre 30 626 en 2021), dont 13 751 saisines formelles en vue d'une médiation. Cette stabilisation fait suite à plusieurs années de forte hausse (+ 13 % en 2021, près de + 20 % en 2020, + 35 % en 2019 et + 16 % en 2018) ; au total, depuis 2017, le nombre de litiges enregistrés chaque année par le médiateur national de l'énergie a plus que doublé.

Néanmoins, le nombre de saisines formelles en vue d'une médiation a baissé en 2022 de 10 % par rapport à 2021. Ces chiffres masquent néanmoins une évolution importante en ce qui concerne le type de litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie ; ainsi les litiges « classiques » baissent, notamment du fait du déploiement des compteurs communicants et des efforts faits par les principaux fournisseurs dans le traitement des réclamations de leurs clients ; mais, dans le même temps, du fait de la crise des prix de l'énergie, on a assisté à une hausse des litiges dues au développement de mauvaises pratiques, peu respectueuses des consommateurs, de la part de certains fournisseurs, eux-mêmes confrontés à la hausse des prix de leurs approvisionnements.



1. Florian, 2. Maïmouna, 3. Jonathan, collaborateurs du médiateur national de l'énergie.

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE AUGMENTE

90 % des personnes interrogées en septembre 2022 dans le cadre du baromètre annuel énergie-info du médiateur national de l'énergie se sont déclarées « préoccupées par leurs dépenses d'énergie ».

Il s'agit d'une nouvelle hausse de 5 % par rapport à l'année précédente, laquelle était déjà en hausse de 5 % par rapport à 2020. Les personnes interrogées sont 8 sur 10 à indiquer que les factures d'énergie représentent une part importante dans leur budget, et près de 7 sur 10 déclarent réduire

le chauffage pour limiter le montant de leurs factures (+ 16 points en 2 ans). 22 % des personnes interrogées déclarent avoir souffert du froid (35 % des moins de 35 ans), parce qu'ils ont limité le chauffage pour des raisons financières, ce qu'ils sont 69 % à avoir fait en 2022, contre 60 % en 2021 et 50 % en 2020.



À NOTER

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE PROGRESSE, SURTOUT CHEZ LES JEUNES

- 22 % des foyers interrogés déclarent avoir souffert du froid dans leur logement ;
- 82 % des foyers interrogés déclarent que l'énergie représente une part importante de leur budget, contre 71 % en 2020 ;
- 27 % des personnes interrogées déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures de gaz ou d'électricité ;
- 69 % des personnes interrogées (contre 60 % en 2021 et 50 % en 2020) déclarent avoir réduit le chauffage pour des raisons financières ;
- Les 18-34 ans sont cette année encore les plus touchés : 78 % de ceux qui ont été interrogés ont réduit leur chauffage pour des raisons financières, 35 % ont souffert du froid dans leur logement et plus de 50 % ont eu des difficultés à payer leurs factures d'énergie.

Source : baromètre énergie-info du médiateur national de l'énergie, réalisé par l'institut.becoming auprès d'un échantillon de 2 006 personnes.

Toujours dans le cadre du baromètre énergie-info du médiateur national de l'énergie, une majorité des consommateurs interrogés (6 sur 10) déclarent avoir constaté une hausse de leurs factures d'électricité ou de gaz au cours de l'année 2022. Ils l'expliquent 9 fois sur 10 par l'augmentation des prix de l'énergie sur les marchés; 10 % d'entre eux l'estiment supérieure à 50 %, malgré le fait que cette hausse a été plafonnée à 4 % en moyenne pour les tarifs réglementés d'électricité en février 2022 et que les tarifs réglementés de vente de gaz ont été gelés à partir d'octobre 2021.

68 % des consommateurs considèrent qu'il sont bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie; néanmoins, si les ménages continuent de s'informer sur la possibilité de changer de fournisseur, ils ne sont plus que 67 % à penser que « *c'est une bonne chose* » (contre 73 % en 2020 et 72 % en 2021).



+ 10%

des interventions
pour impayés

157 000

nombre de suspensions
de fourniture d'électricité
pour impayés.

**L'ANNÉE 2022 A ÉTÉ MARQUÉE
PAR UNE AUGMENTATION DE 10 %
DES INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS**

Les interventions pour impayés se traduisent soit par une interruption de la fourniture d'énergie, soit par une réduction de la puissance en électricité; en 2022 il y a eu 767 000 interventions pour impayés contre 702 000 en 2021.

Toutefois, ces interventions pour impayés sont désormais essentiellement des réductions de puissance, et le nombre de suspensions de fourniture d'électricité pour impayés a été beaucoup moins élevé en 2022 que l'année précédente (157 000, en baisse de 38 %). Cette situation est due à la décision de quelques fournisseurs, notamment EDF après la demande formulée en 2021 par le médiateur national de l'énergie, de ne plus procéder à des coupures d'électricité pour impayés et de procéder seulement à des réductions de la puissance d'alimentation en cas d'impayés. Les coupures de gaz pour impayés sont en hausse de + 17 % en 2022; elles ont concerné 97 000 foyers.

Le médiateur national de l'énergie a proposé, au cours d'une audition au Sénat en 2021, d'interdire complètement les coupures pour impayés en électricité, chez les consommateurs domestiques.

La coupure de fourniture d'électricité est, en effet, une mesure particulièrement violente; elle est lourde de conséquences pour les foyers concernés, qui sont en général les plus précaires : sans électricité, pas d'éclairage, pas de chauffage (pas même au gaz, au GPL ou au fioul) et pas d'accès à internet, ni au téléphone!

Le médiateur national de l'énergie propose donc l'instauration d'un « *droit à une alimentation minimale en électricité* », tout au long de l'année et non plus seulement pendant la trêve hivernale. Depuis le 1^{er} avril 2023, en dehors de la période hivernale, les coupures d'électricité pour impayés doivent être précédées d'une réduction de puissance pendant une durée de 60 jours pour les bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Tout en reconnaissant que ce décret permet une avancée sociale en faveur d'une population particulièrement précaire, le médiateur national de l'énergie, qui rappelle que l'électricité est qualifiée par l'article L. 121-1 du code de l'énergie de « *bien de première nécessité* », considère que le décret du 1^{er} avril 2023 ne va pas assez loin, et qu'aujourd'hui, en France, il ne devrait plus être possible de couper l'électricité d'un foyer pour impayés

Le médiateur national de l'énergie propose l'instauration d'un « droit à une alimentation minimale en électricité », tout au long de l'année et non plus seulement pendant la trêve hivernale.

et qu'il devrait être instauré un « *droit à une alimentation minimale en électricité* ». De 1 à 3 kVA, selon les usages et la composition du foyer, ce droit concernerait tous les foyers pour leur résidence principale tout au long de l'année.

Voir l'ensemble des propositions du médiateur national de l'énergie pour lutter contre la précarité énergétique p. 142



LES PETITS PROFESSIONNELS MOINS BIEN PROTÉGÉS QUE LES CONSOMMATEURS DOMESTIQUES

Face à la forte augmentation des prix de l'énergie, le Gouvernement a pris des mesures pour aider les consommateurs.

Le Gouvernement a, d'abord, prolongé le « bouclier tarifaire » qu'il avait mis en place en 2021 ; après un gel des tarifs réglementés de vente (TRV) du 1^{er} novembre 2021 au 30 décembre 2022 pour le gaz, puis une limitation de la hausse moyenne à 4 % TTC pour l'électricité en février 2022, suivie d'un gel jusqu'au 30 janvier 2023, il a décidé que l'augmentation moyenne des tarifs réglementés du gaz et l'électricité serait de 15 % TTC en 2023.

Ces « gels des tarifs réglementés » et « boucliers tarifaires » protègent essentiellement les consommateurs domestiques qui ont souscrit des contrats aux tarifs réglementés de vente ; ils protègent également ceux qui avaient souscrit des offres de marché dont les prix étaient indexés sur ces tarifs réglementés de vente ; les consommateurs d'énergie qui avaient souscrit un contrat « à prix fixe » pour une période déterminée sont protégés par ce contrat jusqu'à son échéance, sans que le fournisseur ne puisse le modifier. En revanche, les consommateurs qui avaient souscrit des offres de fourniture d'énergie avec des prix indexés sur les marchés n'ont pas pu bénéficier de ces mesures gouvernementales et ont vu leurs factures fortement s'alourdir.

Le gouvernement a décidé que l'augmentation moyenne des tarifs réglementés du gaz et l'électricité serait de 15 % TTC en 2023.

D'autres mesures, ciblées plus particulièrement sur les ménages à revenus modestes, ont été mises en place : en plus du chèque énergie déjà versé chaque année, un chèque énergie « exceptionnel » d'un montant de 100 à 200 euros, un chèque énergie « fioul » et un chèque énergie « bois » ont également été mis en place. Un ménage peut cumuler plusieurs chèques énergie en fonction de son mode de chauffage et de son niveau de revenu.

À partir d'avril 2022, des mesures à destination de l'habitat collectif (logement social et copropriétés), puis des professionnels et des collectivités locales, ont été progressivement mises en place, souvent en plusieurs étapes (voir encadré p. 52).



Cette situation de forte hausse des prix a évidemment suscité beaucoup d'interrogations et de nombreuses sollicitations du médiateur national de l'énergie, notamment de la part de petits consommateurs professionnels dont le renouvellement du contrat de fourniture d'énergie était intervenu au deuxième semestre 2022, au moment où les prix étaient à leur plus haut niveau, et qui ne parvenaient pas à trouver de contrat à un prix supportable pour eux ; Ce fut également le cas de ceux qui ont été contraints de s'acquitter de frais de résiliation anticipée importants, lorsqu'ils avaient dû souscrire un contrat à prix très élevé et qu'ils décidaient finalement de changer de fournisseur, ou qu'ayant tardivement découvert qu'ils en avaient le droit, décidaient de souscrire un contrat de fourniture aux tarifs réglementés de vente.

Les consommateurs qui avaient souscrit des offres de fourniture d'énergie avec des prix indexés sur les marchés n'ont pas pu bénéficier des mesures gouvernementales et ont vu leurs factures fortement s'alourdir.

LA COOPÉRATION AVEC LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Dans ce contexte de forte augmentation des prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie, qui avait appelé dès le printemps 2022 les pouvoirs publics à protéger les petits consommateurs professionnels, s'est rapproché du médiateur des entreprises, dont c'est la compétence, afin de se concerter avec lui, d'échanger sur les cas dont il était saisi et d'harmoniser les bonnes pratiques.

TRIBUNE

Pierre Pelouzet
Médiateur des entreprises

Créé en 2010 à la suite de la crise de 2008, qui était un sujet entre les entreprises et les banques, le médiateur des entreprises traite désormais des relations entre les entreprises et tout autre acteur, privé ou public. Nous pratiquons la médiation en face à face dans l'objectif de recréer de la confiance et d'amener les acteurs à un dialogue constructif. Dans 7 cas sur 10, cela aboutit à un accord entre les parties. Nous sommes désormais saisis de près de 4 000 cas chaque année (chiffre de 2020), contre une centaine en 2012.

Le sujet de l'énergie était historiquement peu traité. Mais de premiers mouvements sont apparus à la fin de l'année 2021, et un comité de crise sur l'énergie a été créé début 2022 dont la présidence et l'animation nous ont été confiées. Réunissant tous les acteurs, énergéticiens, distributeurs et représentants des consommateurs du boulanger à la multinationale, il vise à faire

remonter les cas structurels et à diffuser les bonnes pratiques. Les engagements inclus dans la charte des fournisseurs d'énergie, signée par de nombreux acteurs en octobre 2022, s'inspirent de nos travaux. Nous avons également publié une « check-list » énergie afin de faciliter aux chefs d'entreprises, notamment les artisans et petits entrepreneurs, leur prise de décision dans le cadre du renouvellement de leur contrat de fourniture d'énergie. Nous les informons également sur les différents dispositifs d'accompagnement proposés par les pouvoirs publics, qui ont été ré-évalués à plusieurs reprises à mesure de l'évolution des marchés.

Dans ce contexte, la connaissance fine qu'a le médiateur national de l'énergie du fonctionnement du marché de l'énergie nous a été très précieuse. Nous avons beaucoup discuté, partagé et expliqué ensemble, devant divers publics, la spécificité de



« Il sera utile de maintenir les relations nouées avec le médiateur national de l'énergie. »

nos rôles respectifs. Ainsi, les saisines des TPE de moins de 10 salariés et de 2 millions de chiffre d'affaires doivent être adressées au médiateur national de l'énergie, celles des entreprises de taille plus importantes au médiateur des entreprises. Le message est plutôt bien intégré par les entreprises elles-mêmes et nous estimons qu'il n'y a aucune raison de modifier un système qui a fait la preuve de son efficacité. En revanche, nous insistons l'un et l'autre sur un point : nous pouvons aider les chefs d'entreprises à comprendre et interpréter les contrats qui leur sont proposés, mais en aucun cas, intervenir dans la négociation.

Aujourd'hui, la situation s'apaise mais les tarifs demeurent élevés et l'avenir reste incertain. Ces sujets sont appelés à évoluer encore, et il sera utile de maintenir les relations professionnelles et amicales qui se sont nouées à l'occasion de cette première collaboration rendue nécessaire par la crise énergétique de ces derniers mois. La médiation est un sujet sur lequel il est toujours utile de partager.

Le médiateur national de l'énergie et le médiateur des entreprises ont aussi, lors d'interventions communes devant des publics professionnels, rappelé la répartition de leurs compétences respectives selon la taille des entreprises : les très petites entreprises (TPE) relèvent de la compétence du médiateur national de l'énergie, les autres entreprises de celle du médiateur des entreprises ; ils ont également rappelé que leurs compétences respectives, telles qu'elles sont définies par les textes, n'incluent pas la négociation ou la re-négociation des contrats, même s'ils ont accepté parfois de le faire dans des cas particulièrement délicats.

Le médiateur des entreprises a publié une « check-list » pour aider les consommateurs professionnels à bien choisir leur fournisseur d'énergie et le contrat qui correspond le mieux à leurs besoins ; le ministère de l'économie a fait signer une « charte d'engagements » aux fournisseurs d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie demande que les outils qui ont été mis en place pour aider les entreprises à faire face à la crise soient complétés sur le plus long terme par une évolution de la législation pour mieux les protéger ; cette demande concerne plus particulièrement les très petites entreprises (TPE), dont on a pu constater qu'elles pouvaient être tout particulièrement fragilisées lorsque leur activité était très consommatrice d'énergie.

L'APPARITION DE NOUVELLES MAUVAISES PRATIQUES DE CERTAINS FOURNISSEURS

La hausse des prix sur les marchés de l'énergie a profondément perturbé le fonctionnement du secteur de l'énergie et a placé certains fournisseurs dans une situation délicate, notamment ceux qui ne s'étaient pas montrés suffisamment prévoyants dans leur stratégie d'approvisionnement.

Un certain nombre des fournisseurs d'énergie, considérant que c'était à eux d'assumer le risque des coûts d'approvisionnement, ont fait le choix de protéger le plus possible leurs clients, en ne répercutant pas ou en ne répercutant qu'une faible partie des hausses de prix, quitte à perdre de l'argent; d'autres fournisseurs ont répercuté purement et simplement les hausses de leurs coûts d'approvisionnement sur les prix facturés à leurs clients, souvent même en modifiant les modalités d'évolution de leurs prix pour les indexer sur les prix de marché, ce qui revient à faire directement supporter par le client, notamment le client domestique, le risque du coût d'approvisionnement sur les marchés.

Certains fournisseurs ont eu recours à des méthodes contestables, parfois même trompeuses. Ainsi, des hausses de prix très fortes ont parfois été annoncées dans des messages trop peu explicites aux consommateurs; de même, trop souvent, le client n'a pas été correctement averti des fortes augmentations qui, dans le contexte, interviendraient nécessairement sur ses factures du fait de la transformation de son contrat, jusqu'alors indexé sur les tarifs réglementés de vente, en un contrat indexé sur les prix de marché.

Ces mauvaises pratiques, qui n'ont pas permis d'alerter correctement le consommateur sur les conséquences de ce qui lui était proposé par le fournisseur, et ne lui ont pas permis de faire le choix de changer d'offre ou de fournisseur, constituent une mauvaise application des dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation; parfois, il s'agit même d'un usage abusif de ces dispositions (voir p. 72).

À NOTER

Le médiateur national de l'énergie a systématiquement signalé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) les pratiques incorrectes qu'il a constatées. Il publiera d'ici la fin de l'année un « Guide des recommandations de bonnes pratiques », réalisé à partir des 500 recommandations génériques qu'il a émises depuis 15 ans (voir p. 125).



TRIBUNE

Emmanuelle Wargon
Présidente de la Commission
de régulation de l'énergie

En tant qu'autorité administrative indépendante, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) agit dans l'intérêt des consommateurs en veillant au bon fonctionnement du marché de l'énergie (électricité et gaz). Ces missions sont très complémentaires de celles du médiateur national de l'énergie (MNE) qui assure la bonne information des consommateurs résidentiels et petits professionnels et les accompagne dans leurs possibles différends.

La CRE et le MNE entretiennent des échanges réguliers et fluides lorsque des dysfonctionnements sur les marchés de détail sont identifiés mais également en amont pour prévenir toutes situations qui pourraient être défavorables aux consommateurs

finals. Un exemple concret : les équipes du médiateur nous ont sollicités dans le cadre de la rédaction du « Guide de recommandations de bonnes pratiques » à l'attention des fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution, un document dont la CRE reconnaît la qualité et l'utilité, et pour lequel elle a transmis plusieurs remarques.

Par ailleurs, cette dernière année a été particulièrement exceptionnelle pour notre secteur. Cela s'est notamment ressenti sur quelques comportements de fournisseurs. Une des missions principales de la CRE est le contrôle de l'accès aux volumes d'ARENH dont l'objectif est de s'assurer de leur bonne répercussion au bénéfice des consommateurs.





En 2022, la CRE s'est attachée à remplir sa mission et a lancé trois enquêtes pour établir la véracité ou non des suspicions de détournement du dispositif.

Un autre sujet d'envergure pour 2,4 millions de Français est celui de la fin programmée des tarifs réglementés de vente en gaz (TRVG) à compter du 1^{er} juillet 2023 conformément à la loi et à une décision du Conseil d'État. Ces tarifs étaient calculés chaque mois et principalement sur la base des prix de marché. En cela, les TRVG ne sont pas d'une plus grande protection pour la fourniture de gaz que les offres de marché, comme nous avons pu le constater cette année.

C'est la mise en place d'un bouclier tarifaire qui a assuré le gel des tarifs. En 2023, la CRE continuera son travail, conjointement avec le MNE, pour informer et préparer la fin des TRVG. Notamment, la CRE publiera mensuellement des prix

« L'action du médiateur national de l'énergie concourt au bon fonctionnement du marché de détail. »

de référence du gaz qui pourront servir de référence aux consommateurs résidentiels pour analyser les offres des fournisseurs.

Je reste attachée au libre choix des consommateurs pour leur fourniture d'électricité et de gaz, et tiens donc à saluer le travail des services du MNE qui proposent des outils pédagogiques tels que le comparateur accessible en ligne. S'il nous reste encore du travail à réaliser, des améliorations à apporter, je sais pouvoir compter sur la collaboration entre nos deux institutions dans le futur.

LE PANORAMA DES FOURNISSEURS A BEAUCOUP ÉVOLUÉ

L'année 2022 a vu le panorama des fournisseurs d'énergie dans notre pays se recomposer.

Certains fournisseurs d'énergie ont disparu, le plus souvent pour être repris, parfois en cédant leur portefeuille de clients. Ainsi, le fournisseur PLÜM ÉNERGIE a été racheté par le britannique OCTOPUS ENERGY en janvier 2022; le portefeuille de contrats de PLANÈTE OUI, placé en liquidation judiciaire, a été repris par MINT ÉNERGIE en février 2022; le fournisseur BULB a été placé en liquidation judiciaire le 1^{er} février 2022 et son portefeuille de clients a été repris par le fournisseur de secours (EDF); fin août 2022, le fournisseur BCM ENERGY, maison mère de PLANÈTE OUI, a repris sous la marque ELMY les activités de fourniture d'électricité et de gaz naturel sur le

marché des particuliers du fournisseur GREENYELLOW-CDISCOUNT; le fournisseur IBERDROLA ÉNERGIE se retire progressivement du marché français des particuliers, au fur et à mesure que les contrats qu'il avait signés à prix fixes arrivent à échéance.

Le médiateur national de l'énergie a parfois constaté des opérations qui lui ont paru étonnantes : ainsi par exemple, le lancement d'une nouvelle marque ELMY par la maison mère de PLANÈTE OUI, fournisseur placé en liquidation judiciaire.



LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ INTERVIENDRA LE 1^{ER} JUILLET 2023

La fin des tarifs réglementés de vente en gaz, annoncée depuis plusieurs années, interviendra le 1^{er} juillet 2023, comme prévu par la loi du 8 novembre 2019.

Les consommateurs de gaz au tarif réglementé de vente ont reçu, à plusieurs reprises déjà, des lettres, qui sont prévues par la loi, leur annonçant cette suppression des tarifs réglementés de vente de gaz et les incitant à souscrire dès à présent une offre de marché.

À chaque envoi de ces lettres, l'attention du médiateur national de l'énergie est notamment appelée par des consommateurs domestiques qui se trouvent dans les zones de desserte d'entreprises locales de

distribution (ELD) dans lesquelles aucun fournisseur alternatif ne propose d'offres de marché. Un monopole de fait existe en effet dans certaines de ces zones, et les consommateurs, qui n'auront pas d'autre choix que de souscrire une offre de marché proposée par l'entreprise locale de distribution, se retrouvent captifs. Certains abus (GAZ DE BORDEAUX notamment) ont été constatés par le médiateur national de l'énergie, qui les a signalés à la Commission de régulation de l'énergie et à l'Administration (voir p. 37).



1. Charlotte, 2. Kevin, 3. Guillaume, collaborateurs du médiateur national de l'énergie

À NOTER

FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ : QUELLE INCIDENCE POUR LES CONSOMMATEURS AYANT SOUSCRIT UNE OFFRE DE MARCHÉ À PRIX INDEXÉ SUR LE TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DE GAZ ?

Le 1^{er} juillet 2023, les tarifs réglementés du gaz seront supprimés. En application de l'article 63 de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019, tous les clients qui n'auront pas fait le choix d'une offre de marché et seront encore titulaires d'une offre au tarif réglementé de vente deviendront automatiquement titulaires chez le fournisseur historique, d'une offre de marché validée par la CRE (offre "passerelle" pour les anciens clients de ENGIE Gaz tarif réglementé).

Pour les consommateurs dont le contrat de fourniture d'énergie à prix de marché est indexé sur les tarifs réglementés de vente, un nouveau mode d'indexation sera proposé par leur fournisseur un mois avant l'entrée en application de cette nouvelle indexation (article L. 224-10 du code de la consommation).

L'article L. 131-4 du code de l'énergie prévoit que la Commission de régulation de l'énergie publiera chaque mois un « prix de référence ». Les fournisseurs pourront ainsi choisir d'indexer leurs prix sur ce « prix de référence ».

Si la nouvelle indexation choisie par le fournisseur ne lui convient pas, le consommateur domestique aura toujours la possibilité de changer de contrat ou de fournisseur, à tout moment et sans frais.

02

CARTONS ROUGES

Chaque année, le médiateur national de l'énergie signale les comportements les plus critiquables observés chez les opérateurs, auxquels il est attribué un « *carton rouge* ».



En 2022, le médiateur national de l'énergie a attribué un « carton rouge » aux fournisseurs OHM ÉNERGIE, WEKIWI, MINT ÉNERGIE, MEGA ÉNERGIE et GAZ DE BORDEAUX, au vu de leurs pratiques.

Les années précédentes, des « cartons rouges » ont été attribués à des fournisseurs en raison de défaillances techniques, de blocages informatiques ou d'erreurs de facturation qu'ils n'avaient pas su corriger. Le médiateur national de l'énergie a constaté qu'à la suite de ces « cartons rouges », les fournisseurs en cause (ENI, TOTAL DIRECT ENERGIE, devenu TOTALENERGIES depuis)

avaient pris les mesures qui s'imposaient, et que leurs pratiques, telles qu'il les constate désormais, ne posent plus de difficultés particulières.

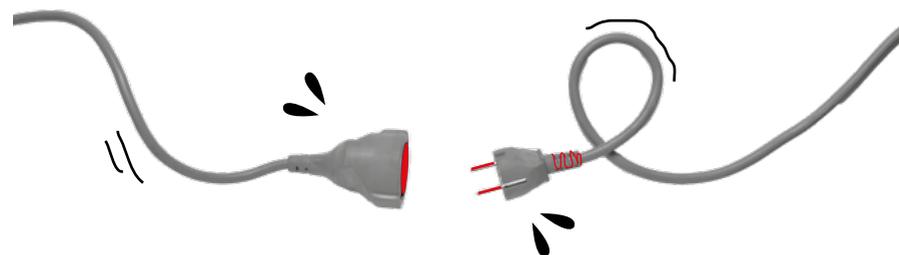
En 2022, les « cartons rouges » trouvent leur origine principalement dans des pratiques qui sont en lien avec la hausse des prix de l'énergie.

La quantité de mises en causes suscitées par cette pratique a conduit le médiateur national de l'énergie, qui avait remarqué que les offres du fournisseur OHM ÉNERGIE apparaissaient particulièrement attractives, à s'interroger sur l'existence d'une pratique récurrente, qui pourrait être qualifiée de trompeuse à l'égard des consommateurs et de nature à fausser la concurrence avec les offres des autres fournisseurs.

Le médiateur national de l'énergie a été saisi par de nombreux consommateurs, qui avaient souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du **fournisseur OHM ÉNERGIE** à un tarif particulièrement attractif, et qui s'étaient vus notifier, pour certains quelques semaines seulement après la souscription de leur contrat, une forte hausse de prix, qui se traduisait par un doublement, voire un triplement des mensualités.



CARTON ROUGE AU FOURNISSEUR OHM ÉNERGIE



En outre, à la fin du mois d'août 2022, le fournisseur OHM ÉNERGIE a arrêté de commercialiser des offres de fourniture d'électricité ; il continuait néanmoins à proposer sur la page d'accueil de son site internet des offres « jusqu'à moins 30 % par rapport au tarif réglementé », mais avec une mention en tout petits caractères, précisant que « ces offres seraient activées le 1^{er} avril 2023 ».

Le médiateur national de l'énergie a constaté, le 1^{er} avril 2023, que les offres proposées à la souscription par le fournisseur OHM ÉNERGIE n'étaient pas les mêmes que celles qu'il avait proposées en août 2022, puisqu'elles étaient désormais au même niveau que les tarifs réglementés d'électricité, avec seulement un abattement de 10 % sur le prix de l'abonnement ! Depuis, le fournisseur OHM ÉNERGIE propose une offre, 100 % en ligne, à un prix légèrement inférieur au tarif réglementé de vente.

Craignant que, dans le contexte de prix de l'électricité très élevés, les consommateurs ayant souscrit des offres au cours du second semestre de l'année 2022 ne reçoivent, à quelques semaines de l'activation de leur contrat de fourniture,

un courriel les informant que les prix auxquels ils l'avaient souscrit plusieurs mois avant allaient augmenter, le médiateur national de l'énergie a organisé le 25 août 2022 une réunion avec le fournisseur OHM ÉNERGIE en présence des services de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), au cours de laquelle il a interrogé le fournisseur OHM ÉNERGIE sur les motifs pour lesquels il avait fait fortement augmenter les prix d'offres souscrites quelques semaines avant ; il l'a également interrogé sur sa capacité à garantir que les prix qu'il proposait en août 2022 seraient bien ceux qui seraient appliqués en avril 2023, lors de l'activation du contrat.



« **Le fournisseur OHM ÉNERGIE fait l'objet, depuis fin 2022, d'une enquête de la CRE concernant des agissements susceptibles de constituer un abus d'ARENH.** »

À la suite de cette réunion, le médiateur national de l'énergie a décidé de signaler à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) les pratiques commerciales du fournisseur OHM ÉNERGIE. Il a également signalé à la DGCCRF la pratique d'un partenaire commercial de OHM ÉNERGIE qui utilisait le fichier clients de l'un de ses concurrents pour les démarcher.

Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie a pu constater une pratique surprenante du fournisseur OHM ÉNERGIE qui incitait ses clients à changer de fournisseur à l'automne pour ensuite leur proposer de redevenir clients chez lui au printemps suivant.

Le fournisseur OHM ÉNERGIE fait l'objet, depuis fin 2022, comme quelques autres fournisseurs d'électricité, d'une enquête de la CRE concernant des agissements susceptibles de constituer un abus d'ARENH¹.

Le fournisseur OHM ÉNERGIE s'est borné à indiquer qu'il « avait respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation » (qui impose un délai d'au moins un mois entre le moment où l'information est donnée au client et celle de la mise en œuvre de la hausse tarifaire) et a justifié les modifications des prix d'offres souscrites peu de temps auparavant, « par une augmentation des prix de l'électricité sur les marchés au mois de juin qu'il n'avait pas prévue »; le fournisseur OHM ÉNERGIE n'a néanmoins pas donné suite aux demandes réitérées du médiateur national de l'énergie de « s'engager par écrit à ne pas modifier en avril ou mai prochain les prix avantageux proposés le 25 août 2022 sur son site internet pour une mise en service au 1^{er} avril 2023 ».

¹ Communiqué de presse de la CRE du 9 septembre 2022 « la CRE lance une enquête contre un fournisseur d'électricité ».



CARTON ROUGE GROUPE AUX FOURNISSEURS MEGA ÉNERGIE, MINT ÉNERGIE ET WEKIWI

Le médiateur national de l'énergie a été saisi de nombreuses plaintes contre les trois fournisseurs **MEGA ÉNERGIE**, **MINT ÉNERGIE** et **WEKIWI**.

Ces mises en cause portaient notamment sur la présentation des offres indexées sur les prix de marché, qui n'alertaient pas suffisamment, voire pas du tout, les consommateurs sur les risques encourus avec des prix soumis aux aléas d'un marché en crise.

Dans un certain nombre de cas, relevés plus spécifiquement avec les fournisseurs MEGA ÉNERGIE et MINT ÉNERGIE, il s'agissait de contrats qui avaient été conclus, pour une période déterminée, « à prix fixe » ou « à prix indexé sur le tarif réglementé de vente », et qui se trouvaient modifiés (les prix étaient augmentés), avant l'échéance de la période pendant laquelle ces fournisseurs s'étaient engagés à maintenir le même prix. Or, ces fournisseurs n'avaient, dans ce cas, pas le droit de faire ces modifications avant l'expiration de cette période.

Ces mises en cause étaient aussi motivées par les conditions peu transparentes dans lesquelles ces fournisseurs ont, en cours de contrat, fait augmenter les prix ou modifié les modalités de leur détermination ou de leur indexation.

Le plus souvent, il s'agissait d'une utilisation contestable des dispositions de l'article

L. 224-10 du code de la consommation, qui imposent de prévenir le client au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification, et imposent que l'information donnée dans ce cadre soit « *transparente et compréhensible* ».

Même si les fournisseurs en cause ont le plus souvent respecté ce délai d'un mois, les services du médiateur national de l'énergie ont constaté lors de l'instruction de litiges en médiation les mauvaises pratiques suivantes :

- l'information donnée au consommateur était insuffisante, peu claire, voire trompeuse, par exemple, en prétextant une simple augmentation des tarifs réglementés de vente, alors que les fournisseurs augmentaient en réalité leurs prix par rapport aux tarifs réglementés de vente (passage de - 7% par rapport aux tarifs réglementés à + 10% par rapport aux tarifs réglementés par exemple); les fournisseurs concernés ont été MINT ÉNERGIE. OHM ÉNERGIE a été aussi concerné par cette pratique, mais l'annonce concomitante de mensualités élevées a incité ses clients à résilier leur contrat, si bien que peu de cas ont été recensés en médiation;





- l'information donnée n'était pas suffisamment claire, et ne permettait pas à des consommateurs domestiques de réaliser véritablement les risques de forte hausse que pouvait présenter le passage d'une offre à prix fixe ou indexée sur les tarifs réglementés de vente à une indexation sur les prix de marché. Ce défaut d'information a été relevé avec les offres de MEGA ÉNERGIE et MINT ÉNERGIE;
- l'information donnée n'était le plus souvent pas accompagnée d'une proposition de réévaluation des mensualités, qui était pourtant nécessaire pour tirer les conséquences de l'augmentation annoncée et éviter une facture de régularisation d'un montant important (et imprévu) en fin de période. Ont notamment été concernés les fournisseurs MEGA ÉNERGIE, WEKIWI.

Plus grave encore, certaines offres avec application d'un tarif calculé sur la base des prix de marché ne permettaient pas au consommateur de connaître, au moment où il consommait, le prix qui lui serait facturé; en effet, le prix, indexé sur la moyenne des prix de marché du mois en cours, n'était défini qu'en fin de mois pour le mois en cours, c'est-à-dire après la consommation. Ces modalités d'information sur le prix applicable ne respectaient pas ce principe de base du commerce, qui impose de toujours connaître le prix avant de faire un achat.

Ce type d'offres a été proposé par les fournisseurs MEGA ÉNERGIE et WEKIWI; la même pratique a été constatée chez GAZ DE BORDEAUX (voir p. 69).



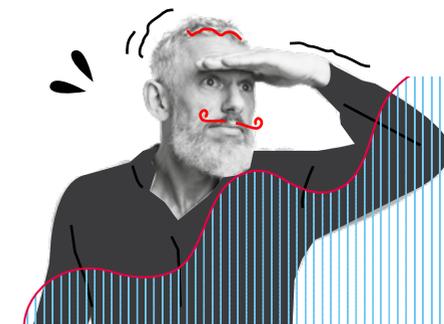
CARTON ROUGE AU FOURNISSEUR GAZ DE BORDEAUX

Depuis la loi de nationalisation de 1946, GAZ DE BORDEAUX est une « *entreprise locale de distribution* », qui commercialise le gaz, comme une vingtaine d'autres, pour environ 5 % des utilisateurs de gaz (les autres consommateurs étant desservis par le gestionnaire de réseau de distribution GRDF). GAZ DE BORDEAUX est, sur le territoire de la métropole bordelaise, le fournisseur historique de gaz; du fait de l'absence de concurrence quasiment totale sur son territoire pour les consommateurs domestiques, elle y est aujourd'hui le seul fournisseur de gaz naturel.

Le 11 octobre 2022, l'Autorité de la concurrence a infligé l'entreprise **GAZ DE BORDEAUX** une amende d'un montant d'1 million d'euros pour abus de position dominante, pour avoir depuis 2017 détourné ses clients des tarifs réglementés de gaz et leur avoir fait souscrire une offre de marché (voir p. 15).

LES OFFRES DE GAZ PROPOSÉES PAR GAZ DE BORDEAUX SUR SA ZONE DE DESSERTE HISTORIQUE POSENT QUESTION

En 2022, le service énergie-info du médiateur national de l'énergie a reçu de nombreuses doléances de consommateurs, qui avaient souscrit des contrats de fourniture de gaz à prix de marché et qui se voyaient proposer par GAZ DE BORDEAUX le renouvellement de leur contrat à des



prix deux fois supérieurs au tarif réglementé de vente; ces consommateurs, qui bien souvent avaient été incités par GAZ DE BORDEAUX à souscrire une offre de marché, n'avaient plus la possibilité de revenir aux tarifs réglementés de vente, et, en l'absence de toute offre alternative concurrente de la part d'autres fournisseurs, se sont retrouvés captifs de la seule offre proposée par le fournisseur GAZ DE BORDEAUX.

Or, à cette époque, GAZ DE BORDEAUX avait parfaitement la possibilité de proposer à ses clients une offre à prix de marché indexée sur les tarifs réglementés de vente, qui donnait droit à une compensation financière par l'État et permettait au consommateur de bénéficier du « *bouclier tarifaire* ».





À partir du 1^{er} septembre 2022, le Gouvernement a décidé que toutes les nouvelles offres souscrites permettaient aux fournisseurs d'être compensés financièrement de l'écart entre le tarif réglementé d'ENGIE, avec et sans « *bouclier tarifaire* ». À compter de cette date, GAZ DE BORDEAUX a proposé une « *offre sur 3 ans à prix fixe, avec remise* » à un prix encore plus élevé; la « *remise* » pour le consommateur était en réalité la compensation financière reçue par GAZ DE BORDEAUX de la part de l'État. Avec ce système, plus les prix de marchés étaient élevés, plus la remise devenait importante et plus les prix affichés par GAZ DE BORDEAUX apparaissaient bas et compétitifs!



Le médiateur national de l'énergie a demandé à GAZ DE BORDEAUX de modifier, dans son comparateur d'offres, la présentation de ses offres « *boucliers* », car elles étaient peu compréhensibles et pouvaient être trompeuses, un prix bas n'étant pas garanti; GAZ DE BORDEAUX a refusé et il a fallu l'intervention de la Commission de régulation de l'énergie pour que GAZ DE BORDEAUX finisse par proposer une offre indexée sur les tarifs réglementés de vente, au même niveau que les tarifs réglementés de vente, ce qui était plus compréhensible!

UNE OFFRE À PRIX FIXE MAIS À PRIX VARIABLES!

Le formulaire d'engagement de l'offre « *Énergie moins chère* » émis par le fournisseur GAZ DE BORDEAUX affichait un prix de 0,01874 euro/kWh (TVA incluse) avec une durée de validité de 3 ans, sans autre précision qu'« *offre de marché* », ce qui laissait légitimement penser au consommateur qu'il s'agissait d'un prix fixe; or, la facturation appliquait un prix variable chaque mois. Dans le cadre de l'instruction en médiation, GAZ DE BORDEAUX a d'ailleurs reconnu un « *dysfonctionnement regrettable* » et a indiqué qu'il s'agissait d'un cas isolé (ce qui mériterait quand même d'être vérifié...). En tout état de cause, même dans une telle hypothèse, on ne peut que s'étonner que des anomalies aussi grossières n'aient pas pu être résolues au stade de la réclamation du client.

Au cours de la médiation GAZ DE BORDEAUX a proposé d'appliquer un prix fixe de 0,03247 euro HT / kWh, mais ce prix était nettement plus élevé que celui de son offre initiale.

Et on est encore plus perplexe quand on constate que GAZ DE BORDEAUX, dans ce dossier (recommandation n° D2022-12086), n'a toujours pas informé le médiateur national de l'énergie des suites qu'il entendait donner à sa recommandation, émise en juin 2022, d'appliquer le prix affiché sur la totalité de la période concernée.

NON-RESPECT DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L. 224-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION EN CAS DE RATTRAPAGE TARDIF

Autre pratique critiquable de GAZ DE BORDEAUX : le médiateur national de l'énergie a été saisi d'un cas de facturation tardive d'un rattrapage de consommation de plus de 14 mois par le fournisseur GAZ DE BORDEAUX à la suite d'un dysfonctionnement de compteur; il a constaté à cette occasion que le fournisseur GAZ DE BORDEAUX appliquait mal les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui interdisent de facturer plus de 14 mois de consommation d'énergie; il a émis une recommandation au fournisseur GAZ DE BORDEAUX, lui rappelant notamment les modalités d'application de cette disposition législative, qui a été prise pour protéger les consommateurs

d'énergie; néanmoins, le fournisseur GAZ DE BORDEAUX a refusé de mettre en œuvre cette recommandation (recommandation n° D2022-09555); il est un des seuls fournisseurs à refuser d'appliquer correctement ces dispositions législatives!

Pour résumer, le médiateur national de l'énergie considère que le fournisseur GAZ DE BORDEAUX profite de sa situation de quasi-monopole de fait et qu'il a des pratiques peu respectueuses des intérêts de ses clients; le médiateur national de l'énergie constate que le fournisseur GAZ DE BORDEAUX est un fournisseur avec lequel ses services ont du mal à travailler de manière constructive; il regrette que ce fournisseur n'ait pas mis en application certaines des recommandations qu'il a formulées.

03

MISSION
D'INFORMATION

Les consommateurs qui sollicitent le médiateur national de l'énergie pour obtenir des informations sont toujours plus nombreux. Le contexte de crise des prix de l'énergie, qui s'est poursuivi et même accentué au cours de l'année 2022, ainsi que la multiplication de pratiques contestables de la part de certains fournisseurs, ont contribué à augmenter le nombre de demandes d'information auprès du médiateur national de l'énergie.

Faits
marquantsCartons
rougesMission
d'informationMission
de médiation

Organisation

Protection des
consommateursChiffres
clés 2022

TOUJOURS PLUS DE CONSOMMATEURS EN QUÊTE D'INFORMATION

En 2022, ce sont 4,6 millions de consommateurs, contre 3,6 millions en 2021 (+ 27%) qui ont consulté le service d'information du médiateur national de l'énergie, pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie, obtenir des informations sur les offres de marché disponibles, vérifier le bien-fondé de certaines pratiques ou rechercher des solutions aux litiges qui les opposaient à leurs fournisseurs.



Les consommateurs ont la possibilité de contacter le service d'information du médiateur national de l'énergie par téléphone, mais une majorité d'entre eux utilise ses sites internet; le site energie-info.fr a ainsi enregistré 4,1 millions de visites, en hausse de 25%; parmi ces internautes, 2,1 millions ont utilisé le comparateur d'offres, ce qui représente un tiers de plus qu'en 2021; près de 344 000 personnes ont consulté le site internet du médiateur; 10 000 consommateurs l'ont contacté par écrit (courrier, courriel ou formulaire en ligne).

+ 25%

de visites du site energie-info.fr

+ 7%

d'appels au numéro vert du service energie-info

DISPARITION DU TARIF RÉGLEMENTÉ DU GAZ : DE VRAIS RISQUES !

TRIBUNE

Alain Bazot
Président de
l'UFC-Que Choisir



« Les mauvaises pratiques dans le domaine de la fourniture d'énergie sont légion et pourraient bien retrouver un regain d'intensité. »

Démarchages intempestifs, non-respect du délai maximal de 14 mois pour adresser un rattrapage de facturation, manque de clarté, parfois savamment entretenu, sur les modalités de détermination du prix et leurs conséquences directes sur la facturation annuelle, mais aussi insécurité juridique avec les discrètes modifications par certains professionnels de leurs contrats... Les mauvaises pratiques dans le domaine de la fourniture d'énergie sont légion et pourraient bien retrouver un regain d'intensité.

Avec la prochaine disparition du tarif réglementé du gaz au 1^{er} juillet 2023, actée par la loi Énergie-climat de 2019, à la suite de la décision du Conseil d'État qui a vu en lui une entrave au droit de l'Union européenne, il est plus que jamais indispensable de garantir une protection effective des consommateurs qui ne saurait se limiter à attendre des décisions de justice, trop longues à obtenir, pour





ne pas dire improbables, ou encore parier sur un marché concurrentiel naturellement vertueux...

Les tarifs réglementés présentent des avantages à plusieurs égards, qui se sont révélés prégnants dans la crise énergétique actuelle. En premier lieu, il s'agit d'offres sécurisées juridiquement, dont l'évolution tarifaire, fixée par décret, est transparente et doit être représentative des coûts objectivement supportés par les fournisseurs. En deuxième lieu, ce type d'offre constitue un étalon tarifaire pour le marché, un repère pour les consommateurs. Enfin, à l'heure actuelle, elle signifie la bonne répercussion du bouclier tarifaire aux consommateurs, sans contrôle extérieur.

Aujourd'hui, les offres de marché proposent des prix supérieurs ou égaux aux tarifs réglementés. La disparition du tarif réglementé occasionnera donc un remplacement de l'équilibre de marché à un niveau tarifaire supérieur, soit une augmentation des prix payés par les consommateurs dans un contexte inflationniste qui leur est déjà défavorable.

Le tarif de référence du gaz, dont la définition fait actuellement l'objet d'une consultation publique de la part de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), s'il a pu être présenté comme le relai du tarif réglementé, demeure seulement informatif et non contraignant pour les fournisseurs. Par ailleurs, sa publication, dans l'état actuel

des débats, n'est pas garantie après la fin du bouclier tarifaire. Laisser disparaître les tarifs réglementés du gaz sans leur accorder un sursis constitue donc une faute préjudiciable à de très nombreux ménages dans le secteur aussi crucial que celui de l'énergie. C'est la raison pour laquelle l'UFC-Que Choisir, avec de nombreuses autres associations de consommateurs, a appelé à une prorogation pour au moins 2 ans de ce tarif.

Rappelons que la fin du tarif réglementé du gaz signifie l'arrivée sur le marché de près de 2,4 millions de consommateurs qui devront, à leur corps défendant, souscrire de nouveaux contrats – de quoi susciter l'appétit de fournisseurs peu scrupuleux... Si aujourd'hui, les signalements relatifs à des démarchages abusifs ont diminué, c'est moins en raison d'un assainissement du secteur qu'à cause de l'actuel assèchement des offres.

Il est clair que les consommateurs devront donc, plus que jamais, pouvoir compter sur l'action complémentaire et déterminée du médiateur national de l'énergie et de leurs associations pour les informer, les accompagner et les défendre.



Georges, collaborateur du médiateur national de l'énergie

170 000 consommateurs ont appelé le numéro vert (0 800 112 212 / service et appel gratuits) du service énergie-info. Le nombre de ces appels au numéro vert est en hausse de 7% par rapport à 2021 ; c'est une hausse exceptionnelle, après des années de baisse liée à un moindre recours au téléphone au profit du digital, qui avait été observée pour tous les sujets de la vie quotidienne. Plus de la moitié de ces appels (11% de plus qu'en 2021) ont été traités par des conseillers, les autres sollicitations sont des demandes de coordonnées des fournisseurs sur le serveur vocal interactif.

L'augmentation des appels au service information du médiateur national de l'énergie traduit un plus grand besoin d'information et de compréhension, dans le contexte d'une situation inédite du marché de l'énergie, qui suscite des interrogations sur la hausse des prix, sur la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel, sur les offres de fourniture ou sur la conformité des pratiques de certains fournisseurs, notamment

lorsqu'elles aboutissent à un doublement, voire un triplement du montant des factures.

Pour connaître et comparer les offres d'énergie, les consommateurs utilisent directement le **comparateur d'offres** en ligne du médiateur national de l'énergie. Les consommateurs qui n'ont pas accès à internet, ou ceux qui sont peu à l'aise avec l'outil informatique, peuvent demander de recevoir par courrier des simulations tenant compte de leur lieu d'habitation et de leur niveau de consommation ; ce sont ainsi plus de 600 courriers qui ont été envoyés en 2022 avec une comparaison des offres ou la liste des fournisseurs, soit le double des envois effectués en 2021.

DES PICS DE FRÉQUENTATION CONJONCTURELS

« *Chaque communication des pouvoirs publics concernant les prix ou les risques de tension sur le réseau a généré des pics de sollicitations du service d'information du médiateur national de l'énergie* », témoigne **Caroline Keller, cheffe du service information et communication.**

La hausse des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité au 1^{er} février 2022, limitée à 4% au lieu de 40% si elle avait reflété l'évolution des prix de marché, a souvent été mal comprise. Elle concernait, en effet, le montant « moyen » des factures TTC et résultait en partie d'une baisse d'une taxe, la taxe intérieure sur la consommation finale

Les annonces des « boucliers tarifaires » et « amortisseurs » ont suscité de nombreuses questions.



d'électricité (TICFE); certains consommateurs qui comparaient le prix hors taxes du kilowattheure, au lieu du montant de la facture d'électricité qu'ils avaient reçue, se sont étonnés de constater que la hausse était plus élevée que 4%.

De façon plus générale, les annonces des « boucliers tarifaires » et « amortisseurs » ont suscité de nombreuses questions, surtout pendant la période entre l'annonce de ces mesures et la publication des textes qui les mettaient en place (voir encadré).

De même, chacun des courriers, dont la date d'envoi est fixée par la loi, rappelant que les tarifs réglementés de vente de gaz (TRV) seront supprimés le 1^{er} juillet 2023, ont provoqué des pics de consultation du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie et de sollicitations de son service d'information. Les questions régulièrement posées par les consommateurs concernent les conséquences s'ils ne font aucune démarche, et, lorsqu'une comparaison des offres a été faite, le devenir des offres de fourniture de gaz actuellement indexées sur les tarifs réglementés.

Les inquiétudes manifestées par les consommateurs qui interrogent le service d'information portent également sur la situation dans les 22 zones desservies en gaz par des « entreprises locales de distribution » (ELD), comme à Grenoble, Colmar, Strasbourg ou Bordeaux; sur ces territoires, en effet, à l'exception parfois du fournisseur EKWATEUR, il n'existe aucune offre d'un autre fournisseur que celui de l'entreprise locale de distribution, qui se trouve ainsi dans une situation de monopole de fait. Malgré les alertes du médiateur national de l'énergie sur la nécessité de définir les mesures permettant qu'une concurrence effective puisse se mettre en place sur ces

territoires dans un calendrier compatible avec la disparition des tarifs réglementés de vente, et la mise en place d'un groupe de travail de concertation placé sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, la situation n'a pas beaucoup évolué à quelques mois de la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz.



CARTON ROUGE À GAZ DE BORDEAUX

Le médiateur national de l'énergie attribue un carton rouge au fournisseur GAZ DE BORDEAUX, qui ne proposait à ses clients, notamment ceux dont le contrat à prix fixe arrivait à échéance, que des contrats à prix fixe d'un montant très élevé, qui, jusqu'en septembre 2022, ne leur permettaient pas de bénéficier du « bouclier tarifaire »; il ne proposait notamment pas d'offre à prix indexé sur les tarifs réglementés, ce qui aurait permis à ses clients de bénéficier du « bouclier tarifaire » dès novembre 2021!

⊕ En savoir plus : page 37

Quelques pics de consultation des sites d'information du médiateur national de l'énergie ont été enregistrés en lien direct avec les agissements de certains fournisseurs. Tel fut le cas en août 2022, période pourtant habituellement calme, lorsque le fournisseur OHM ÉNERGIE a informé ses clients d'une hausse importante de ses tarifs à compter du 1^{er} septembre 2022, y compris pour des contrats souscrits peu de temps auparavant sur la base de prix inférieurs aux tarifs réglementés. Les nouveaux

tarifs annoncés avaient pour conséquence de faire doubler, voire tripler le montant des mensualités!

Les sollicitations du médiateur national de l'énergie en lien avec ces pratiques ont été très nombreuses à partir du 15 août et en septembre / octobre. Les consommateurs, ainsi incités à changer de fournisseur, ont contacté le service énergie-info pour obtenir une comparaison des offres avec celles des autres fournisseurs; ils appelaient également pour se plaindre et demander quels étaient les recours possibles pour eux.

À cette même période, le fournisseur OHM ÉNERGIE a également exigé de certains de ses clients le versement d'un dépôt de garantie de 500 euros pour maintenir leur contrat en cours, une pratique certes légale, mais peu courante pour des contrats de fourniture d'énergie pour des clients domestiques.

C'est aussi à partir du mois d'août que le fournisseur IBERDROLA a informé ses clients domestiques, titulaires d'un contrat à prix fixe arrivant à échéance, que leur contrat ne serait purement et simplement pas renouvelé, les contraignant en conséquence à souscrire un contrat avec un autre fournisseur. Depuis, chaque mois, des clients d'IBERDROLA dont le contrat va être résilié demandent au service d'information du médiateur national de l'énergie un comparatif des offres de fourniture d'énergie, parfois en urgence lorsqu'ils sont menacés de coupure d'alimentation électrique, ou même, lorsque c'est déjà le cas, si le fournisseur qu'ils avaient choisi n'avait pas activé leur contrat dans les délais.



CARTON ROUGE À OHM ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie attribue un carton rouge au fournisseur OHM ÉNERGIE, car il a été saisi par de nombreux consommateurs qui avaient souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur OHM ÉNERGIE à un tarif particulièrement attractif, et qui s'étaient vus notifier, pour certains quelques semaines seulement après la souscription de leur contrat, une forte hausse de prix, qui se traduisait par un doublement, voir triplement des mensualités.

⊕ En savoir plus : page 32



1. Charlotte 2. Jovanah 3. Guillaume, collaborateurs du médiateur national de l'énergie

Toujours à la fin de l'été et à l'automne 2022, le fournisseur TOTALENERGIES a décidé de ne plus proposer par téléphone son offre la moins chère, intitulée « Offre ESSENTIELLE », et de la faire souscrire uniquement par internet. Ce changement n'a manifestement pas été accompagné d'une information suffisante de son service clients et/ou de ses partenaires commerciaux, puisqu'un certain nombre de consommateurs se sont plaints auprès du médiateur national de l'énergie de ne pas avoir pu souscrire cette offre; ils indiquaient même que, lorsqu'ils avaient appelé pour souscrire l'« offre ESSENTIELLE » par téléphone, les conseillers les avaient orientés sans les avertir clairement vers une « offre verte à prix fixe », qui était beaucoup plus chère; certains conseillers affirmaient même que l'« offre ESSENTIELLE » n'existait plus! Outre les questions des consommateurs, dont certains mettaient en cause la fiabilité du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, l'arrêt de la commercialisation de l'« offre ESSENTIELLE » par téléphone a donné lieu à des demandes de médiation, dans le cadre desquelles le fournisseur TOTALENERGIES a finalement accepté d'appliquer le prix de l'« offre ESSENTIELLE » aux clients qui

avaient souscrit, sans bien le réaliser et en mesurer les conséquences, l'« offre verte à prix fixe », beaucoup plus chère.

Le médiateur national de l'énergie est trop souvent sollicité, parce qu'un fournisseur d'énergie n'a pas traité correctement les réclamations qui lui avaient été adressées par ses clients. Ce fut le cas, par exemple, du fournisseur MINT ÉNERGIE qui, après avoir repris le portefeuille de contrats du fournisseur PLANÈTE OUI en février 2022, a indiqué à ses clients que leur « demande d'assistance avait expiré, car elle n'avait pas pu être traitée dans les 7 jours et qu'ils devaient réitérer leur demande sur l'espace client »! Ce type de réponse du service clients d'un fournisseur, de même que l'absence de réponse à une demande ou à une réclamation, génère rapidement une sollicitation des services du médiateur national de l'énergie, qui aurait pu, et même dû, être évitée!

LA MISE À JOUR DU COMPARATEUR D'OFFRES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie est très attaché à ce que les indications figurant sur le comparateur d'offres qu'il gère soient exactes et fiables; il s'agit, en effet, du seul comparateur d'offres indépendant et neutre, avec ceux des associations de consommateurs; au demeurant, ce sont les dispositions législatives et réglementaires, qui encadrent ce comparateur d'offres, qui le lui imposent.

Ainsi, l'article 1^{er} de l'arrêté conjoint des ministres chargés de l'énergie et de la consommation du 12 décembre 2019 prévoit que : « les fournisseurs sont tenus de transmettre des informations exactes en cas de modification ou de création d'une offre de fourniture, le cas échéant par le biais de la plateforme mise en place par ce dernier, sans délai à compter de la prise d'effet de la modification de l'offre ».

Au cours des années précédentes, les fournisseurs d'énergie mettaient leurs offres à jour dans le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie environ deux fois par an pour l'électricité, et chaque mois pour le gaz. Or, en 2022, les fournisseurs d'énergie ont modifié beaucoup plus souvent leurs offres, pour prendre en compte au fur et à mesure les hausses de prix sur les marchés et l'adaptation de leur stratégie commerciale : hausse des prix, changement d'offres ou de canal de distribution, arrêt de commercialisation

de certaines offres... « Les fréquents changements de stratégie des fournisseurs ont généré un surcroît de travail de vérification des offres, avec notamment des demandes de clarification et l'ajout de mentions d'alerte sur certaines offres dont les prix n'étaient même pas connus au moment de la consommation! » détaille Caroline Keller, cheffe du service information et communication.



UNE AUGMENTATION DES SOLLICITATIONS DES COPROPRIÉTÉS ET DES PROFESSIONNELS

La forte hausse des prix de marché et certaines pratiques discutables mises en œuvre par des fournisseurs, pour en limiter les conséquences pour eux, ont contribué à une augmentation des sollicitations du service d'information du médiateur national de l'énergie.

Un grand nombre de sollicitations est venu des petits professionnels, qui sont moins bien protégés que les consommateurs domestiques.

Dès le printemps 2022, le médiateur national de l'énergie avait alerté les pouvoirs publics sur le fait qu'à l'inverse du « bouclier tarifaire » destiné aux particuliers, les mesures mises en place par le Gouvernement pour les copropriétés, puis pour les entreprises avaient tardé à être annoncées et à entrer en vigueur.

Certaines déclarations publiques ont même incité les petits professionnels à refuser les offres à prix très élevés qui leur étaient proposées à l'échéance de leurs contrats de fourniture. Restaurateurs, boulangers, laveries..., toutes ces professions ont été lourdement frappées par les hausses des prix de l'énergie, qui représentent une part très importante de leurs dépenses. Incapables de trouver un contrat leur convenant, ils risquaient souvent des coupures d'électricité en l'absence de contrat.

D'autres petits professionnels, qui avaient signé dans l'urgence des contrats à des prix très élevés, ont cru qu'ils pouvaient les résilier sans frais, comme cela avait été indiqué à tort dans certains médias; ils y ont aussi souvent été incités par des courtiers en énergie peu scrupuleux.





À NOTER

BOUCLIERS TARIFAIRES : LES PARTICULIERS BIEN PROTÉGÉS

Un empilement de dispositifs pour les autres consommateurs d'énergie :

- **Les consommateurs domestiques** ont été protégés par un « *bouclier tarifaire* », dont l'application dépend de l'énergie et du contrat souscrit. Pour le gaz naturel, les tarifs réglementés de vente ont été gelés du 1^{er} novembre 2021 au 30 décembre 2022 et leur augmentation a été limitée à 15 % TTC en moyenne à compter du 1^{er} janvier 2023. Pour l'électricité, l'augmentation du tarif réglementé de vente du 1^{er} février 2022 a été plafonnée à 4 % TTC en moyenne et celle du 1^{er} février 2023 à 15 % TTC en moyenne.
- **Pour les immeubles d'habitation résidentielle**, le décret du 9 avril 2022 a étendu, avec effet rétroactif au 1^{er} novembre 2021, le « *bouclier tarifaire* » aux logements chauffés par un chauffage collectif au gaz ou par un réseau de chaleur urbain au gaz naturel. Cette mesure concerne les copropriétés, les résidences sociales ou structures d'hébergement d'urgence et

d'insertion. Le montant de cette aide forfaitaire est plafonné chaque mois par la différence entre le tarif réglementé non gelé et le tarif réglementé gelé d'octobre 2021. Versée par l'État aux fournisseurs d'énergie, cette aide est reversée ensuite au syndic ou au bailleur. Elle a été prolongée au-delà du 1^{er} janvier 2023, sur le même principe. Un décret paru fin décembre 2022 a étendu ce « *bouclier* » aux copropriétés chauffées à l'électricité, avec effet rétroactif au 1^{er} juillet 2022.

- **Pour les consommateurs professionnels**, plusieurs dispositifs se sont succédé et coexistent aujourd'hui. Certains concernent l'ensemble des professionnels comme la baisse de la fiscalité sur l'électricité (TICFE) ; d'autres ciblent les entreprises les plus consommatrices d'énergie, dont les achats de gaz et d'électricité atteignent au moins 3 % de leur chiffre d'affaires et qui ont vu doubler le coût unitaire de ces achats (en €/MW). Les TPE (très petites entreprises de moins de 10 salariés, et de moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires) peuvent souscrire un contrat au tarif réglementé de vente d'électricité (avec EDF ou les entreprises locales de distribution) pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA (tarif bleu). Cependant, des frais de résiliation peuvent leur être appliqués en cas de résiliation anticipée du contrat en cours. En 2023, si elles n'ont pas de contrat au tarif réglementé d'électricité, les TPE peuvent

bénéficier du « *bouclier tarifaire* » pour leurs sites de puissances inférieures ou égales à 36 kVA. Les TPE ayant souscrit des contrats de puissance supérieure à 36 kVA ont la garantie de payer le prix du MWh au maximum à 280 € HT en 2023. Les petites et moyennes entreprises (PME), qui ne sont pas protégées par le « *bouclier tarifaire* », bénéficient d'un « *amortisseur en électricité* ».

- **Pour les collectivités locales**, un dispositif, dit « *Filet de Sécurité* » a été mis en place pendant l'été dans le cadre de la loi de finances rectificative. Il est destiné aux communes et établissements publics de coopération intercom-munale (EPCI) en difficulté financière ; il s'agit d'une aide maximum de 50 % de la hausse des dépenses constatées en 2022 au titre de la revalorisation du point d'indice et de 70 % des hausses de dépenses d'approvisionnement en énergie, électricité et chauffage urbain et d'achat de produits alimentaires constatées en 2022.



Dans ce contexte de crise, le médiateur national de l'énergie s'est rapproché du médiateur des entreprises (voir Faits marquants - p. 22), afin d'échanger avec lui sur les litiges qui leur étaient rapportés, de coordonner leurs réponses et de préciser à la fois le rôle d'un médiateur en général (qui, par exemple, n'inclut pas la participation à la négociation de contrats) et la répartition de leurs prérogatives respectives selon la taille des entreprises.

Des échanges réguliers et constructifs ont ainsi eu lieu entre eux, pour apporter une information fiable et actualisée en temps réel aux entreprises. En particulier, le médiateur national de l'énergie a relayé la « *check-list énergie* » élaborée par le médiateur des entreprises pour aider les chefs d'entreprises à négocier un nouveau contrat. Cette check-list regroupait des conseils sur le contrat, le prix, mentionnait le « *prix de référence* » en électricité publié chaque semaine par la Commission de régulation de l'énergie à partir d'octobre 2022, et sur les aides disponibles dès leur mise en place. « *Dans l'urgence, les entreprises avaient plus besoin d'information que de médiation* » observe Frédérique Fériaud, directrice générale des services du médiateur national de l'énergie.

Faits
marquantsCartons
rougesMission
d'informationMission
de médiation

Organisation

Protection des
consommateursChiffres
clés 2022

UNE PAUSE DANS LE DÉMARCHAGE

Confrontés également à une forte hausse des prix sur les marchés de l'énergie, les fournisseurs n'ont pas été en mesure de faire des propositions compétitives aux consommateurs, ce qui a entraîné une diminution très importante du nombre d'offres disponibles sur le comparateur du médiateur national de l'énergie.

Le nombre d'offres disponibles sur le comparateur du médiateur national de l'énergie a ainsi été divisé par trois en gaz comme en électricité; une dizaine de fournisseurs ont suspendu toute commercialisation de leurs offres; les fournisseurs d'énergie qui ne s'étaient pas suffisamment couverts pour faire face à une aussi importante hausse des prix de marché et qui n'étaient plus en mesure d'honorer les offres souscrites à des prix désormais trop bas, ont incité leurs clients à changer de fournisseur.

Dans ces conditions, le démarchage d'offres de fourniture d'énergie a nettement diminué en 2022. D'après le baromètre énergie-info, réalisé chaque année en septembre auprès d'un échantillon de 2 000 personnes pour le médiateur national de l'énergie, 47 % des consommateurs ont déclaré avoir été démarchés en 2022 pour souscrire un contrat de fourniture d'énergie, alors qu'ils étaient 61 % avant la crise sanitaire.

En conséquence, malgré la poursuite de certaines mauvaises pratiques (souscriptions non souhaitées et mensualités sous évaluées), le médiateur national de l'énergie a été moins sollicité en 2022 sur des pratiques de démarchage.

Néanmoins, la baisse des prix de marché, qui a commencé en 2023, et la suppression des tarifs réglementés de vente (TRV) de gaz le 1^{er} juillet 2023 lui font craindre une reprise au cours des prochains mois du démarchage, avec les dérives qu'il a dénoncées à de nombreuses reprises. « À l'approche de la fin des tarifs réglementés de vente du gaz, j'invite les consommateurs d'énergie à être particulièrement prudents et vigilants avant de signer un contrat de fourniture d'énergie qui leur serait proposé par un démarcheur. » préconise Olivier Challan Belval, médiateur national de l'énergie. « Je leur recommande vivement de ne jamais signer sur le champ un contrat proposé par un démarcheur, de se donner le temps de la réflexion et d'aller vérifier sur le comparateur d'offres officiel energie-info.fr si l'offre qui lui est faite par le démarcheur est véritablement intéressante. Ce qui est souvent très loin d'être le cas! »

DES PRISES DE PAROLE DANS LES MÉDIAS ET UNE PRÉSENCE PLUS IMPORTANTE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Dans ce contexte de crise des prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie a été présent dans les médias « pour faire œuvre de pédagogie, informer les consommateurs et relayer les messages des pouvoirs publics, notamment sur la sobriété énergétique » précise Frédérique Feriaud.

Le médiateur national de l'énergie a vu sa présence sur les réseaux sociaux se consolider; il compte plus de 2 000 abonnés sur Facebook, plus de 6 000 followers sur Twitter et plus de 3 400 sur LinkedIn (+ 43%); il s'est même lancé sur Instagram!

Il n'y a pas eu d'émissions Consomag en 2022, mais 3 lettres d'information institutionnelles ont été envoyées à 9 400 personnes au total, aux deux tiers en format numérique, et 7 lettres électroniques ont été adressées aux 2 500 abonnés.

Saluée par le rapport de la Cour des comptes publié en septembre 2022, la mission d'information du médiateur national de l'énergie, qui s'est développée au fil des années, se traduit par une amélioration de son taux de notoriété. En 2022, 42 % des consommateurs connaissent le médiateur national de l'énergie ou le service énergie-info, contre 37 % en 2021 (source : baromètre énergie-info). Cette notoriété vient d'abord des médias (54%), puis d'Internet (22%), des proches (15%), des factures d'énergie et des réseaux sociaux (10%).



2 144
abonnés Facebook

6 229
abonnés Twitter

3 420
abonnés LinkedIn

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE NÉCESSITE UN ACCOMPAGNEMENT

L'augmentation de la précarité énergétique observée en 2022 (voir Faits marquants - p. 17) a généré des sollicitations auprès du médiateur national de l'énergie. Cependant, une difficulté de paiement seule ne constitue pas un litige, et les services du médiateur national de l'énergie s'efforcent d'informer les consommateurs sur les dispositifs d'aides disponibles et de les orienter vers les services sociaux et les associations. Ils ne signalent le cas au fournisseur qu'en situation d'urgence (coupure d'énergie ou menace de coupure imminente) ou de difficultés à obtenir un échéancier de paiement, pourtant raisonnable.

Certaines pratiques contestables en cas d'impayés ont été observées par les services du médiateur national de l'énergie. Ainsi TOTALENERGIES a menacé certains clients de faire suspendre leur fourniture d'énergie pendant la trêve hivernale, même s'il n'a pas mis en application cette menace, puisqu'il est interdit de le faire! Le fournisseur EKWATEUR (recommandation n° D2022-08104) a fait suspendre la fourniture d'électricité à un client qui avait pourtant commencé à rembourser sa dette sur la base de l'échéancier proposé par ce fournisseur lui-même!

Certaines entreprises locales de distribution (ELD) se montrent particulièrement intraitables face à des situations d'impayés; certaines vont même jusqu'à

refuser à un consommateur la souscription d'un nouveau contrat dans un autre logement, si le précédent contrat a été résilié avec une dette! De même, le gestionnaire de réseau de distribution local STRASBOURG ÉLECTRICITÉ RÉSEAUX (recommandation générique n° D2021-19213) a facturé plus de 850€ TTC la dépose du compteur, alors que le paiement de cette prestation n'est pas prévu dans le cadre de l'intervention pour impayés, dont le prix, d'environ 53€ TTC, est encadré par la Commission de régulation de l'énergie en tant que prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution.

Pour accompagner la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz, il est prévu un « fournisseur de dernier recours » pour les consommateurs de gaz qui ne parviendraient pas à souscrire un contrat avec un fournisseur. Le médiateur national de l'énergie demande que cette disposition soit également étendue à la fourniture d'électricité pour les particuliers et les très petites entreprises; il considère qu'un fournisseur de dernier recours est indispensable, tout particulièrement dans les zones desservies par une entreprise locale de distribution, dans lesquelles il n'y a pas de fournisseur alternatif pouvant proposer des offres pour les consommateurs les plus précaires.

En 2022, les interventions pour impayés ont augmenté de 10%, mais le nombre de coupures d'électricité, remplacées par des baisses de puissance, a diminué de 38%, (voir Faits marquants - p. 18). Le médiateur national de l'énergie a, d'ailleurs, constaté

cette année une forte atténuation du pic de sollicitations habituellement observé en fin de trêve hivernale, période pendant laquelle les coupures d'alimentation en énergie sont interdites.



D4

MISSION DE MÉDIATION

Le nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie est resté stable en 2022 ; mais cette stabilité masque, en réalité, des situations contrastées. L'amélioration du traitement des réclamations de leurs clients par les principaux fournisseurs, ainsi que le déploiement des compteurs communicants ont, en effet, permis une baisse du nombre des litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie en 2022 ; néanmoins, les pratiques d'un certain nombre de fournisseurs, qui ont répercuté sur leurs clients les hausses importantes des prix de l'énergie, ont entraîné de nombreux litiges qui mettent souvent en cause leurs pratiques tarifaires et leurs relations avec leurs clients.



2022 : PREMIÈRE STABILISATION DEPUIS 2015 DU NOMBRE DE LITIGES REÇUS PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Alors qu'il avait enregistré des hausses de 15 à 20 % par an les années précédentes, le nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie en 2022 (30 558) est resté stable par rapport à 2021 (30 626).

Tous les litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie ne relèvent pas tous de demandes de médiation : la moitié correspond à des appels téléphoniques ou des courriels reçus par le service énergie-info, qui informe les consommateurs et les oriente dans leurs démarches pour qu'ils tentent, dans un premier temps, de résoudre leur litige directement avec leur fournisseur, comme l'impose la loi.

13 751 demandes de médiation ont été reçues en 2022 (15 327 en 2021), dont 8 567 (62 %) ont été déclarées recevables. Parmi les 5 184 (38 %) saisines non recevables, une grande majorité (66 %) le sont du fait de l'absence de réclamation préalable auprès du fournisseur ou de pièces manquantes à leur dossier (par exemple, la copie de la réclamation préalable n'est pas fournie); 12 % ne sont pas recevables parce qu'elles ne remplissent pas la condition de délais fixés par la loi (réclamation faite au fournisseur moins de deux mois avant la saisine du médiateur national de l'énergie ou plus de 12 mois après une réclamation écrite adressée au fournisseur et restée sans réponse); 12 % ne sont pas recevables parce qu'elles portent sur des sujets qui n'entrent pas dans

le champ de compétence du médiateur national de l'énergie, tel qu'il est fixé par la loi.

Le nombre de litiges recevables en médiation (8 567) a diminué pour la première fois depuis 2015, après 6 années de hausses consécutives qui avaient abouti au nombre record en 2021 de 10 030 litiges recevables en médiation, en hausse de + 17 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de litiges recevables en médiation enregistrés en 2022 reste 2,5 fois plus élevé qu'en 2015.

DES DISPARITÉS IMPORTANTES

Néanmoins, cette évolution du nombre de litiges recevables en médiation masque des disparités importantes. « Cette baisse s'explique, en effet, par la diminution des litiges que l'on peut qualifier de « classiques », notamment ceux qui impliquent les données de consommation et les factures qui les répercutent, principalement grâce aux améliorations apportées par la généralisation des compteurs communicants », précise Catherine Lefrançois-Rivière, cheffe du service médiation. Un autre motif de cette diminution des litiges « classiques » en médiation est la résolution de dysfonctionnements internes à certains fournisseurs, qui avaient

fait bondir le nombre de litiges en 2021, tels que TOTALÉNERGIES (+ 32 %) ou EDF (+ 29 %). S'agissant de fournisseurs disposant des plus gros portefeuilles de clients, cette amélioration des pratiques a eu un impact important sur la quantité globale des litiges reçus.

« Mais cette diminution des litiges « classiques » ne doit pas masquer l'explosion des litiges portant sur la contestation du prix facturé et des pratiques tarifaires qui ont augmenté en médiation de 144 % et représentent un surplus d'environ 1 000 litiges recevables en médiation en 2022 par rapport à 2021 », souligne Catherine Lefrançois-Rivière.

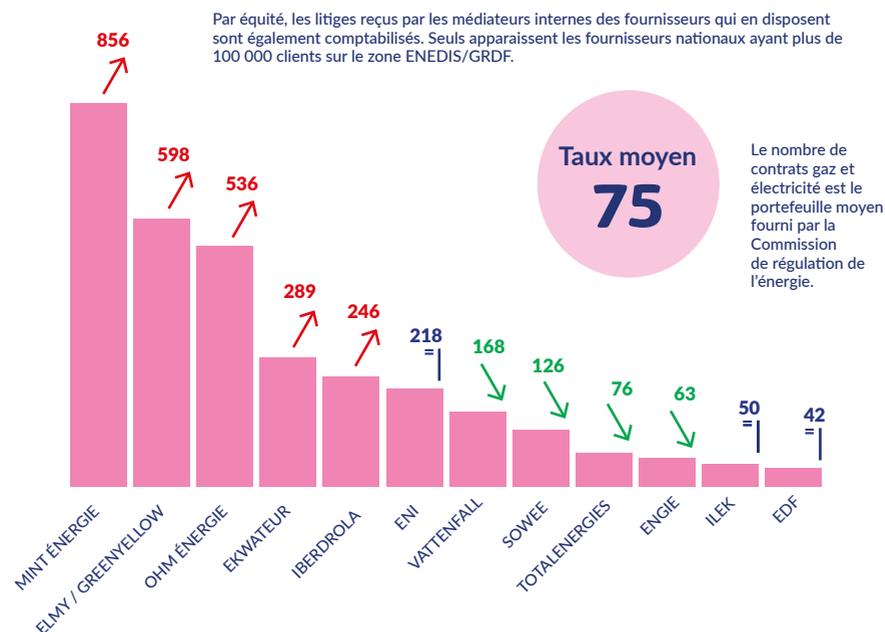
Ces nouveaux types de litiges, qui concernent particulièrement les clients des fournisseurs MINT ÉNERGIE, MEGA ÉNERGIE, WEKIWI,

OHM ÉNERGIE, GREENYELLOW et ENI, s'inscrivent dans le contexte de la crise des prix de l'énergie, qui a conduit un certain nombre de fournisseurs d'énergie à augmenter leurs prix (ce qu'ils avaient le droit de faire), mais ce que certains d'entre eux ont fait dans des conditions ne respectant pas parfaitement les règles fixées par l'article L. 224-10 du code de la consommation, notamment la condition que l'information faite au consommateur soit « transparente et compréhensible ».

Sans l'apparition de ces nouveaux types de litiges, la baisse du nombre de litiges recevables en médiation aurait été de 24 %, au lieu de 13 %.

Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2022 pour 100 000 clients contrats résidentiels



TRIBUNE

Éric Houtman

Ombudspersoon voor Energie
Médiateur de l'Énergie belge



En 2022, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 26 920 plaintes (presque 200 % de plus qu'en 2021, qui avait déjà été une année record avec 9 088 plaintes).

Plus les prix de l'énergie sont élevés et volatils, plus les clients se posent des questions sur leurs factures de décompte, d'acompte

et de clôture et sur leurs conditions contractuelles (prix). Les premières hausses de prix se sont fait sentir dès septembre 2021, entraînant des augmentations unilatérales et parfois artificielles des acomptes, mais aussi la faillite de quelques petits fournisseurs d'énergie.

La flambée des prix du gaz et de l'électricité en Europe à la suite de la guerre en Ukraine a en outre rendu la crise énergétique et l'incertitude économique intenable pour de nombreuses familles et entreprises. C'est pour cette raison qu'un certain nombre de mesures ont été prises au niveau fédéral pour que les factures d'énergie restent abordables.

Dans l'attente de la matérialisation d'un plafonnement européen des prix, ou mieux d'un mécanisme de correction des prix (si le prix du gaz en Europe atteint ou dépasse 180 euros par MWh pendant trois jours et que la différence avec les prix internationaux du gaz naturel liquéfié dépassent 35 euros par MWh), le gouvernement fédéral a en effet réduit la TVA à 6 % pour l'électricité à partir de mars 2022 et pour le gaz naturel à partir d'avril 2022 et accordé des primes pour le chauffage de 100 euros

et pour le forfait de base, de 61 euros pour l'électricité et 135 euros pour le gaz naturel pour les mois de novembre 2022 à mars 2023. De même, l'extension et le plafonnement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel à partir de février 2021, qui ont été systématiquement prolongés, ont donné de l'oxygène à près d'1 million de ménages qui risquaient de tomber dans la précarité énergétique.

Les types de plaintes majoritaires reçues en 2022 par le médiateur belge concernent :

- les prix/tarifs (19 %),
- les résiliations inexplicables (16 %),
- la qualité de la fourniture (15 %),
- les pratiques commerciales et conditions contractuelles (14 %),
- le changement de fournisseur (11 %),
- le raccordement/réseaux (7 %),
- autres (8 %).

Pour gérer ce flux de plaintes très important, le service de Médiation a été contraint de modifier sa façon de fonctionner, d'une part en ayant recours à la résolution classique des litiges individuels, mais aussi en formulant des recommandations génériques, bien que non contraignantes, à l'égard des entreprises d'énergie. Lorsque ces plaintes indiquent un problème structurel au sein d'une entreprise d'énergie ou dans l'organisation du marché de l'énergie, le service de Médiation essaie de formuler des recommandations générales à ce sujet, qui sont utiles non seulement pour les clients finals

qui introduisent une plainte directement au service de Médiation, mais aussi pour toutes les plaintes introduites au niveau du fournisseur d'énergie concernant une certaine pratique du marché ou un problème structurel. Les recommandations génériques formulées en 2022 portaient sur le basculement injustifié de contrats d'énergie à prix fixe vers des contrats à prix variable, la vente de contrats d'énergie par téléphone sans demander l'accord du nouveau client, la facturation unilatérale de coûts supplémentaires pour les détenteurs de panneaux photovoltaïques sans respecter la durée du contrat d'énergie en cours.

FORTE AUGMENTATION DES LITIGES LIÉS À DES PRATIQUES TARIFAIRES INÉDITES DE CERTAINS FOURNISSEURS

Les litiges en médiation qui portent sur des augmentations du prix de l'énergie que certains fournisseurs ont répercuté sur leurs clients dans des conditions contestables, ne respectant pas, en général, les obligations réglementaires en la matière (notamment l'article L. 224-10 du code de la consommation) ont connu en 2022 une augmentation sans précédent.

Tandis que 705 dossiers avaient trait en 2021 à des hausses de prix contestables, ce qui représentait 7% du total des litiges traités en médiation, ce sont 1 718 demandes de médiation qui ont été formulées en 2022, ce qui représente une hausse de 140% par rapport à l'année précédente

et une proportion de près de 20% des litiges recevables.

Ces litiges se retrouvent principalement chez des fournisseurs dont les prix ont été multipliés par 3, voire par 4, au cours du deuxième semestre 2021 et en 2022.

Évolutions les plus fortes du nombre de litiges recevables en médiation entre 2021 et 2022

Fournisseur	Litiges en 2021	Litiges en 2022	Évolution
WEKIWI	22	224	x 10
MINT ÉNERGIE*	99	409	x 4,1
MEGA ÉNERGIE*	97	374	x 3,9
EKWATEUR	132	198	x 1,5
OHM ÉNERGIE	174	233	x 1,3
ANTARGAZ	67	90	x 1,3

* Les fournisseurs dont le nombre de litiges a le plus augmenté sont ceux ayant procédé à des rachats de portefeuilles clients (rachat du portefeuille de PLANETE OUI par MINT ÉNERGIE et rachat du portefeuille de BUTAGAZ par MEGA ÉNERGIE).

Ces litiges ont eu plusieurs origines :

- des prix très élevés lors de la souscription, des offres, avec un discours commercial insuffisamment clair, voire trompeur ;
- des prix volatils, avec un risque important de forte hausse, du fait de leur indexation sur les prix de marché ;
- des prix du kWh qui ne sont pas déterminés et ne sont pas connus par le client au moment où il consomme ;
- une information par le fournisseur insuffisante, parfois même trompeuse, au moment de la modification du contrat en cours, notamment du mode d'indexation des prix, qui constitue une application, et probablement même, une utilisation contestable des dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation ;
- des pratiques incitant les clients à changer de fournisseur ou consistant à différer leur date de mise en service sans qu'ils n'en soient clairement informés au préalable.

Ces nouveaux types de litiges ont conduit les services du médiateur national de l'énergie à étudier en détail les pratiques et les offres des fournisseurs concernés, ainsi que les conditions de leur évolution ou de leur renouvellement, afin d'aider des consommateurs qui se retrouvaient confrontés à des factures dont le montant avait été multiplié par 3 ou 4, parfois même plus.





DES PRIX TRÈS ÉLEVÉS LORS DE LA SOUSCRIPTION DES OFFRES, AVEC UN DISCOURS COMMERCIAL PEU CLAIR, VOIRE TROMPEUR

Face à la flambée des prix sur les marchés de gros, certains fournisseurs ont proposé aux consommateurs des offres dont les prix étaient très élevés au moment de la souscription, et qui ont été présentées avec une information ou un discours commercial que l'on peut qualifier a minima de « biaisés », et parfois de « trompeurs ».

Tel fut notamment le cas de l'offre « EVO ECO » du fournisseur ENI, qui la présentait avec « un prix du kWh HT d'électricité INDEXÉ par rapport aux tarifs réglementés en vigueur sur la période de consommation », parfois même avec la précision « - 7% sur le prix du kWh HT d'électricité par rapport aux tarifs réglementés en vigueur sur la période de consommation », alors que le prix du kWh proposé représentait plus du double de celui fixé par le tarif réglementé de vente.

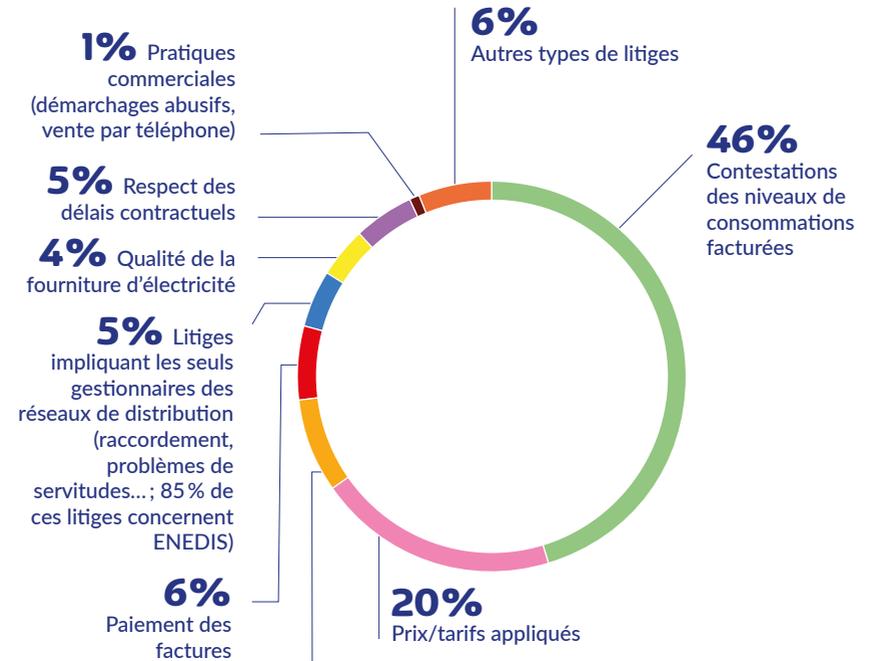
Le médiateur national de l'énergie a été saisi de plusieurs cas concernant le fournisseur TOTALENERGIES, qui a proposé son offre d'énergie verte à ses nouveaux clients en gaz ou électricité, à un prix très supérieur à celui d'autres offres, mais qui était uniquement vendue sur internet. Lorsque les consommateurs contactaient le service clients par téléphone, certains croyaient

souscrire l'offre proposée sur internet et ont vu par la suite un prix appliqué à leur facture bien supérieur (voir Information - p. 49).

Pour rendre attractives ces offres, qui ne l'étaient pas, certains commerciaux n'ont pas hésité à vanter l'avantage de mensualités d'un montant plus faible (voir p. 54). Or, les mensualités n'étant que des acomptes imputés sur la régularisation à venir en fin de période, les consommateurs se sont trouvés confrontés à des factures de régularisation particulièrement élevées et ont alors pris conscience que les mensualités acquittées tout au long de l'année n'avaient servi qu'à régler moins de 50% du montant de leurs consommations. « C'est une pratique trompeuse que l'on parvient facilement à démasquer lorsque la consommation de référence prise en compte par le nouveau fournisseur est subitement très inférieure à celle retenue avant lui » souligne Catherine Lefrançois-Rivière, cheffe du service médiation.



Typologie des 8 551 litiges recevables



Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022



DES OFFRES INDEXÉES SUR LES PRIX DES MARCHÉS DE GROS DE L'ÉNERGIE, DONT LES RISQUES NE SONT PAS CORRECTEMENT SIGNALÉS

- **Des risques liés à la volatilité des prix indexés sur les prix des marchés de gros, mal expliqués aux consommateurs.** Certains fournisseurs, pour faire face à l'augmentation de leurs propres coûts d'approvisionnement, ont proposé à leurs clients, à compter du second semestre de 2021, des offres de marché dont les prix étaient indexés sur les marchés de gros; ils ont également fait évoluer les contrats déjà souscrits par leurs clients qui étaient indexés sur les tarifs réglementés de vente ou à prix fixes, en les indexant sur les prix de marchés de gros. Ces pratiques ont été sources de nombreux litiges, lors des fortes augmentations des prix de l'énergie sur les marchés de gros.

En effet, les offres indexées sur les prix des marchés de gros présentent, par nature, des risques liés à la volatilité de ces prix de marché, dont les consommateurs, notamment les consommateurs domestiques et les petits professionnels, n'ont évidemment pas conscience.

« Des contrats à tarifs indexés sur les prix de marché existaient déjà par le passé, indique Christian Souletie, adjoint à la cheffe du service Médiation. Mais lorsqu'ils étaient bas, ces offres, qui étaient donc souvent très compétitives, ne généraient aucun litige. »

Le médiateur national de l'énergie a rappelé aux fournisseurs d'énergie que leur devoir de loyauté à l'égard de leurs clients leur imposait de les informer de manière claire et compréhensible des risques que présentaient les offres indexées sur des prix de marchés, qui sont par nature volatils et susceptibles d'augmenter fortement, ainsi qu'on a pu le constater au cours de l'année écoulée.

« La réglementation ne prévoit pas d'information spécifique sur les prix au fil de l'eau pour les offres indexées sur les prix de marché, comme c'est le cas pour les offres dites à tarification dynamique. Pourtant, elles présentent autant de risques », affirme Christian Souletie. Le médiateur national de l'énergie demande, donc, que l'information sur ces offres indexées sur les prix des marchés de gros soient mieux encadrée, à l'instar de ce qui a été fait par le législateur pour les offres dites « à tarification dynamique ».

Dans les affaires D2022-07694 ou D2022-05957, GAZ DE BORDEAUX et MEGA ÉNERGIE (qui avait repris le portefeuille

de contrats électricité et gaz naturel de BUTAGAZ en 2021) proposaient en 2020 des contrats indexés sur les prix de marché « PEG monthly index publié par powernext » pour le gaz naturel ou « DAY Ahead EPEX Spot » pour l'électricité. À l'origine, les prix de marché étaient bas et ces fournisseurs ont communiqué sur l'opportunité qu'il pouvait y avoir à profiter de prix attractifs. Toutefois, lorsque la conjoncture s'est retournée et que les prix se sont envolés, ces fournisseurs n'en n'ont pas alerté leurs clients, qui ont alors dû faire face à des factures d'un montant particulièrement élevé, qu'ils n'avaient pas prévues.

Le médiateur national de l'énergie considère qu'il y a à l'origine de ces situations un défaut manifeste d'information de la part des fournisseurs en cause, qui auraient dû a minima prévenir leurs clients lorsque les prix des marchés de gros ont commencé à augmenter.

• Des prix qui ne sont pas connus au moment où l'énergie est consommée!

Les offres de certains fournisseurs (notamment MEGA ÉNERGIE, GAZ DE BORDEAUX et WEKIWI) étaient fondées sur un mécanisme d'indexation des prix sur les cours des marchés de gros, et dont le prix ne pouvait être calculé qu'à la fin du mois de consommation; il n'était donc pas possible au consommateur de connaître le prix du kilowattheure d'énergie au moment où il allait le consommer; ces offres méconnaissaient le principe fondamental du commerce, rappelé notamment par un arrêt de la Cour de cassation (Cass. 3^e civ. 12 septembre 2006), selon lequel le prix doit pouvoir être connu

ou être déterminable au moment où la vente est faite.

Le médiateur national de l'énergie a ainsi recommandé aux fournisseurs concernés (recommandations n° D2022-02306, D2022-04760, D2022-03688) de modifier leurs pratiques et d'informer leurs clients avec un préavis d'au moins 10 jours du prix du kWh qui sera appliqué le 1^{er} jour de la période suivante, pendant laquelle aura lieu la consommation.

À la suite de ces recommandations du médiateur national de l'énergie, WEKIWI et MEGA ÉNERGIE ont décidé de ne plus proposer de contrats avec des prix qui ne sont pas connus au moment de la consommation. GAZ DE BORDEAUX a indiqué avoir cessé la commercialisation des offres de ce type.



Voir la proposition du médiateur national de l'énergie d'interdire la commercialisation d'offres aux tarifs non connus lors de la consommation p. 136





DES OFFRES INCOMPRÉHENSIBLES POUR LE CONSOMMATEUR LORS DE LA SOUSCRIPTION

Certains fournisseurs proposent à la souscription des offres qui sont trop complexes pour que le consommateur domestique ou le petit professionnel puisse véritablement en saisir toutes les subtilités et les conséquences. L'information fournie est alors inadaptée aux consommateurs auxquels elle s'adresse; parfois, ces offres s'avèrent même être en réalité trompeuses.

- **BUTAGAZ**, dont le portefeuille clients a été repris par MEGA ÉNERGIE, (recommandation n° D2022-15056) proposait une offre avec un prix initial fixe sur une période d'1 an, suivie d'un passage à des prix indexés sur les prix de marché. Cette évolution contractuelle était certes prévue par le contrat initial, mais il aurait été de bonne pratique d'alerter le client au

moment de la mise en œuvre de l'évolution tarifaire, notamment lorsque les prix se sont envolés, ce que le fournisseur n'a pas jugé utile de faire...

- **EKWATEUR** mentionnait sur ses conditions générales de vente (CGV) des prix indexés sur les prix de marché, alors que ce n'était pas le cas à proprement parler; les prix étaient en fait déterminés par le fournisseur et affichés uniquement sur l'espace clientèle. EKWATEUR a indiqué au médiateur national de l'énergie, dès que cela lui a été signalé, qu'il allait corriger cette pratique. La correction est en cours et doit être prochainement présentée au médiateur national de l'énergie.
- La complexité de certaines offres du fournisseur **WEKIWI** (recommandation n° D2022-00029) a été également signalée, notamment, par exemple, celle dans



laquelle WEKIWI proposait un « forfait à prix fixe » assorti d'une « remise sur forfait », dont il était difficile de comprendre si cette remise s'appliquait sur la consommation annuelle ou mensuelle. Il en est inévitablement résulté que des consommateurs ont cru pouvoir bénéficier d'une remise sur la totalité de la consommation indiquée à l'année, alors qu'ils ne pouvaient, en fait, en profiter que dans la limite d'une consommation mensuelle donnée. Ainsi, par exemple, un consommateur dont le contrat indiquait « Quantité incluse dans mon forfait : 4 000 kWh » ne pouvait bénéficier de remises que sur 333 kWh par mois. En effet, les consommations mensuelles excédant ce forfait étaient facturées sans remise, et les consommations inférieures à 333 kWh un mois donné n'étaient pas reportées le mois suivant. Il fallait le comprendre!

- Les clients qui souscrivent un contrat de fourniture d'électricité auprès de **OHM ÉNERGIE** dans le cadre d'un changement de fournisseur peuvent avoir la surprise de ne voir leur contrat mis en service que plusieurs mois plus tard; en effet, les consommateurs concernés n'avaient connaissance de cette mise en service différée qu'au moment où ils recevaient un mail de bienvenue, une fois le contrat souscrit. Cette pratique trompeuse et susceptible de fausser la concurrence a été à l'origine de saisines du médiateur national de l'énergie qui en a alerté les autorités publiques compétentes.



CAS CONCRET

Monsieur D. souhaitait changer de fournisseur rapidement pour éviter les prix élevés de son fournisseur. Il a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de OHM ÉNERGIE le 2 février 2021; mais OHM ÉNERGIE ne l'a informé qu'une fois le contrat souscrit, au moyen d'un courriel de bienvenue, que la mise en service ne serait activée que 2 mois plus tard, le 16 avril. Monsieur D., qui n'avait pas lu ce courriel avec toute l'attention qu'il requérait, est donc resté 2 mois de plus client de son ancien fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie a rappelé au fournisseur OHM ÉNERGIE qu'il aurait dû informer clairement son client de la date de mise en service différée, avant la signature du contrat en application de l'article L. 111-1 du code de la consommation. Le médiateur national de l'énergie a recommandé au fournisseur OHM ÉNERGIE d'accorder un dédommagement à monsieur D., pour l'information insuffisante faite au moment de la souscription et pour le surcoût qu'il avait subi du fait du maintien de son contrat chez son ancien fournisseur.

Recommandation n° D2022-14713

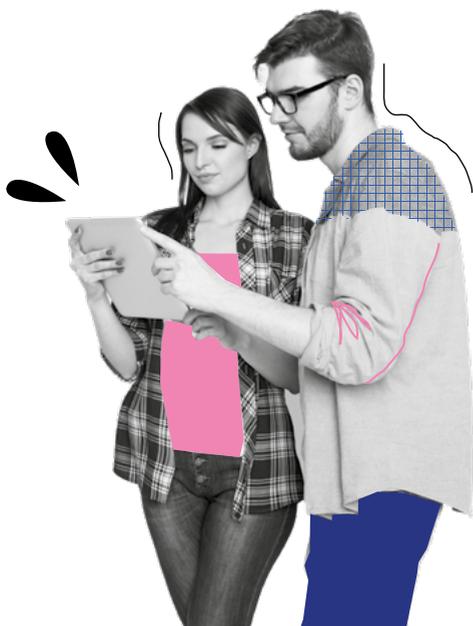




DES ÉVOLUTIONS TARIFAIRES EFFECTUÉES ALORS QUE LES FOURNISSEURS N'EN N'AVAIENT PAS LE DROIT

Face à la hausse du prix de l'énergie, un certain nombre de fournisseurs ont procédé, en cours de contrat, à des modifications des tarifs appliqués, alors que les contrats souscrits à l'origine ne le permettaient pas; dans de nombreux cas également, ils n'ont pas donné à leurs clients une information « transparente et compréhensible », à laquelle il doit être procédé avant toute modification d'un contrat de fourniture d'électricité, comme l'imposent les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

- Ainsi, certains fournisseurs, qui s'étaient pourtant engagés contractuellement à maintenir leurs prix ou la remise appliquée sur le prix du kWh pendant une durée déterminée (1, 2 ou 3 ans), ont tenté de modifier leur contrat avant l'échéance convenue au contrat. Tel a été le cas par exemple du fournisseur **MEGA ÉNERGIE**, qui, dans le dossier D2022-14228, n'a pas respecté la remise de 5% par rapport aux tarifs réglementés de vente, qu'il s'était engagé à maintenir pendant 12 mois sur le prix du kWh; le fournisseur MEGA ÉNERGIE a, en effet, modifié son contrat quelques mois après la souscription, pour prévoir une indexation sur les prix des marchés de gros. Le médiateur national de l'énergie a considéré que, non seulement le fournisseur MEGA ÉNERGIE aurait dû respecter ses engagements contractuels, mais également que sa pratique avait gravement lésé ses clients du fait de la très forte hausse des prix de l'énergie sur les marchés!
- Le fournisseur **EKWATEUR** a tenté de justifier sa décision de remettre en cause ses prix garantis pendant 2 ans et de les augmenter avant l'échéance prévue au contrat, en invoquant le fait qu'il ne voulait pas prendre le risque de se voir infliger une sanction au titre de l'interdiction de la « revente à perte » prévue par l'article L. 442-5 du code de commerce (recommandation n° D2022-05419)!



Le médiateur national de l'énergie a rappelé au fournisseur EKWATEUR, d'une part que le délit de vente à perte suppose que le fournisseur ait sciemment, dès la conclusion du contrat, proposé des prix anormalement bas dans le but d'évincer un concurrent, et, d'autre part, que si un fournisseur d'énergie a mal calculé ses coûts d'approvisionnement, cela fait partie des risques qu'il lui appartient d'assumer, et certainement pas son client.

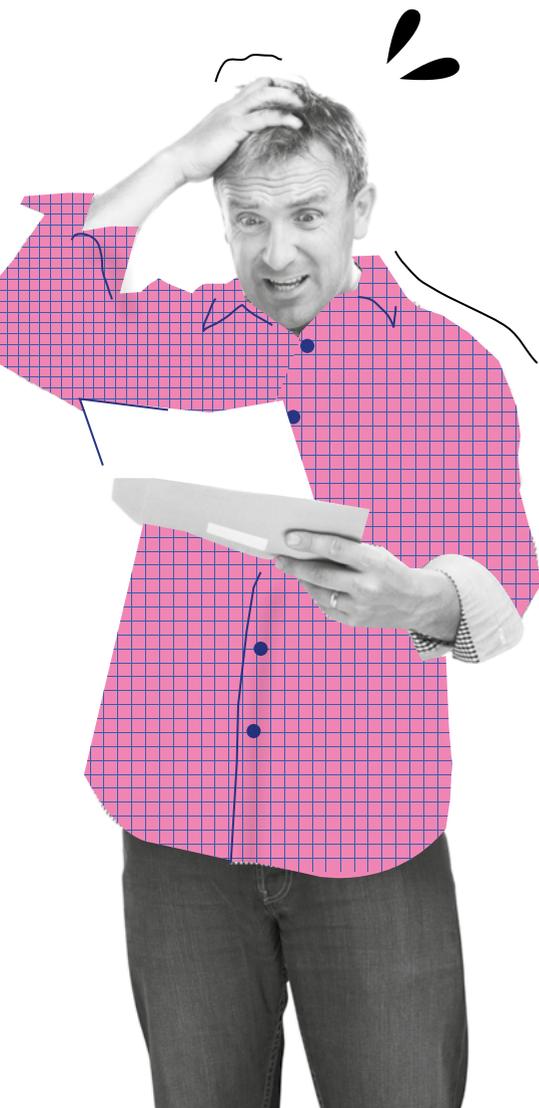
- Le fournisseur **GREENYELLOW - CDISCOUNT ÉNERGIE** (activité rachetée par BCM ÉNERGIE, marque ELMY aujourd'hui), dont les contrats prévoyaient un prix fixe garanti pendant 2 ans, a fortement incité ses clients à les résilier 1 an après leur souscription, au prétexte qu'il avait décidé de cesser son activité! Le fournisseur proposait même à ses clients une prime de départ de 50 à 100 euros (recommandation n° D2022-06626)!
- Certains fournisseurs comme **MEGA ÉNERGIE, MINT ÉNERGIE, ELMY GREENYELLOW...** ont parfois modifié une offre conclue avec un prix indexé sur les tarifs réglementés de vente en une offre indexée sur les prix de marché, sans même informer leurs clients, qui ont découvert cette modification lorsqu'ils ont reçu leur facture; il s'agit là d'une violation caractérisée du principe même de l'information préalable du client prévue

par l'article L. 224-10 du code de la consommation, et le médiateur national de l'énergie a, dans ces litiges, systématiquement recommandé aux fournisseurs en cause de dédommager leurs clients à hauteur du surcoût qu'ils ont dû acquitter faute d'avoir pu bénéficier du prix qui était censé s'appliquer (recommandation n° D2022-12135).



Voir la proposition du médiateur national de l'énergie de plafonner l'augmentation en cours de contrat p. 138





DES CHANGEMENTS DE PRIX ACCOMPAGNÉS D'UNE INFORMATION INSUFFISANTE, VOIRE TROMPEUSE

De très nombreuses évolutions tarifaires ont été réalisées par des fournisseurs d'énergie en cours de contrat, avec une information du consommateur insuffisante, minimisant souvent d'ailleurs la portée et les conséquences de l'évolution qui était proposée. Le médiateur national de l'énergie a dû, à de très nombreuses reprises, rappeler aux fournisseurs concernés que l'information due au consommateur en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation devait être « *transparente et compréhensible* ».

Cet article L. 224-10 prévoit en effet que les fournisseurs d'énergie qui souhaitent faire évoluer le mode de détermination de leurs prix doivent en informer leurs clients, comme pour tout projet de modification des conditions contractuelles, au moins 1 mois avant la date d'application envisagée. En leur permettant de déroger au principe que toute modification d'un contrat doit faire l'objet d'un accord exprès des 2 parties, il assouplit les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'énergie peuvent faire évoluer leurs tarifs. Mais, l'application concrète de cet article a pu donner lieu à des pratiques qui manquaient de transparence et de clarté et se sont parfois même avérées

trompeuses pour les consommateurs, alors que justement cet article L. 224-10 du code de la consommation impose précisément, en cas de changement des conditions tarifaires d'une offre d'électricité, une information « *transparente et compréhensible* » sur « *les raisons, les conditions préalables et la portée* » des modifications envisagées sur le prix.

Saisi de litiges concernant l'application des dispositions de cet article L. 224-10, le médiateur national de l'énergie a notamment recommandé que l'information adressée au consommateur figure dans un message exclusivement consacré à ce changement contractuel; il a recommandé de proscrire la pratique de faire figurer cette information au milieu d'un message comportant d'autres informations et dont l'objet principal serait sans rapport avec l'évolution contractuelle envisagée. Lorsque l'information du consommateur n'a pas respecté correctement les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation, le médiateur national de l'énergie recommande systématiquement que la facture du consommateur soit rectifiée sur la base du tarif antérieur ou fasse l'objet d'un abattement significatif proportionné à la hausse des prix que le consommateur pouvait être légitime à ne pas avoir comprise.



- Ainsi, dans l'affaire D2022-05014, le fournisseur **MEGA ÉNERGIE** a informé son client qu'à l'avenir, les prix seraient indexés sur les prix de marché; il a fait cette information au moyen d'un courriel intitulé « *vosre bilan énergétique* » et sans mentionner les risques associés à l'indexation sur les prix de marché. Le médiateur national de l'énergie a recommandé au fournisseur MEGA ÉNERGIE d'adresser à l'avenir à ses clients un message ayant pour unique objet l'information sur les nouvelles modalités de détermination du prix.





- Dans le dossier D2022-07242, le consommateur avait souscrit un contrat de fourniture indexé sur les tarifs réglementés de vente, avec une remise de 11% ; le fournisseur **OHM ÉNERGIE** a modifié le mode de détermination de ses prix en remplaçant la remise de 11% par une majoration de 39% par rapport aux tarifs réglementés de vente. Dans son message d'information à son client sur l'évolution des prix de vente, le fournisseur OHM ÉNERGIE n'a pas mentionné la majoration du pourcentage d'augmentation par rapport aux tarifs réglementés de vente et s'est borné à indiquer que :

« depuis le 1^{er} janvier 2021 le tarif réglementé du gaz a augmenté de 57%, dont 12,6% en octobre. Cela va impacter le montant de votre facture annuelle » ; le fournisseur OHM ÉNERGIE ajoutait qu'il allait revoir à la hausse le montant de la mensualité d'octobre pour « éviter une facture de régularisation trop importante ». L'information du client était ainsi manifestement incomplète et mensongère du fait de l'omission de l'augmentation concomitante du pourcentage de fixation des prix par rapport aux tarifs réglementés de vente !

- Des présentations similaires ont également été relevées dans les messages informant ses clients sur des évolutions tarifaires envoyés par le fournisseur **MINT ÉNERGIE**, qui a fait évoluer ses prix de vente en utilisant une formule qui laissait penser que cette augmentation des prix résultait de la seule augmentation des tarifs réglementés de vente, alors que ce n'était absolument pas le cas.

- Un certain nombre de fournisseurs qui ont fait évoluer leurs offres en proposant des prix élevés se sont souvent bornés à donner la nouvelle grille tarifaire, mais n'ont pas donné suffisamment d'indications au client pour lui permettre d'apprécier la conséquence importante qu'allait avoir l'augmentation du nouveau prix sur le montant total facturé. Or, il ne doit pas échapper aux fournisseurs d'énergie

que les consommateurs domestiques et petits professionnels ne connaissent pas le prix du kWh du contrat de fourniture d'énergie auquel ils ont souscrit plusieurs mois auparavant et qu'ils sont rarement en mesure d'apprécier si le prix du kWh qui leur est proposé est plus ou moins élevé que le précédent.



CARTON ROUGE À WEKIWI, MEGA ÉNERGIE ET MINT ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie attribue un carton rouge groupé aux 3 fournisseurs WEKIWI, MINT ÉNERGIE et MEGA ÉNERGIE pour leurs pratiques en matière de modifications de prix en cours de contrat ou de modification des modalités d'indexation des prix du contrat en cours.

⊕ En savoir plus : page 37

Pour améliorer l'information des consommateurs et se conformer aux exigences de transparence de l'article L. 224-10 du code de la consommation, le médiateur national de l'énergie a recommandé aux fournisseurs d'énergie d'indiquer sur leur message d'information et/ou sur la nouvelle grille tarifaire, le pourcentage d'évolution que représente le nouveau prix par rapport à l'ancien, ou même de préciser le budget annuel que représente la facturation de la consommation sur la base des nouveaux prix. Le fournisseur MINT ÉNERGIE a suivi ces recommandations et affiche désormais sur ses messages d'évolutions tarifaires le montant que représente la facturation annuelle du consommateur avec les nouveaux prix, en les comparant à celui d'une facturation établie sur la base des tarifs réglementés de vente.

Voir la proposition du médiateur national de l'énergie de modifier l'article L. 224-10 du code de la consommation p. 134



LES LITIGES « CLASSIQUES » DIMINUENT

Les litiges « classiques » baissent, notamment du fait du déploiement des compteurs communicants et des efforts faits par les principaux fournisseurs dans le traitement des réclamations de leurs clients.

- **Les contestations sur le niveau de consommation** représentent 3 974 litiges recevables en médiation, soit 46 % du total des saisines. Elles constituent toujours la principale source de litiges, mais sont en baisse de 23 %. Cette évolution positive est la conséquence des performances des compteurs communicants, dont le déploiement touche à sa fin pour l'électricité, et qui permet de fiabiliser la facturation. Les litiges liés à des erreurs de relevés sont ainsi en baisse de 59 % (- 67 % pour l'électricité); ils sont en baisse de 66 % pour les index de mise en service, changement de fournisseur ou mise hors service.
- **Les litiges de facturation** (650 litiges, soit 8 % des litiges recevables en médiation) et liés aux délais de mise en service et de résiliation (délais contractuels) (415 litiges, soit 5 % des litiges) diminuent de 37 %, grâce au règlement de problèmes des systèmes d'information et à la collecte de données de consommation plus fiables. Ces litiges baissent chez TOTALENERGIES, ENI et EDF. Ces litiges sont, dans la majorité des cas, de la responsabilité des fournisseurs qui ne respectent pas les délais d'émission de leurs factures, laissent perdurer des blocages de facturation, ou émettent des factures qui sont perçues par les consommateurs comme incompréhensibles.

46 %
des litiges recevables en médiation concernent une contestation du niveau de consommation.



- **Les problèmes liés au paiement des factures** ont occasionné 553 litiges recevables en médiation (6 % du total), en baisse de 26 % par rapport à 2021. Cette catégorie de litiges avait augmenté en 2021 du fait de factures de résiliation qui étaient émises tardivement et de blocages de factures qui empêchaient le remboursement de trop perçus. Ces problèmes ont été résolus en 2022, notamment chez TOTALENERGIES, pour lequel, ces litiges baissent de 68 %. En revanche, ce type de litiges représente encore un pourcentage significatif chez ENI (13 %), WEKIWI (14 %) et OHM ÉNERGIE (26 %).

- **Les litiges tenant à des mauvaises pratiques commerciales (démarchage, vente par téléphone)**, qui avaient déjà diminué en 2021 sous l'effet de la crise sanitaire qui avait limité le démarchage, ont à nouveau baissé de 39 % (125 litiges recevables en médiation) en 2022; en effet, avec la forte hausse des prix depuis l'automne 2021, une grande partie des fournisseurs n'ont plus été en mesure de proposer des offres compétitives ou ont arrêté provisoirement le démarchage. Les litiges dont a été saisi le médiateur concernent principalement des offres souscrites dans des conditions suspectes au 2^e semestre 2021; chaque fois que le

médiateur national de l'énergie a constaté des pratiques dévoyées, il les a systématiquement signalées à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes.

Par exemple, dans l'affaire D2022-26132 : le fournisseur ENI annonçait des prix inférieurs de 7 % aux tarifs réglementés de vente, alors que ceux appliqués dès la souscription s'élevaient en réalité à plus du double des tarifs réglementés de vente.

CAS CONCRET



Le fournisseur ENI a présenté des offres annonçant une remise de 7 % par rapport aux tarifs réglementés de vente, alors que les prix inscrits dans la grille tarifaire de l'offre et qui ont été répercutés dans les factures étaient en réalité bien plus élevés que les tarifs réglementés de vente. Le médiateur national de l'énergie, saisi de ces litiges, a recommandé à ENI d'appliquer la remise de 7 % sur l'ensemble de la facturation des clients concernés par ces litiges, ce qu'a fini par accepter ENI qui avait invoqué dans un premier temps une simple « erreur d'édition ».

Constatant que ces litiges sont susceptibles d'induire en erreur les consommateurs, le médiateur national de l'énergie les a systématiquement signalés à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Recommandation n° D2022-26132





Les pratiques commerciales trompeuses sont très souvent associées à des mensualités très largement sous-évaluées, comme le montrent ces litiges impliquant les fournisseurs ENI ou OHM ÉNERGIE, dont les partenaires commerciaux, mal encadrés et mal surveillés, sous-évaluent les consommations pour proposer au consommateur des mensualités plus faibles que ce qu'il paie actuellement et lui faire croire qu'on lui propose des prix bas. Ce n'est qu'au moment où il reçoit la facture de régularisation, en fin d'année, qu'il réalise l'erreur qu'il a commise !

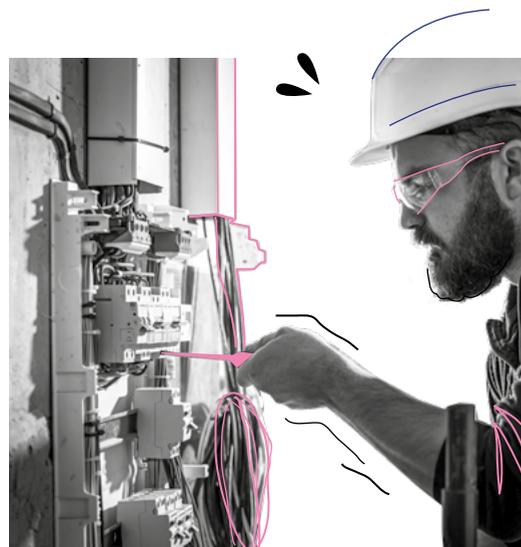
Dans un dossier impliquant le fournisseur OHM ÉNERGIE (recommandation n° D2022-25022), la consommation de référence annuelle de gaz du consommateur est passée de 15 000 kWh à 4 000 kWh au moment de la demande de changement de fournisseur, alors que le consommateur n'avait pas déclaré avoir changé ses usages ! Le consommateur a dû faire face à une facture de régularisation élevée en fin de période, et a compris alors que ses mensualités avaient été sous-évaluées.

Plusieurs prestataires de vente (notamment KOMPAR et PIOUI) se sont également livrés à des pratiques de démarchage abusives en recourant à des canaux de communication digitaux auprès d'une clientèle âgée, de toute évidence peu utilisatrice de ces outils.

Dans d'autres cas, c'est la procédure de signature électronique qui n'est pas respectée, comme dans l'affaire D2021-17057, « *Le simple envoi d'un code par SMS suffisait à activer un contrat en lieu et place de procédure de double-clic* », témoigne Marie Pierrini, cheffe de pôle d'instruction des litiges.

S'agissant de la cible des professionnels et copropriétés, le démarchage génère des litiges notamment sur les frais de résiliation anticipée. Le médiateur national de l'énergie a constaté que certains courtiers ou démarcheurs n'informent pas correctement leurs prospects sur le risque d'application de tels frais de résiliation anticipée de leur contrat actuel s'ils changent de fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que les fournisseurs d'énergie qui ont recours à des prestataires de démarchage, dont ils ne peuvent pas ignorer les pratiques souvent déloyales, devraient les contraindre à des comportements plus vertueux, et vérifier systématiquement, comme le font déjà certains fournisseurs, auprès des nouveaux clients qu'ils ont été correctement informés et conseillés. **Il rappelle également que le fournisseur ne peut se dégager de sa responsabilité en invoquant celle du démarcheur : c'est lui qui souscrit le contrat de fourniture !**



- **Les litiges liés au raccordement et aux ouvrages des réseaux de distribution** sont en baisse de 34 % en 2022. Les 450 litiges déclarés recevables en médiation en 2022 concernant des demandes de raccordement ou des installations appartenant aux réseaux de distribution, qui impliquent le distributeur ENEDIS dans près de 9 cas sur 10, représentent désormais 5 % du total des litiges recevables. Sont alors en cause les délais de réparation, ou de réalisation des travaux de raccordement, l'emprise irrégulière d'ouvrages de distribution, le prix du raccordement, l'emplacement du compteur, ou encore la modification du devis par le distributeur.

CAS CONCRET

Le consommateur a demandé à ENEDIS le raccordement d'un terrain au réseau de distribution d'électricité. Il a reçu 3 jours après un devis d'un montant de 290,16 euros TTC. Le client l'a signé et a versé l'acompte demandé pour démarrer les travaux. Cependant, ENEDIS lui a adressé un nouveau devis de 1 249,20 euros TTC, en invoquant comme motif le fait que « sa demande initiale ne correspondait pas à la réalité du terrain à raccorder ». Le médiateur national de l'énergie a conclu qu'en envoyant un devis sans procéder à une étude technique sur place, le distributeur avait pris un risque et qu'il ne pouvait pas revenir sur le contrat conclu. ENEDIS a accepté de facturer le raccordement au prix résultant du premier devis accepté.

**Recommandation
n° D2022-05176**





La baisse du nombre des litiges liés au raccordement et aux ouvrages réseaux est due à deux facteurs principaux : le déploiement des compteurs communicants, qui éteint de fait un ensemble de litiges nés en 2021 dans le sillage de la pose des compteurs Linky et Gazpar (dommages sur des équipements tels que pompe à chaleur, four, volets électriques, fuite sur l'installation en gaz...). Ces litiges baissent ainsi de 58% (environ 115 litiges en 2022). Le deuxième facteur de diminution du nombre de recours au médiateur national de l'énergie est l'amélioration de la prise en charge par ENEDIS des litiges relatifs aux « colonnes montantes » ; cette diminution de moitié (de 85 en 2021 à 44 en 2022) des litiges relatifs aux colonnes montantes est due en grande partie au travail de conciliation débuté en 2020 par le médiateur national de l'énergie avec ENEDIS, pour améliorer et harmoniser le règlement de ces litiges : ENEDIS prend désormais à sa

charge les travaux de rénovation, lorsque les colonnes sont en contrainte de transit (c'est-à-dire qu'elles ne peuvent absorber aucune augmentation de puissance unitaire de 3 kVA) ou lorsque leur état ne permet pas d'assurer de manière pérenne la sécurité des personnes et des biens.

Certains litiges persistent encore en ce qui concerne des colonnes montantes qui sont perçues par les copropriétés comme vétustes et dangereuses, mais n'ont pas encore été prises en charge par ENEDIS ou n'ont pas fait l'objet d'un diagnostic que la saisine du médiateur national de l'énergie permet de déclencher. ENEDIS se déplace, même si, dans quelques cas les délais d'intervention ont été un peu longs...

Une autre source de litiges porte sur la répartition des travaux entre la copropriété et ENEDIS lorsque la colonne doit être renouvelée.

Les services d'ENEDIS devraient sur le terrain faire preuve de plus de pédagogie envers leurs clients, répondre systématiquement aux courriers de réclamation des consommateurs.

La pratique de la médiation s'est, sur bien des points, améliorée avec ENEDIS, notamment avec l'appui des équipes au niveau national ; néanmoins, les services du médiateur national de l'énergie constatent qu'il existe toujours des axes d'amélioration sur le terrain : « *les services d'ENEDIS devraient sur le terrain faire preuve de plus de pédagogie envers leurs clients, répondre systématiquement aux courriers de réclamation des consommateurs, expliquer mieux le pourquoi des choses ; ils devraient aussi, parfois, savoir faire preuve de souplesse et de compréhension, pour trouver la solution qui permette de donner satisfaction au consommateur et éviter ainsi des litiges inutiles ou stériles* » indique Olivier Challan Belval, médiateur national de l'énergie.

- **Les litiges liés à la qualité de fourniture** (303 litiges recevables en médiation en 2022, soit 4%) diminuent de 14%. Ils concernent essentiellement des coupures accidentelles (35%, en hausse de 30%), des surtensions consécutives à une rupture de neutre (28%, en baisse de 29% vraisemblablement grâce aux protections du compteur Linky), une tension trop basse (12%) et des micro-coupures (8%, en baisse de 37%).



CERTAINS LITIGES RÉCURRENTS PERSISTENT

L'ARTICLE L. 224-11 DU CODE DE LA CONSOMMATION MAL APPLIQUÉ

En 2022, encore 9 % des litiges instruits par les services du médiateur national de l'énergie révèlent une mauvaise application, voire une absence d'application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation ; cet article législatif interdit de facturer les consommations d'énergie au-delà de 14 mois, pour protéger les consommateurs contre des factures de rattrapage trop importantes : « *Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.* »

Environ 37 % de ces cas dont est saisi le médiateur national de l'énergie impliquent une responsabilité d'ENEDIS et 11 % celle de GRDF (dont le parc de compteurs est 3 fois moins important). Les cas d'absence de relevé, le plus souvent à l'origine de ces rattrapages de facturation, sont en baisse grâce à la généralisation des compteurs communicants.

La responsabilité d'un fournisseur est en cause dans 60 % des cas ; il s'agit essentiellement de relevés de consommation qui

n'ont pas été pris en compte dans la facture à la suite d'un blocage du système de facturation, ou qui ont été pris en compte trop tardivement. Le cas le plus fréquent concerne des consommations non prises en compte dans la facturation après une longue période pendant laquelle il n'y a eu aucun relevé du compteur ; or, les fournisseurs ont l'obligation, en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, de facturer au moins une fois par an sur la base d'un relevé du compteur ; s'ils ne respectent pas cette obligation et ne facturent pas leurs clients dès qu'ils ont connaissance d'un relevé, le montant de la facture de rattrapage s'aggrave de leur faute.

Les modalités de calcul des consommations qui ne peuvent pas être facturées en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation font très généralement l'objet d'un consensus entre les services du médiateur national de l'énergie et les opérateurs ; néanmoins, il existe encore quelques divergences d'interprétation sur la portée de ces dispositions législatives.

Tel est notamment le cas des redressements de relevés de compteurs transmis avec plusieurs mois de retard au fournisseur par ENEDIS et qui entraînent, lorsque ces redressements sont répercutés dans la facturation, des facturations portant sur des consommations antérieures de plus de

14 mois au dernier relevé ou auto-relevé ; ces régularisations ne respectent pas les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

De tels cas ont déjà été cités dans le rapport annuel 2021 du médiateur national de l'énergie, mais ENEDIS persiste à considérer qu'il suffit que le redressement initial porte sur 14 mois pour dégager sa responsabilité. Le médiateur national de l'énergie ne partage pas cette analyse ; il considère que, lorsque le gestionnaire de réseau est à l'origine d'une facturation émise par le fournisseur remontant sur plus de 14 mois en arrière par sa faute, c'est à lui d'en supporter les conséquences (recommandation n° D2022-09981).

Tel est également le cas pour les erreurs de relevés des consommations, qui sont à l'origine de régularisations d'un montant élevé (recommandation n° D2022-13906). Le médiateur national de l'énergie considère qu'ENEDIS n'a pas à faire supporter au consommateur, ni au fournisseur, l'impossibilité, en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, de facturer au consommateur un rattrapage de consommation dont l'origine est une erreur de relevé par ENEDIS. Ces recommandations du médiateur national de l'énergie sont partagées par GRDF.





- **Le fournisseur EDF**, qui n'applique pas toujours spontanément les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, a, dans certains cas, une interprétation restrictive de la portée de ces dispositions ; ainsi, le fournisseur EDF ne prend pas en compte dans son calcul le dernier index « relevé » avant la facture, mais le dernier index « facturé ». Or, ce mode de calcul, qui n'est pas conforme à la lettre du texte, est défavorable au consommateur, puisque lorsque qu'EDF facture 15 mois de consommation avec 6 mois de retard, il annulera 1 mois de consommation, alors que le médiateur national de l'énergie considère, et lui a recommandé, d'annuler 7 mois de consommation (recommandation n° D2022-24923). « *On ne peut qu'être critique face à cette posture, car c'est reconnaître à l'opérateur la possibilité de facturer à tout moment, ce qui n'apparaît pas conforme au mécanisme de l'article L. 224-11 du code de la consommation* » souligne Catherine Lefrançois-Rivière.
- **GAZ DE BORDEAUX** ne suit pas non plus les recommandations du médiateur national de l'énergie sur l'application de l'article L.224-11 du code de la consommation, lorsqu'il facture tardivement un rattrapage de consommation ; il ne juge pas utile de fournir des explications au médiateur

national de l'énergie sur son refus de suivre la recommandation, pas plus d'ailleurs qu'au consommateur lui-même ! (recommandation n° D2022-07300).

DES ERREURS D'IDENTIFICATION DE COMPTEURS PERDURENT

Les erreurs d'identification de points de livraison d'électricité (PDL) ou de points de référence et mesure (PRM) et de points de consommation de gaz (PCE) représentent environ 7 % des litiges recevables en médiation ; ils sont en légère diminution par rapport à l'an passé (8 %). Mais les situations dont le médiateur national de l'énergie est saisi, qui peuvent durer parfois depuis plusieurs années, sont systématiquement aggravées par une mauvaise application par les opérateurs concernés des procédures de correction de ces situations, qui sont fixées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Le médiateur national de l'énergie appelle une nouvelle fois les pouvoirs publics, notamment la Commission de régulation de l'énergie, à se saisir vigoureusement de ce problème pour, non seulement faire respecter les procédures mises en place sous l'égide de la CRE pour corriger ces situations lorsqu'elles surviennent, mais également pour les prévenir, notamment par des méthodes plus fiables d'identification des



1. Awa, 2. Alexandre, 3. François-Xavier, 4. Marie, 5. Catherine, 6. Christian, collaborateurs du médiateur national de l'énergie.

compteurs. Le médiateur national de l'énergie regrette notamment que l'occasion de la pose des compteurs communicants n'ait pas été saisie pour le faire.

Ces erreurs d'identification des compteurs placent, en effet, souvent les consommateurs concernés dans des situations inextricables, qui peuvent même aboutir à des coupures d'approvisionnement du consommateur, lorsque le fournisseur à

l'origine de l'erreur se contente de résilier le contrat activé sur le mauvais point, au lieu de demander au distributeur l'identité du fournisseur initial et de mettre en œuvre la procédure fixée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).





CAS CONCRET

Monsieur et madame X. ont vu leur contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé avec ENGIE résilié et leur alimentation en gaz coupée le 30 août 2022. L'analyse du dossier a révélé que le fournisseur EDF avait commis une erreur d'identification du compteur (inversion de PCE) lors de la souscription d'un autre client Y., le 12 août 2022; le fournisseur EDF a été informé de cette erreur par GRDF le 29 août 2022 à la suite de la démarche d'ENGIE; mais, au lieu d'appliquer la procédure, le fournisseur EDF a résilié le contrat du consommateur Y. le 30 août 2022, entraînant la suspension de l'alimentation en gaz de monsieur et madame X., qui n'avaient pourtant rien demandé! Malgré leurs demandes répétées, le fournisseur EDF a refusé pendant plusieurs mois de mettre en œuvre la procédure dite « *de retour arrière* », indispensable pour réactiver le contrat au tarif réglementé de vente de monsieur et madame X.; le fournisseur EDF ne l'a finalement fait qu'à la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie. Le médiateur national de l'énergie a recommandé au



fournisseur EDF, qui l'a accepté, d'accorder un dédommagement à monsieur et madame X., eu égard aux désagréments qu'ils avaient subis du fait de l'absence de fourniture de gaz entre le 30 août 2022 et le 4 janvier 2023, les privant de chauffage pendant 4 mois, notamment en période hivernale et les contraignant à trouver des moyens alternatifs pour cuisiner.

Recommandation n° D2022-26409

Dans certains cas, à la suite d'une erreur d'identification du compteur (inversion de PRM ou de PCE), au lieu de réactiver les conditions tarifaires initiales du consommateur victime, le fournisseur initial lui propose un nouveau contrat à des conditions nettement moins avantageuses. Ce cas de figure est fréquent avec le fournisseur EDF, qui ne reconnaît pas spontanément son obligation de réactiver le contrat initial. De plus, EDF n'est pas en mesure d'éditer un contrat faisant figurer les tarifs initiaux, et ne peut que corriger a posteriori le prix qui sera facturé : « *Les consommateurs doivent alors systématiquement signer un nouveau contrat avec des prix très souvent plus élevés que ceux de leur contrat initial, ce qui les inquiète et les conduit à saisir le médiateur* » souligne Marie Pierrini, cheffe de pôle d'instruction des litiges.

Dans le litige D2022-24063, une erreur d'identification des compteurs de gaz et d'électricité (inversion des points de comptage et d'estimation et de point de livraison) avait été commise par TALENERGIES lors de la souscription d'un autre client, ce qui avait notamment entraîné la résiliation du contrat de fourniture de gaz naturel du consommateur souscrit initialement auprès du fournisseur EDF pour une durée de 4 ans et qui n'avait pas expiré. Les consommateurs ont alors dû conclure un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur EDF, mais avec des prix 2 fois plus élevés que les

tarifs initiaux (0,1003€ HT/kWh au lieu d'un prix fixe sur 4 ans de 0,0529€ HT/kWh). À la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie, le fournisseur EDF a proposé de réactiver le contrat de fourniture de gaz naturel dans ses conditions initiales, de corriger sa facturation de manière rétroactive, de rembourser les frais de mise en service et d'accorder à ses clients un dédommagement eu égard aux désagréments subis. Le fournisseur TALENERGIES a également dédommagé les consommateurs et le distributeur ENEDIS a corrigé l'adresse du point de livraison pour éviter une nouvelle erreur.

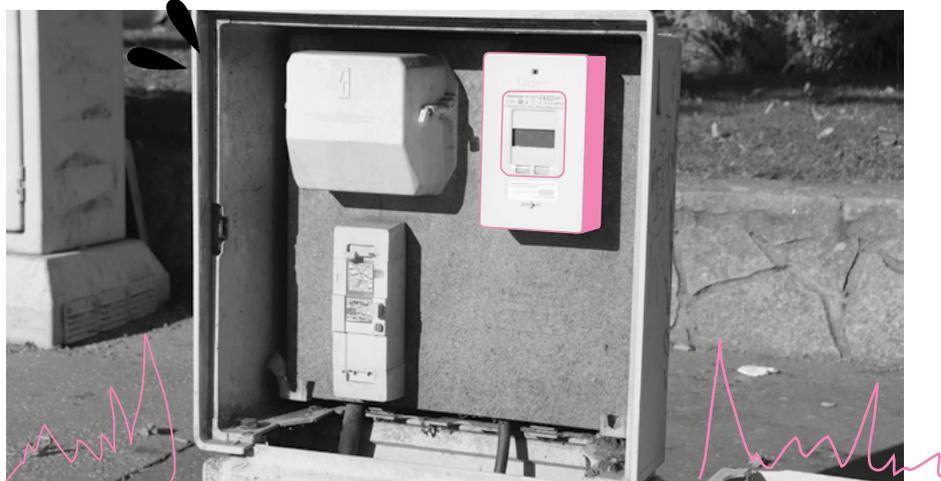
Le médiateur national de l'énergie rappelle que la procédure, établie sous l'égide de la CRE, de correction d'une erreur d'identification de compteur (dite d'« *erreur de point de référence et mesure* ») en électricité a été modifiée en novembre 2022, afin de permettre que le « *retour arrière* » aux conditions initiales soit toujours possible, lorsque le contrat initialement souscrit est toujours en vigueur à la date de la demande de retour arrière, et que, dans ce cas, les fournisseurs ne doivent pas faire souscrire de nouveau contrat à leur client.





Le médiateur national de l'énergie rappelle également qu'il revient aux fournisseurs de s'assurer de la bonne identification du compteur et d'accomplir toutes les diligences nécessaires à cette correcte identification (photo du compteur, nom du précédent occupant, précisions sur l'étage/la porte/le bâtiment, etc.).

Dans le dossier D2022-09995, l'erreur d'identification du compteur (inversion de PRM), imputable au fournisseur EDF lors de la souscription du contrat de fourniture en 1987 et découverte par le consommateur en 2020, a perduré pendant plus de 30 ans, sans même qu'ENEDIS n'ait détecté le problème lors du remplacement du compteur en 2019!



LES CAS DE CONSOMMATION SANS FOURNISSEUR AUGMENTENT

Le nombre de cas de consommation sans fournisseur ont augmenté en 2022, passant de 25 à 82 cas instruits en médiation. Il s'agit de cas dans lesquels les consommateurs utilisent du gaz ou de l'électricité en l'absence de tout contrat avec un fournisseur. Plusieurs cas de figure peuvent expliquer ces situations :

- le fournisseur n'a pas traité la demande de mise en service,
- le fournisseur a annulé le contrat sans raison valable,
- le distributeur n'a pas effectué la mise en service du contrat de fourniture, qui lui avait été demandée par un fournisseur,

- le consommateur n'a pas demandé de mise en service et a bénéficié d'une alimentation sans souscrire de contrat auprès d'un fournisseur.

Ces situations imposent aux gestionnaires de réseaux de distribution (principalement ENEDIS et GRDF, mais aussi les entreprises locales de distribution) de veiller à en limiter la durée au maximum dans la mesure où seuls les fournisseurs détenant une autorisation de fourniture sont légitimes à assurer la revente d'électricité ou de gaz aux consommateurs. D'autre part, depuis novembre 2021, la Commission de régulation de l'énergie a réévalué à la hausse le montant de la « compensation » qui est due dans ce cas par le consommateur au gestionnaire du réseau de distribution; le montant de cette « compensation » peut représenter 2 à 3 fois le montant qui serait facturé par un fournisseur si le consommateur avait souscrit un contrat de fourniture. Ainsi, pour limiter les périodes de consommation sans fournisseur la « Procédure de résiliation à l'initiative d'un client résidentiel ou professionnel BT \leq 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant » a limité à 4 semaines maximum, pour ENEDIS, la période pendant laquelle l'alimentation peut être maintenue sans contrat à l'issue de la résiliation d'un contrat de fourniture. Or, pour GRDF, la « Procédure de détachement d'un PCE suite à résiliation par le client du contrat de fourniture » mentionne un délai

de 26 semaines. Ce délai a pour origine l'arrêté du 23 février 2018 qui a pour objet la sécurité du réseau. Or, ce qui importe ici n'est pas la sécurité, mais de limiter au maximum la période sans contrat de fourniture qui peut être à l'origine de factures très élevées. Il appartient par conséquent au distributeur d'accomplir toutes les démarches en vue de couper un point d'alimentation sans attendre l'écoulement du délai de 26 semaines.

La réglementation prévoit, que, lorsqu'il détecte un cas de consommation sans fournisseur, le gestionnaire du réseau de distribution doit indiquer au consommateur qu'il a l'obligation de souscrire un contrat de fourniture d'énergie dans un délai de 48 heures, sous peine de voir son alimentation suspendue; parallèlement, le gestionnaire du réseau de distribution doit facturer directement au consommateur l'énergie consommée sans fournisseur.





La hausse du montant des factures émises par les gestionnaires de réseaux de distribution pour des consommations d'énergie sans fournisseur explique l'augmentation du nombre de ce type de litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie en 2022. La majorité de ces situations concerne des sites encore non équipés de compteurs communicants, ce qui rend leur détection difficile.

Lorsqu'il identifie la responsabilité d'un gestionnaire de réseau de distribution ou d'un fournisseur, qui est à l'origine de telles situations, le médiateur national de l'énergie lui demande de prendre en charge le surcoût résultant de la facturation au prix d'une consommation sans fournisseur.

Dans le dossier D2022-22356, une grève du personnel d'ENEDIS avait perturbé la mise en service des installations d'un consommateur qui avait été programmée. ENEDIS a alors indiqué au consommateur qu'il reviendrait vers lui, ce qu'il n'a pas fait. Il en est résulté 3 mois de consommation d'électricité sans fournisseur. ENEDIS a facturé l'énergie consommée au prix fixé par la Commission de régulation de l'énergie en cas de consommation sans fournisseur. Le médiateur national de l'énergie, ayant constaté que la situation litigieuse était due à la défaillance du gestionnaire de réseau,

a demandé à ENEDIS de prendre à sa charge la différence entre la facturation qui aurait dû être établie par un fournisseur et le montant qu'il avait facturé, ce qu'il a fait.

Dans le dossier D2022-24315, le consommateur avait résilié son contrat avec son ancien fournisseur, mais ENEDIS avait annulé la demande de changement de fournisseur, pour incohérence des auto-relevés du consommateur fournis par le fournisseur. Toutefois, le fournisseur MINT ÉNERGIE avait confirmé, à tort, au consommateur que son nouveau contrat avait été activé et il avait prélevé les mensualités correspondantes pendant 2 ans, alors qu'en réalité aucun contrat n'avait été activé. Le consommateur a pour cette raison été facturé par le gestionnaire du réseau de distribution de l'énergie consommée sans contrat au prix nettement plus élevé de la « compensation ». Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur MINT ÉNERGIE de prendre à sa charge la différence entre la facturation qui aurait dû être établie par un fournisseur et le montant facturé par le gestionnaire de réseau de distribution.

LES MENSUALITÉS DE PAIEMENT SONT TROP SOUVENT PAS, OU MAL ACTUALISÉES, AU REGARD DE LA CONSOMMATION RÉELLE

Les litiges de ce type représentent 7% des dossiers instruits en médiation en 2022. Ajuster le montant des mensualités au plus près de la consommation réelle de son client est un élément très important d'une bonne relation contractuelle; cela constitue un gage de la loyauté du fournisseur dans sa relation avec son client. Cette obligation s'impose d'autant plus qu'avec les compteurs communicants, il est désormais possible de connaître en temps réel les consommations, ce qui rend possible une correction de mensualités lorsqu'elles ont été manifestement surévaluées ou sous-évaluées; cette bonne pratique évite au consommateur, en cas de mensualités mal ajustées ou non réévaluées, d'avoir une mauvaise surprise lorsqu'il reçoit en fin de période la facture de régularisation d'un montant élevé.

Les services du médiateur national de l'énergie ont constaté que, sur ce point, les clients du fournisseur EDF ne sont pas aussi bien protégés au cours de la première année de contrat qu'avec la majorité des autres fournisseurs; en effet, contrairement à la pratique généralisée, le fournisseur EDF n'accepte pas, malgré les demandes

répétées du médiateur national de l'énergie, de modifier le montant des mensualités au cours de la première année du contrat, lorsque les données de consommation du compteur Linky montrent qu'elles sont mal ajustées (recommandation n° D2022-03759).

Dans un certain nombre de cas, ce sont les partenaires commerciaux peu scrupuleux (les démarcheurs) qui proposent des mensualités d'un montant trop faible au regard de la consommation, et appâtent ainsi le consommateur avec un prix anormalement bas comme argument de vente. Le fournisseur ENI est souvent en cause dans ce type de litiges.

Voir la proposition du médiateur national de l'énergie de proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la consommation réelle
p. 149



PEU DE LITIGES CONCERNANT LES AUTRES ÉNERGIES

Le médiateur national de l'énergie est peu saisi pour des litiges concernant d'autres énergies, notamment les réseaux de chaleur, le gaz en citerne GPL, le bois-énergie ou le fioul.

LA RÉSILIATION DES CONTRATS DE FOURNITURE DE GPL, SOURCE DE LA PLUPART DES LITIGES

Le médiateur national de l'énergie est, toutefois, saisi de quelques litiges concernant les contrats en gaz de pétrole liquéfié (GPL). « *Les consommateurs sont moins bien protégés qu'en gaz naturel et en électricité* », témoigne Garance Éripret, chargée de mission au service de médiation. On constate souvent, en effet, dans les litiges dont le médiateur national de l'énergie est saisi, un manque de transparence, notamment sur les frais appliqués lors de la résiliation, à la fois pour le retrait de la citerne et celui du gaz restant.

La mise en œuvre de la résiliation (retrait du matériel de stockage, remboursement du dépôt de garantie) est soumise à des délais légaux fixés par le code de la consommation (article L. 224-23 du code de la consommation). Lorsque les délais ne sont pas respectés par les fournisseurs,

les consommateurs concernés peuvent saisir le médiateur national de l'énergie, qui recommande généralement au fournisseur d'appliquer rétroactivement la résiliation à la date de la demande du client et de lui accorder un dédommagement. Les abonnements et les consommations estimées doivent également être annulés et remboursés.

Lorsque le litige porte sur les tarifs appliqués, les services du médiateur national de l'énergie vérifient si le fournisseur a correctement informé le consommateur des évolutions tarifaires, ce qui est une condition absolue pour l'application de nouveaux tarifs ; si l'information manque ou n'est pas suffisamment claire, il convient d'appliquer les anciens tarifs.

Les litiges de tarification portent souvent sur le versement d'indemnités de résiliation d'un contrat de fourniture de GPL ; leur montant est souvent élevé et elles peuvent être majorées si la résiliation survient avant l'échéance du contrat. Il faut rappeler aux consommateurs que c'est lors de la signature du contrat, ainsi qu'au moment des modifications effectuées par le fournisseur en cours de contrat, qu'il doit faire particulièrement attention aux frais annexes applicables.



Les litiges qui surviennent en cours de contrat portent majoritairement sur la contestation des consommations facturées ; ils sont en général dus à des perturbations de l'enregistrement des consommations (défaut de compteur, fuite, estimations

erronées...), ou à des erreurs affectant la facturation elle-même. Le médiateur national de l'énergie demande au fournisseur la réparation des dysfonctionnements ; il en vérifie la résolution et recommande également qu'un dédommagement soit versé au consommateur pour les désagréments qu'il a subis.



À NOTER

L'AUTOCONSOMMATION : UNE NOUVELLE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

La loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 a étendu le champ de compétences du médiateur national de l'énergie aux litiges liés à des « *contrats comportant des stipulations afférentes à des opérations d'autoconsommation individuelle* ».

Lorsqu'il est concerné par un tel litige, l'organisme EDF OA (obligation d'achat) participe activement et de manière constructive à la médiation en proposant en général des solutions adaptées, permettant de résoudre le litige dans 88 % des cas.

Cependant, un certain nombre de ces litiges mettent en cause des tiers à la médiation, par exemple l'installateur, qui n'a pas rempli ses promesses ou qui a incorrectement déclaré les installations, ou dont les services de suivi de la production et de l'autoconsommation ont transmis des données semblant incohérentes ou ont été mal comprises par les producteurs, etc. Les litiges avec ces tiers ne relèvent pas de la compétence du médiateur national de l'énergie, qui ne peut alors qu'inviter les consommateurs à orienter leurs réclamations vers les professionnels en cause.

LES LITIGES CONCERNANT LES COPROPRIÉTÉS ET LES PETITS PROFESSIONNELS

Les litiges concernant les copropriétés et les petits professionnels mettent en cause les augmentations de prix pratiquées par les fournisseurs. Les demandes de médiation auprès du médiateur national de l'énergie par des petits consommateurs professionnels et des copropriétés représentent 10 % du total des saisines recevables (9 % en 2021).

« Longtemps, les prix de l'énergie étant relativement modérés, les petits professionnels ne s'intéressaient pas beaucoup à leurs factures » rappelle Christian Souletie, adjoint à la cheffe du service médiation.

Ainsi que le médiateur national de l'énergie l'a déjà relevé dans son rapport d'activité de l'année 2021, les petits professionnels et les copropriétés étaient moins bien protégés que les consommateurs domestiques; ils ont d'ailleurs eu à attendre plus longtemps que soient mis en place des « boucliers tarifaires » s'appliquant à leur situation, ces protections se sont mises en place en plusieurs étapes et les décrets d'application ont souvent tardé après les annonces dans les médias.

Voir la proposition du médiateur national de l'énergie de pour les professionnels p. 139



DES RENOUVELLEMENTS DE CONTRATS PROPOSÉS À DES PRIX TRÈS ÉLEVÉS

À l'été et l'automne 2022, les consommateurs professionnels, les associations et les copropriétés ont été confrontés à des situations très difficiles à l'occasion du renouvellement de leurs contrats de fourniture d'énergie, en général conclus pour des durées de 12 à 36 mois.

Les fournisseurs leur ont, en effet, proposé des contrats à des tarifs extrêmement élevés, en général jusqu'à 3 ou 4 fois le tarif antérieur; le médiateur national de l'énergie a même été saisi de cas dans lesquels les prix étaient jusqu'à 10 fois supérieurs aux précédents (par exemple, dans l'affaire D2022-12837 opposant un établissement scolaire au fournisseur TOTALENERGIES). Bien qu'étant généralement faites suffisamment à l'avance pour que les consommateurs aient le temps de chercher d'autres fournisseurs et de comparer les offres, ces propositions de renouvellement n'ont trop souvent pas fait l'objet d'une alerte circonstanciée sur l'importance de la hausse des prix par rapport aux contrats en cours.



Des copropriétés ont également connu des difficultés similaires, comme les clients du fournisseur GAZ EUROPÉEN (recommandation n° D2022-13342), qui se sont vu appliquer, sans aucun préavis, un surcoût, intitulé « compensation spot hiver » (!), qui n'était pas prévu parmi les paramètres d'évolution des prix fixés dans le contrat de fourniture.

« Le contexte économique affecte tout autant les résidents, qui se retrouvent dans une situation financière difficile et continuent néanmoins à régler leurs factures, observe Juliette Morel, chargée de mission sénior au service de médiation. Il est inéquitable de faire peser sur ses clients les mauvais choix stratégiques du fournisseur GAZ EUROPÉEN ». C'est pourquoi le médiateur national de l'énergie a recommandé systématiquement au fournisseur GAZ EUROPÉEN d'annuler ces frais injustifiés et de verser un dédommagement aux copropriétés pour les désagréments subis.

DES EXPLICATIONS TARDIVES ET INCOMPRÉHENSIBLES

Dans plusieurs affaires (D2022-12837 et D2022-13060 par exemple), le fournisseur TOTALENERGIES a communiqué l'information sur les hausses de prix avec une formule d'indexation difficilement compréhensible, voire totalement incompréhensible; en outre, le prix actualisé sur la base de cette formule d'indexation n'a été communiqué au consommateur qu'après son application aux factures concernées. Le médiateur national de l'énergie a considéré que les pratiques de TOTALENERGIES manquaient de transparence, et lui a recommandé de ne pas appliquer le nouveau prix avant d'en avoir informé le consommateur, et de laisser à ce dernier la possibilité de résilier son contrat pendant 1 mois avant que le prix nouveau ne s'applique.





DES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE D'UN MONTANT IMPORTANT ET INVÉRIFIABLE

Autre source fréquente de litiges : l'application de frais de résiliation anticipée, lorsqu'il est mis fin au contrat avant l'échéance prévue. C'est ce qui s'est produit par exemple avec le fournisseur TOTALENERGIES dans plusieurs affaires : le consommateur avait été démarché et s'était vu facturer des frais de résiliation par son ancien fournisseur. Or, le fournisseur TOTALENERGIES avait incorrectement informé ses prospects du risque qu'ils avaient de se voir facturer des frais de résiliation anticipée par leur ancien fournisseur. Dans le dossier D2021-21146, le fournisseur TOTALENERGIES a pris en charge les frais de résiliation anticipée de son client, car il a reconnu des erreurs dans l'adresse de courriel qui avait été adressé à son client, qui avait empêché la vérification des durées d'engagement du contrat souscrit auprès de son fournisseur précédent.

Le médiateur national de l'énergie recommande, pour que ces frais de résiliation anticipée ne soient pas ignorés par le client, que les démarcheurs fassent rédiger de leur main par les consommateurs qu'ils prospectent une attestation qu'ils ont bien connaissance que des frais de résiliation anticipée peuvent leur être facturés par leur ancien fournisseur.

Dans l'affaire D2022-08784, le fournisseur VATTENFALL a mal conseillé son client au moment de la souscription du contrat de fourniture, de sorte qu'il n'a jamais été activé : le client refusait, en effet, la pose d'un compteur Linky, qui était pourtant nécessaire pour la mise en place du contrat avec l'option tarifaire qu'il avait souscrite. Or, d'autres options tarifaires compatibles avec le compteur en place étaient possibles, mais au lieu d'orienter son client sur ces offres, le fournisseur VATTENFALL a abandonné le processus de mise en service et a facturé des indemnités de résiliation anticipée d'un montant de 2 208 euros TTC. À la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie, le fournisseur VATTENFALL a finalement accepté d'annuler la perception d'une indemnité de résiliation anticipée.

Les clauses impliquant des frais de résiliation anticipée ne sont pas toujours rédigées de façon suffisamment claire pour permettre de vérifier le bien-fondé du montant des frais facturés.

CAS CONCRET



Dans l'affaire D2022-10463, une copropriété parisienne a souhaité résilier son contrat de gaz naturel avec le fournisseur ENI avant l'échéance prévue du 31 décembre; elle s'est vu facturer 6 mois après la résiliation effective du contrat des frais de résiliation anticipée d'un montant de 22 460,76 euros TTC. Cette somme correspondait bien au « *montant forfaitaire égal à la somme de 75 % du i) prix de l'énergie restant à consommer et ii) du prix de l'abonnement restant à facturer, tels qu'en vigueur à la date de prise d'effet de la résiliation* » indiqué par le fournisseur ENI dans ses observations; or, les conditions générales de vente effectivement souscrites mentionnaient : « *un montant forfaitaire égal à 75 % de montant valorisé de la consommation annuelle et de l'abonnement restant à facturer et multipliée par le nombre d'années restant à courir à l'issue de l'année en cours.* »

Pour le médiateur national de l'énergie, la résiliation ayant été sollicitée au cours de la même année que celle de la date d'échéance du contrat, « *aucune année* » ne restait à courir à l'issue de l'année en cours. Aussi, selon cette formulation, les frais de résiliation réclamés ne paraissaient pas justifiés (cela reviendrait à multiplier par zéro, faute d'année restant à courir). En l'absence d'information communiquée au consommateur sur l'évolution des conditions générales de vente applicables, le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur ENI d'annuler la facturation de frais de résiliation anticipée, et de verser un dédommagement pour les désagréments subis.

Dans certains cas, la consommation de référence prise en compte par le contrat pour le calcul des frais de résiliation anticipée est bien plus élevée que la consommation réelle du client concerné. En recalculant les indemnités dues sur la base de la consommation réelle du client, le médiateur national de l'énergie est parvenu à un montant inférieur de 1 500 euros

à celui calculé par le fournisseur, et qui apparaît plus équitable (D2021-16367). Toutefois, le fournisseur EDF concerné par ce litige n'a pas suivi l'analyse du médiateur national de l'énergie sur ce point...





« Nous craignons une forte hausse des litiges concernant les frais de résiliation anticipée en 2023 », indique Caroline Keller, cheffe du service information et communication du médiateur national de l'énergie, car, avant l'annonce des aides financières pour les professionnels, il a été évoqué dans les médias une suppression des frais de résiliation anticipée pour les TPE. Mais finalement, cette mesure n'a pas été mise en œuvre ».

Le médiateur national de l'énergie demande, par ailleurs, que les petits professionnels soient exemptés de ces frais de résiliation anticipée.

DES DIFFICULTÉS POUR TROUVER DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE À DES PRIX ACCEPTABLES

Au moment où la hausse des prix de l'énergie était la plus élevée, il était quasiment impossible pour les consommateurs petits professionnels de trouver des fournisseurs d'énergie proposant des tarifs acceptables

pour eux; un certain nombre d'entre eux, notamment ceux pour qui l'énergie est une de leurs principales dépenses (boulangers, restaurants, laveries), se sont retrouvés dans des situations particulièrement délicates.

Le médiateur des entreprises (qui intervient pour les litiges d'énergie hors du champ de compétence du médiateur national de l'énergie, c'est-à-dire pour les consommateurs professionnels de plus de 10 salariés ou de plus de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires), a publié une « *check-list* », élaborée en concertation avec les fournisseurs, destinée à aider ces consommateurs à choisir leurs contrats en toute connaissance de cause.

Cet outil a été très utile aux services du médiateur national de l'énergie pour apporter aux entreprises des informations adaptées à la situation exceptionnelle qu'ils rencontraient.

Le médiateur des entreprises a publié une « *check-list* » élaborée en concertation avec les fournisseurs destinée à aider les consommateurs à choisir leurs contrats en toute connaissance de cause.



UNE INFORMATION INSUFFISANTE SUR « L'ÉCRÊTEMENT ARENH »

Le dispositif de l'ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique) permet aux fournisseurs d'électricité concurrents d'EDF en France de lui racheter une partie de sa production nucléaire à un tarif de 42€/MWh, fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) depuis 2012. Mais la quantité totale d'électricité au tarif ARENH est plafonnée chaque année. Ce plafond était de 100 TWh pour 2022, ensuite porté à 120 TWh, pour une demande totale de

160 TWh. Lorsque les fournisseurs d'électricité ne peuvent acquérir au tarif ARENH la quantité d'électricité qu'ils avaient demandée, ils doivent acquérir le solde sur les marchés, à un prix qui était en 2022 très significativement supérieur. Le mécanisme dit de « l'écêtement ARENH » permet à ceux des fournisseurs qui ont prévu ce mécanisme dans leurs contrats de répercuter dans leurs prix le surcoût lié à l'écêtement.





Mais encore faut-il que le consommateur ait été correctement informé de l'existence de ce dispositif et de la possibilité qu'avait le fournisseur de répercuter sur le prix facturé au client les conséquences de cet « *écrêtement ARENH* » ; ce qui n'est pas toujours le cas, ainsi que l'ont fréquemment constaté les services du médiateur national de l'énergie.

Ainsi, dans certains cas, comme dans l'affaire D2022-12608 qui met en cause le fournisseur ANTARGAZ, une composante de prix intitulée « *ARENH-écrêtement* » est apparue sur la facture de consommateurs professionnels, qui étaient pourtant persuadés d'avoir souscrit des contrats qui ne le prévoyait pas. Le mécanisme « *ARENH-écrêtement* » était, certes, mentionné dans les conditions générales de vente, mais il n'était pas mentionné dans les conditions particulières de vente, qui faisaient référence à un « *prix fixe hors variation du TURPE* ».

Sur un plan plus général, le médiateur national de l'énergie considère que, même si le décret n° 2022-788 du 6 mai 2022, qui précise ce qu'est un contrat à « *prix fixe* » et à durée déterminée tel qu'il est mentionné à l'article L. 332-2 du code de l'énergie, a prévu (étonnamment) qu'un prix avec écrêtement ARENH était, au moins d'un point de vue juridique, un « *prix fixe* » ; une telle qualification est souvent trompeuse pour

un petit professionnel ; il observe d'ailleurs que plusieurs fournisseurs, qu'il a consultés sur cette question, lui ont indiqué ne pas adhérer à ce genre de pratique.

Enfin, bien que sur le plan réglementaire rien n'oblige les fournisseurs à mentionner les plages effectives des heures creuses pour les clients professionnels dont le contrat porte sur une puissance supérieure à 36 kVA, le médiateur national de l'énergie recommande (recommandation n° D2021-17057) de les faire figurer systématiquement, à l'instar de ce qui est prévu par l'arrêté du 18 avril 2012, sur les factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité pour les clients domestiques et certains professionnels.

Voir la proposition du médiateur national de l'énergie de modifier l'article D. 332-2 du code de l'énergie pour qu'un contrat qui risque un *écrêtement ARENH* ne soit plus présenté comme à *prix fixe* p. 138



LE PROCESSUS DE MÉDIATION, UTILE ET EFFICACE

Si le délai moyen d'instruction d'un litige en médiation a atteint 145 jours en 2022 et que seulement 21 % des litiges ont pu être traités dans le délai de 90 jours fixé par l'article R. 612-5 du code de la consommation, ce sont près de 8 000 (7 871) recommandations et accords amiables qui ont été émis en 2022.

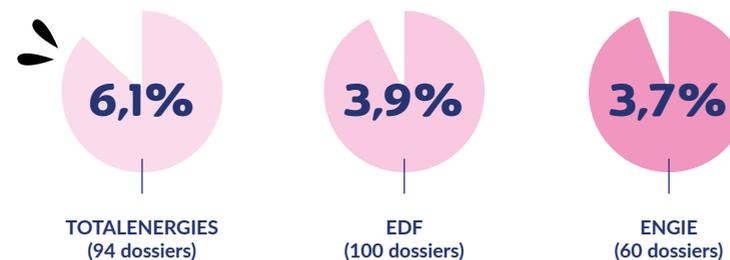
Dans près de 2/3 des cas (64 %), les dossiers instruits par les services du médiateur national de l'énergie se sont conclus par des accords amiables entre le consommateur et son fournisseur ; 96 % des recommandations émises par le médiateur national de l'énergie aux opérateurs ont été exécutées en totalité par eux.

Ces bons résultats sur le fond des litiges montrent l'intérêt et l'efficacité de la médiation. Ils ont été obtenus malgré la quantité importante des saisines recevables (8 567 en 2022) qui ont été traitées par des équipes de médiation qui ont été en grande partie renouvelées.

L'année 2022 se distingue par la très forte progression (+ 296 %) du nombre de litiges ayant trouvé une solution avant même que les services du médiateur national

de l'énergie n'aient achevé leur instruction ; le nombre de désistements en cours de médiation est ainsi passé de 108 en 2021 à 428 en 2022 ; ils sont intervenus en moyenne 82 jours après la saisine et concernent le plus souvent des litiges simples pour lesquels le consommateur signale que son litige est résolu en demandant au médiateur de « *clôturer le dossier* ». Le médiateur national de l'énergie en prend acte, conformément à l'article R. 612-2 du code de la consommation, dont les termes sont rappelés dans les courriers de notification de recevabilité adressés aux consommateurs, et qui prévoit que le consommateur peut librement se retirer du processus de médiation à tout moment.

Taux de désistement par fournisseur





Ces chiffres s'expliquent naturellement par le fait que certains fournisseurs avaient déjà commencé à traiter le dossier avant qu'il ne soit recevable en médiation. C'est donc l'achèvement du traitement de leur réclamation qui conduit le consommateur à ne pas poursuivre de médiation. C'est le cas lorsque le remboursement d'un trop perçu est effectué pendant le processus de médiation. Mais il faut voir également dans ces bons chiffres l'efficacité du travail de sensibilisation mené depuis plusieurs années par le médiateur national de l'énergie avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux.

C'est notamment le résultat de son instance auprès des opérateurs pour mieux traiter les réclamations de leurs clients. Le médiateur national de l'énergie a ainsi demandé aux services du fournisseur

TOTALENERGIES, qu'il a reçus à plusieurs reprises en 2021, de réagir plus fortement à la progression des saisines, et, désormais, ce fournisseur applique, avant même l'instruction des dossiers en médiation, les solutions préconisées de manière générale par le médiateur national de l'énergie. En outre, les services clientèle de la plupart des opérateurs connaissent les solutions recommandées par le médiateur national de l'énergie au profit de leurs clients. Ils ont de plus en plus souvent reçu instruction de les appliquer spontanément, sans attendre qu'il ait besoin de les recommander.

Malgré cette avancée, tous les fournisseurs ne font pas preuve de la même réactivité, bonne foi et efficacité lors du processus de médiation, ainsi que le montre le tableau ci-dessous :

Opérateurs	Recommandations solutions (dont% AA*)	Délai moyen des observations résidentiels/autres	% suivi des recommandations	% montant versé
Moyenne			96%	94%
EDF	2 291 (62%)	21 j / 24 j	96%	96%
ENGIE	1 469 (69%)	17 j / 22 j	98%	98%
ENI	851 (78%)	17 j / 35 j	99%	93%
EKWATEUR	111 (51%)	17 j	82%	84%
OHM ÉNERGIE	187 (72%)	15 j	97%	97%
TOTALENERGIES	1 651 (73%)	15 j / 22 j	99%	97%
SOWEE	48 (69%)	42 j	93%	100%
WEKIWI	89 (52%)	12 j / 28 j	85%	85%
GRDF	1 878 (72%)	15 j / 19 j	99%	99,7%
ENEDIS	5 348 (60%)	14 j / 16 j	92%	91%

*accords amiables



LES BONS ET LES MAUVAIS ÉLÈVES DE LA MÉDIATION

Le médiateur national de l'énergie souhaite insister tout particulièrement sur le fait qu'**une bonne médiation est celle qui se termine par un accord amiable ou par un désistement sollicité par le consommateur** qui a obtenu satisfaction avant même que le médiateur émette cette recommandation.

Le tableau qui précède montre que la plupart des opérateurs (TOTALENERGIES, ENGIE, ENI, GRDF) suivent la quasi-totalité des recommandations du médiateur national de l'énergie, mais que d'autres (EKWATEUR, WEKIWI) en suivent seulement un peu moins de 9 sur 10.

Mais, il arrive encore que certains fournisseurs ne respectent pas le processus de médiation, et procèdent même parfois à des relances en paiement voire à une saisie-attribution sur compte bancaire (GEG dans le dossier D2022-10056) pendant le déroulement du processus de médiation. Les services du médiateur national de l'énergie rappellent systématiquement à l'ordre les opérateurs qui poursuivent leurs relances pendant la médiation.

Certains opérateurs ne respectent pas le délai de 3 semaines prescrit pour adresser

leurs observations. Sur ce plan, **le fournisseur SOWEE est le plus mauvais élève, avec un délai moyen de réponse de 42 jours, suivi par ANTARGAZ avec 37 jours.** « Ces pratiques pèsent sur le processus de médiation. Les relances font perdre aux services du médiateur national de l'énergie un temps précieux qui pourrait être consacré à l'instruction » regrette Catherine Lefrançois-Rivière, cheffe du service médiation.

Le travail de médiation est particulièrement efficace avec les équipes de ENGIE, chez qui le nombre de litiges recevables est, en outre, en baisse de 16% ; **le travail de médiation s'est également amélioré avec le fournisseur ENI**, mais les services du médiateur national de l'énergie restent très vigilants sur les pratiques commerciales de ce fournisseur, qui restent sources de litiges (annonces de prix trompeuses et sous-évaluation des mensualités).





• Une nette amélioration des pratiques de TOTAENERGIES

Certains fournisseurs, comme TOTAENERGIES, ont nettement progressé tant dans le traitement des réclamations de leurs clients que dans le processus de médiation, qui est désormais satisfaisant. La résolution des dysfonctionnements informatiques, qui étaient à l'origine de trop nombreux litiges et qui lui avaient valu un « carton rouge » en 2020 et une mise en garde en 2021, a permis de faire baisser de 49 % le nombre de litiges en médiation concernant le fournisseur TOTAENERGIE. Le médiateur national de l'énergie a néanmoins estimé nécessaire de rappeler à ce fournisseur (recommandation générique

n° D2021-21741) que l'index de résiliation de l'ancien occupant ne doit pas être considéré comme l'index auto-relevé du nouveau client. Le fournisseur TOTAENERGIE a indiqué qu'il suivrait cette recommandation.

Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie a été alerté sur un certain nombre de litiges qui sont dus à ses pratiques avec les petits professionnels, auxquels ont été proposés au moment du renouvellement de leurs contrats, dans des conditions peu transparentes, des prix beaucoup plus élevés que les précédents (parfois multipliés par 20), et que ceux pratiqués par certains de ses concurrents au même moment.



1. François-Xavier, 2. Awa, 3. Alexandre, 4. Christian, 5. Marie et 6. Catherine, collaborateurs du médiateur national de l'énergie.

• Le fournisseur EDF doit veiller à ce que les effectifs de son service clients soient adaptés en permanence

De trop nombreux litiges sont soumis au médiateur national de l'énergie alors qu'ils n'auraient jamais dû lui parvenir, si le fournisseur concerné avait traité la réclamation de son client.

Chez le fournisseur EDF, en particulier, le service clients a été quasiment injoignable à certains moments de l'année, et, dans de nombreux dossiers soumis au médiateur national de l'énergie, les consommateurs se plaignent de ne même pas avoir eu de réponse à leurs réclamations. Le fournisseur EDF a indiqué que cette situation résultait en grande partie de l'afflux de clients souhaitant revenir aux tarifs réglementés proposés par l'opérateur historique, afin d'échapper à la volatilité des prix de marché, et qui a mobilisé de nombreuses ressources humaines jusqu'alors dédiées au traitement des réclamations.

Ce choix du fournisseur EDF de traiter en priorité l'accueil de nouveaux clients, au détriment du traitement des réclamations des clients déjà en portefeuille, s'il peut se comprendre sur une courte période exceptionnelle, ne peut néanmoins constituer un choix pérenne.

12 % des litiges avec le fournisseur EDF concernent l'application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui interdisent la facturation de

Dans de nombreux dossiers soumis au médiateur national de l'énergie, les consommateurs se plaignent de ne même pas avoir eu de réponse à leurs réclamations.

consommations d'énergie au-delà de 14 mois; 7 % des litiges avec le fournisseur EDF concernent à l'absence de réajustement des mensualités.

Même si le médiateur national de l'énergie regrette que le service clients du fournisseur EDF se soit montré moins diligent, il observe que, globalement, le nombre de litiges avec ce fournisseur est en baisse de 16 %, alors que les saisines en médiation avaient augmenté de 29 % en 2021; il considère que le fournisseur EDF assure un bon suivi en médiation, malgré des positions jugées parfois un peu « rigides » par les équipes du médiateur national de l'énergie.





• **Certains fournisseurs doivent mieux faire**

Certains fournisseurs ont des pratiques en médiation qui doivent être améliorées. Après ne pas avoir su traiter correctement les réclamations de leurs clients, ces fournisseurs devraient au moins avoir à cœur de s'impliquer totalement dans le processus de médiation, dans l'esprit de trouver une solution et de satisfaire les attentes légitimes de leurs clients.

Tel est le cas du fournisseur **OHM ÉNERGIE**, qui a été mis en cause dans de nombreux litiges, notamment pour non-respect des prescriptions de l'article L. 224-10 (recommandation n° D2022-07242); tel est également le cas du fournisseur **WEKIWI**, qui n'a pas réussi à faire face à de nombreuses saisines du médiateur national de l'énergie, puisque leur nombre a été multiplié par 10 entre 2021 et 2022 : observations tardives, incomplètes, sans proposition de solution, ni analyse de responsabilité. « *On note malgré tout quelques progrès concrétisés par les solutions que WEKIWI accepte à la demande du médiateur national de l'énergie. Mais les solutions tardent encore à être mises en œuvre* » reconnaît Marie Pierrini, cheffe de pôle au service médiation, qui relève que « *dans le cadre de la médiation, le fournisseur WEKIWI a notamment reconnu avoir proposé des offres de fourniture difficilement compréhensibles pour les consommateurs* ».

Le fournisseur **EKWATEUR** fait toujours preuve d'un certain manque de réactivité dans le cadre de l'instruction des litiges en médiation; en outre, il est plus difficile de parvenir à un accord amiable avec ce fournisseur, même si les derniers contacts avec lui semblent montrer qu'il serait en voie d'amélioration.

En revanche, le fournisseur **SOWEE**, déjà mentionné en 2021 pour les difficultés rencontrées en médiation, est toujours aussi peu réactif et demeure le plus mauvais en termes de délais (42 jours pour remettre ses observations contre 17 jours en moyenne pour les autres opérateurs); aucune amélioration n'a encore été observée en ce début d'année 2023.



À NOTER

UNE PLUS GRANDE CONVERGENCE D'ANALYSE AVEC LES MÉDIATEURS D'ENTREPRISES

Le médiateur national de l'énergie a instruit 124 dossiers qui avaient fait l'objet d'un traitement préalable par le médiateur interne du groupe EDF. 31 % des solutions émises divergent de celles du médiateur EDF, ce qui est inférieur aux années précédentes (35 % en 2021 et 42 % en 2020). En cas d'écart, les recommandations du médiateur national de l'énergie ont permis d'obtenir un total de 9 816 euros TTC supplémentaire en faveur du consommateur.

13% des solutions recommandées par le médiateur interne du groupe EDF sont en écart avec celles du médiateur national de l'énergie en ce qui concerne l'appréciation de la responsabilité d'EDF : ces écarts portent majoritairement sur l'absence de réévaluation des mensualités par le fournisseur EDF au cours de la première année du contrat de fourniture, alors même qu'il disposait d'éléments objectifs pour détecter l'inadéquation des mensualités initialement évaluées (voir recommandation n° D2021-26562).

Il est toutefois ressorti des échanges avec le médiateur interne d'EDF que ses positions

de principe étaient convergentes avec celles du médiateur national de l'énergie. Des approches parfois différentes dans l'appréciation des dédommagements ont néanmoins été relevées.

Par exemple, dans le dossier D2022-08689, EDF SEI avait facturé des pénalités de retard de paiement à un consommateur domicilié en Martinique, alors même que ce dernier ne disposait que de 15 jours pour régler ses factures, et qu'il ne les recevait que 10 jours après leur envoi depuis la métropole. En outre, son paiement devait être renvoyé en métropole. Le médiateur national de l'énergie, tenant compte des délais postaux plus longs vers l'Outre-Mer et de la période de Covid qui a encore rallongé ces délais, a recommandé, contrairement au médiateur interne d'EDF, l'annulation des pénalités. Toutefois, EDF SEI n'a toujours pas accepté cette recommandation, invitant seulement le consommateur à opter pour la facture électronique et la mensualisation, alors que cette option ne saurait lui être imposée en aucun cas.





À NOTER



22 % des solutions sont en écart en ce qui concerne l'appréciation de la responsabilité d'ENEDIS. Par exemple, dans le dossier D2022-04791, l'installateur de panneaux photovoltaïques avait commis une erreur dans sa demande de raccordement, ce qui avait empêché le consommateur de bénéficier d'un contrat d'obligation d'achat par EDF. L'instruction menée par le médiateur national de l'énergie a mis en évidence la responsabilité d'ENEDIS, qui avait annoncé au consommateur qu'il transmettait le dossier à EDF OA, ce qui, compte tenu des informations renseignées par l'installateur, n'avait pas lieu d'être, et avait empêché ainsi le consommateur de s'apercevoir de l'erreur de son

installateur et de la rectifier à temps. Le médiateur national de l'énergie a ainsi recommandé à ENEDIS d'accorder au consommateur un dédommagement, ce qu'il a accepté.

Seuls 6 dossiers ont été instruits par le médiateur national de l'énergie après l'intervention du médiateur interne du groupe ENGIE. Dans 1 cas, l'appréciation des responsabilités s'est trouvée en écart. Le médiateur national de l'énergie a, en effet, relevé que les mensualités n'avaient pas été réévaluées comme elles auraient dû l'être pour éviter une facture de régularisation élevée. Le médiateur du groupe ENGIE a souligné que ses analyses étaient cependant convergentes sur ce point avec le médiateur national de l'énergie.

LES LITIGES DES CLIENTS PROFESSIONNELS MOINS BIEN TRAITÉS PAR LES FOURNISSEURS

En règle générale, les opérateurs répondent aux services du médiateur national de l'énergie dans un délai de 17 jours; le délai maximum constaté est de 21 jours. Mais, comme le montre le tableau récapitulatif page 104, la réactivité des fournisseurs dans le traitement des litiges de leurs clients résidentiels est toujours supérieure

à celle observée pour les litiges des copropriétés et des petits professionnels. « *D'une manière générale, la médiation pour la clientèle professionnelle est plus laborieuse* », observe Catherine Lefrançois-Rivière, cheffe du service médiation, et *les dossiers instruits en 2022, qui ne sont toujours pas clôturés en l'absence de réponse du fournisseur, sont pour la majorité d'entre eux des dossiers qui concernent une clientèle professionnelle.* »

Tel est le cas notamment chez le fournisseur ENGIE, avec des réponses incomplètes et apportées dans des délais trop longs, à l'inverse de la réactivité et de la qualité des observations observées dans les litiges concernant les particuliers.

Certains consommateurs professionnels, éligibles au tarif réglementé chez EDF, ont par ailleurs fait part de leurs difficultés à les souscrire.

En plus d'une médiation laborieuse, les petits professionnels sont beaucoup moins bien protégés par les textes législatifs et réglementaires que les particuliers. Le médiateur national de l'énergie considère qu'une évolution des textes est nécessaire pour améliorer cette situation.



Voir les propositions du médiateur national de l'énergie pour les petits professionnels p. 139

DES CONSOMMATEURS TOUJOURS SATISFAITS MALGRÉ UN DÉLAI DE TRAITEMENT PLUS LONG

En 2022, ce délai moyen de traitement des litiges en médiation a atteint 145 jours pour les 7 871 dossiers instruits (recommandations et accords amiables); seulement 21 % des dossiers ont pu être clos dans le délai de 90 jours. Des mesures ont été prises pour mieux respecter à l'avenir les délais de traitement et produisent déjà des résultats encourageants (voir Organisation - p. 113). Malgré ces délais

de traitement relativement longs, les consommateurs se déclarent globalement satisfaits de l'action du médiateur national de l'énergie.

À l'issue de chaque litige, le consommateur qui a saisi le médiateur national de l'énergie reçoit un questionnaire de satisfaction. Les appréciations qui sont ainsi données sont un outil très utile pour mesurer le travail réalisé par les services du médiateur national de l'énergie; elles sont également un outil de management. Par ailleurs, une enquête est réalisée chaque année par un institut de sondage pour mesurer la satisfaction des consommateurs qui ont saisi le médiateur de l'énergie.

Cette année, l'allongement des délais de traitement de litiges en médiation se traduit dans le taux de satisfaction sur ce critère, qui est en légère baisse : 76 % de consommateurs satisfaits des délais de traitement vs 85 % en 2021. Cependant, le médiateur reste perçu comme facilement joignable par 89 % des consommateurs vs 86 % en 2021. L'appréciation des interlocuteurs pendant le processus de médiation reste excellente. Plus de 9 consommateurs sur 10 les considèrent aimables, à l'écoute et compétents. 92 % considèrent les solutions proposées claires. Le taux de satisfaction global reste lui très élevé : 80 % se disent « *plutôt satisfaits ou très satisfaits* » et 92 % « *recommanderaient à un proche* » de recourir au médiateur national de l'énergie.

Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022

05

ORGANISATION

UNE ANNÉE DE CHANGEMENT



L'année 2022 a été marquée par plusieurs événements qui ont impacté le fonctionnement du médiateur national de l'énergie : un déménagement à la Défense en janvier, un contrôle de la Cour des comptes au premier trimestre et une réorganisation du service médiation en octobre. Par ailleurs, comme bon nombre d'entreprises et d'administrations, les services du médiateur national de l'énergie ont connu un turn-over important des salariés, et le recrutement de nouveaux collaborateurs, qu'il a fallu former à la médiation et au fonctionnement du secteur de l'énergie. Trois emplois supplémentaires sont venus renforcer les équipes début 2023.

RETROUVER LA DYNAMIQUE APRÈS LE DÉMÉNAGEMENT ET LA CRISE DE LA COVID-19

Le président de la Commission de régulation de l'énergie ayant décidé de mettre un terme à la sous-location par le médiateur national de l'énergie de bureaux sur le site du 15 rue Pasquier (Paris 8), il a été décidé d'installer les services du médiateur national de l'énergie dans les bureaux appartenant à l'État dans la Grande Arche de la Défense.

« Il faut réapprendre à travailler ensemble. »

Frédérique Fériaud



1. Jovanah, 2. Alexandre, 3. Kévin, 4. Charlotte, 5. Guillaume, collaborateurs du médiateur national de l'énergie.

Le déménagement, intervenu au début de l'année 2022, a constitué un chantier lourd à gérer pour une équipe de taille modeste. Il a également eu pour conséquence de mettre un terme à la mutualisation de certains services qui étaient partagés avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), tels que notamment l'administration du parc informatique, pour laquelle le médiateur national de l'énergie doit désormais recourir à un prestataire externalisé.

DE NOUVELLES INFRASTRUCTURES APPRÉCIÉES

Pour le médiateur national de l'énergie ce déménagement s'est traduit par une diminution globale du montant de ses frais de fonctionnement, et les collaborateurs apprécient la qualité des nouvelles infrastructures.

UNE DYNAMIQUE COLLECTIVE

Par ailleurs, après deux ans de crise sanitaire et à l'issue de plusieurs périodes de confinement, de télétravail total et de port du masque obligatoire, il importait de ré-instaurer une dynamique collective. « Il faut ré-apprendre à travailler ensemble », confirme Frédérique Fériaud, directrice générale des services du médiateur national de l'énergie. Ce projet a été rendu plus difficile du fait d'un fort turnover, lié notamment à une reprise dynamique du marché de l'emploi; la moitié des effectifs de juristes du service médiation a ainsi été renouvelée, ce qui explique en partie la baisse du nombre de recommandations émises en 2022, une première depuis la création du médiateur national de l'énergie.

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR UNE MEILLEURE EFFICACITÉ DE LA MÉDIATION

Pour identifier des pistes permettant d'améliorer l'efficacité du processus de médiation et de réduire les délais de traitement dans un contexte de fort renouvellement des effectifs, un diagnostic a été confié à l'été 2022 à un cabinet de conseil en management et organisation. Il a conseillé une réorganisation du service de la médiation, qui est effective depuis l'automne 2022.

Les deux pôles qui le composaient depuis 2015 ont été scindés en quatre, puis en 2023, en cinq pôles de compétences thématiques. La constitution d'équipes de plus petite taille favorise une plus grande proximité entre les collaborateurs et leurs chefs de pôles, et un meilleur partage des compétences. Parallèlement, une nouvelle répartition des tâches a été mise en œuvre, afin de renforcer le rôle du pôle d'appui à

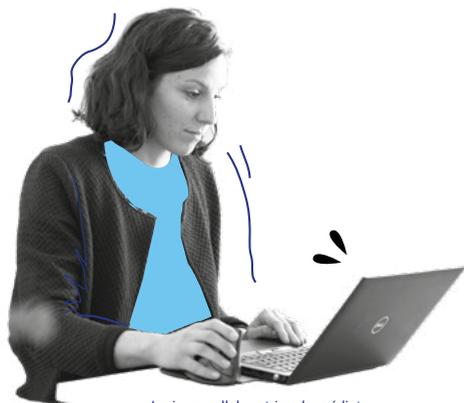
la médiation, qui gère désormais l'interface avec les opérateurs pour les dossiers en attente des observations que les fournisseurs sont tenus de communiquer en amont de l'instruction en médiation. Les dossiers susceptibles d'être clos par des accords amiables sont ainsi identifiés plus tôt et peuvent être orientés dans un circuit de traitement rapide.

43

« équivalents temps plein » (ETP) en 2022

3

postes supplémentaires en 2023



Loriane, collaboratrice du médiateur national de l'énergie.



Georges, collaborateur du médiateur national de l'énergie.

UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Cette réorganisation a permis une meilleure répartition de la charge de travail entre les fonctions support et les juristes en charge de l'instruction des dossiers. Elle a permis d'insuffler une nouvelle dynamique et de donner une plus grande efficacité dans leur traitement. Elle a également constitué une opportunité de promotion sur des postes de juristes seniors ou de chefs des pôles nouvellement créés.

Le médiateur national de l'énergie a par ailleurs obtenu que son plafond d'autorisation d'emploi soit augmenté de trois postes supplémentaires (sur les cinq demandés) dès l'année 2023, avec désormais un plafond de 46 « équivalents temps plein » (ETP).

UN RENFORT BIENVENU

Ce renfort est le bienvenu; il permettra notamment de faire face à la charge de travail induite par le contexte actuel de prix

« La constitution d'équipes de plus petite taille favorise une plus grande proximité entre les collaborateurs et leurs chefs de pôles, et un meilleur partage des compétences. »

de l'énergie élevés, de demandes croissantes de la part des très petites entreprises (TPE) et de la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz, qui interviendra comme prévu le 1^{er} juillet 2023.

L'ALTERNANCE : DU « GAGNANT-GAGNANT »

En parallèle, le médiateur national de l'énergie a augmenté le recrutement de collaborateurs en alternance. C'est une démarche « gagnant-gagnant » : les étudiants acquièrent une première expérience professionnelle, ils aident à combler le déficit chronique de ressources humaines auquel est confronté le médiateur national de l'énergie depuis plusieurs années.

UNE EFFICACITÉ SALUÉE PAR LA COUR DES COMPTES

Le médiateur national de l'énergie a été contrôlé à la fin de l'année 2021 et jusqu'en mars 2022 par la Cour des comptes. Dans son rapport publié en septembre, la Cour des comptes salue la compétence des équipes du médiateur national de l'énergie.

La Cour des comptes rappelle que l'activité de médiation s'est structurée au fil du temps pour faire face à une augmentation continue au fil des années des saisines dans un contexte d'élargissement régulier de son champ de compétence. Ces extensions répétées de ses prérogatives portent à la fois sur les personnes physiques ou morales susceptibles de le saisir (micro-entreprises ou consommateurs non-professionnels), sur la nature des litiges concernés (exécution des contrats conclus avec un distributeur, autoconsommation) et sur les énergies éligibles à la médiation (toutes les énergies domestiques).

Le rapport relève l'amélioration de la productivité du service médiation au cours des sept dernières années, grâce à la professionnalisation du service de médiation, grâce au développement des solutions de type accords amiables, grâce également à la mise en place d'un dispositif de médiation en ligne via la plateforme SOLLEN (Solution en Ligne pour les Litiges d'Énergie). Le rapport relève également l'allongement des délais de traitement (qui ont atteint 107 jours en 2021 et 145 jours en 2022, alors que le délai réglementaire est de 90 jours), ainsi qu'une sollicitation toujours plus forte des moyens humains.

IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Les conclusions du rapport de la Cour des comptes font écho aux résultats du baromètre de satisfaction, réalisé auprès des consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie, qui reflètent une image du médiateur national de l'énergie jugé :

- Expert à 87 %
- Accessible à 93 %
- Sympathique à 94 %
- Indépendant à 90 %
- Réactif à 85 %
- Compétent à 91 %



1. Maimouna, 2. Jonathan, 3. Marine, collaborateurs du médiateur national de l'énergie

UNE MULTIPLICITÉ DE DISPOSITIFS « DE MÉDIATION » QUI DÉSORIENTE LES CONSOMMATEURS

La Cour des comptes relève l'existence d'écarts d'analyse dans l'examen des litiges et dans les recommandations formulées par les deux médiateurs d'entreprises (EDF et ENGIE), parfois en retrait par rapport à celles formulées par le médiateur national de l'énergie; elle ne remet pas en cause pour autant leur existence aux côtés du médiateur national de l'énergie car « la directive européenne de 2013, tout en privilégiant le système des médiateurs sectoriels, a reconnu la mise en place de médiateurs d'entreprise ». Pour le médiateur national de l'énergie, la multiplicité des dispositifs dits « de médiation » désoriente les consommateurs et retarde l'entrée dans le cadre général de médiation, qu'est la saisine du médiateur national de l'énergie, le médiateur sectoriel public institué par la loi, dont le statut lui confère une véritable indépendance par rapport aux entreprises concernées.

À NOTER

LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR LES PETITES COLLECTIVITÉS LOCALES

La Cour des comptes recommande d'exclure expressément les collectivités locales, personnes morales assimilées à des consommateurs non professionnels, du champ des personnes morales pouvant saisir le médiateur national de l'énergie.

Si le médiateur national de l'énergie considère qu'il serait utile de clarifier la loi, il considère qu'il serait néanmoins opportun, et cohérent avec sa philosophie, de maintenir la possibilité de le saisir pour les collectivités de petite taille, les moins armées face aux fournisseurs. Il propose, par cohérence avec ce qui se fait pour les petits professionnels, de réserver cette possibilité de le saisir aux collectivités territoriales qui répondent aux critères appliqués pour les micro entreprises : moins de dix salariés ou agents et jusqu'à 2 millions d'euros de ressources.

INCITER LES FOURNISSEURS À RÉGLER DIRECTEMENT LES LITIGES

La Cour des comptes considère que le traitement des réclamations de leurs clients par les fournisseurs devrait faire l'objet de moyens renforcés; elle rappelle qu'un traitement rapide et efficace par les fournisseurs de ces réclamations éviterait que le médiateur national de l'énergie soit saisi pour de nombreux litiges simples, trop souvent encore dus à une absence de réponse. C'est pourquoi la Cour des comptes recommande d'inciter « les fournisseurs à régler directement les litiges avec leur clientèle et, si nécessaire, renforcer leurs obligations réglementaires ».



À NOTER

EFFICACITÉ ET COÛT COMPARÉS DE DIFFÉRENTS MÉDIATEURS

Extrait du rapport de la Cour des comptes

	MNE	Assurances	AMF	La Poste	EDF	ENGIE	Fédération bancaire
Saisines reçues	13 083	17 355	1 479	16 550	5 557	4 569	6 851
Saisines recevables	8 595	5 033	966	4 128	1 457	413	2 683
Taux de recevabilité	66%	29%	65%	25%	26%	9%	39%
Recommandations émises	7 681	3 608	505	3 921	1 285	491	1 896
Délai de traitement	83 jours	9,6 mois	5,5 mois	74 jours	64 jours	63 jours	104 jours
Budget (M€)	3,5	5,2	0,8	0,18 (2)	1,72	1,63	ND
Effectifs	41 (1)	49	7	18	10	6 (3)	20
Coût unitaire reco (€)	456	1 441	1 584	140	1 338	3 320	-

(1) On peut évaluer les ressources consacrées à la médiation à 34 ETP

(2) Hors masse salariale

(3) Auxquels s'ajoutent des stagiaires et alternants

RENFORCEMENT DE LA MISSION D'INFORMATION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le rapport souligne également que la mission d'information du médiateur national de l'énergie s'est renforcée au fil des années. Ce renforcement s'est traduit par un accroissement des publications et le développement des services en ligne; il s'est traduit également par la reconnaissance par la loi (loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat) du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, qui constitue un outil neutre et impartial à la disposition des consommateurs d'énergie.

De façon générale, la Cour des comptes considère que la place du médiateur national de l'énergie, qui est un interlocuteur reconnu des pouvoirs publics, partenaire de l'Institut national de la consommation (INC) et d'autres associations, n'a cessé de s'affirmer.



Consultez le rapport de la Cour des comptes

À NOTER

LE DÉCRET GBCP NE S'APPLIQUE PAS AU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

La Cour des comptes a finalement tranché la question de savoir si le décret relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (dit décret GBCP), s'appliquait au médiateur national de l'énergie.

Le dernier alinéa de l'article R. 122-10 du code de l'énergie prévoyait que ces dispositions de ce décret s'appliquaient au médiateur national de l'énergie; toutefois, ces dispositions étaient devenues caduques à la suite de la publication de la loi du 20 janvier 2017 « portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes », qui a qualifié le médiateur national de l'énergie d'autorité publique indépendante.

Il est clair désormais que le décret GBCP ne s'applique pas au médiateur national de l'énergie, et la référence au décret GBCP dans l'article R. 122-10 du code de l'énergie a d'ailleurs été supprimée depuis.

06

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Outre les missions d'information des consommateurs d'énergie et de résolution en médiation des litiges qu'ils rencontrent avec les entreprises du secteur de l'énergie (notamment les fournisseurs et les distributeurs), qui lui ont été confiées par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie exerce de facto une 3^e mission, qu'il considère comme essentielle : la protection des consommateurs.



Faits
marquants

Cartons
rouges

Mission
d'information

Mission
de médiation

Organisation

Protection des
consommateurs

Chiffres
clés 2022

UNE COLLABORATION RÉGULIÈRE AVEC LES POUVOIRS PUBLICS ET LES ACTEURS DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie est un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, avec lesquels il entretient des relations suivies, que ce soit avec les parlementaires au premier chef, mais également avec la Commission de régulation de l'énergie, les administrations et les membres du Gouvernement.

Dans ce cadre, le médiateur national de l'énergie formule notamment des propositions d'évolution ou de modification de la réglementation (voir paragraphe 5-4), dont certaines ont déjà été reprises en tout ou partie dans des textes de loi. Tels sont, par exemple, les délais de remboursement des trop-perçus, la mise en place de la trêve hivernale pendant laquelle les coupures pour impayés sont interdites, ou la limitation à 14 mois après le dernier relevé ou auto-relevé de la facturation de la consommation d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est devenu en avril 2022 membre consultatif du Conseil supérieur de l'énergie (CSE); cette instance consultative, créée en 2006 en remplacement du Conseil supérieur de l'électricité et du gaz, a pour mission de donner un avis sur les projets de décrets pris dans le domaine de l'énergie, et permet ainsi d'assurer un dialogue régulier et une association étroite des principales parties prenantes du secteur de l'énergie dans la mise en œuvre de la politique énergétique du Gouvernement

Au cours de l'année 2022, principalement marquée par la crise des prix de l'énergie qui s'est rapidement propagée depuis les marchés de gros vers les fournisseurs, puis jusqu'aux factures des consommateurs domestiques, mais également des professionnels, le médiateur national de l'énergie a collaboré étroitement avec le médiateur des entreprises (voir la tribune de Pierre Pelouzet p.22), avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), notamment dans la résolution de litiges propres à certains fournisseurs (tels que OHM ÉNERGIE et IBERDROLA) ou de difficultés impliquant des entreprises locales de distribution (ELD) - offres de marché de GAZ DE BORDEAUX à prix très élevés et difficulté de consommateurs non domestiques à souscrire un contrat dans certaines ELD (voir p. 47); il a également participé à des réunions de travail organisées par le Gouvernement sur la mise en place des « boucliers tarifaires » et des mesures de protection des consommateurs d'énergie.

UN « GUIDE DE RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES » RÉCAPITULANT LES RECOMMANDATIONS « GÉNÉRIQUES » ÉMISES DEPUIS 15 ANS

Dans le cadre de sa mission de médiation, le médiateur national de l'énergie émet des recommandations dites « génériques », dont l'objet est de recommander des bonnes pratiques à mettre en œuvre de manière générale dans les relations de tous les acteurs du secteur de l'énergie avec leurs clients.

Les bonnes pratiques consistent parfois en de simples rappels de la loi ou de la jurisprudence, mais aussi, souvent, en la recommandation de pratiques permettant la mise en application du principe de loyauté qui s'impose aux fournisseurs d'énergie envers les consommateurs domestiques ou petits professionnels (TPE).

Depuis sa création en 2006, ce sont près de 500 recommandations génériques qui ont été publiées par le médiateur national de l'énergie, et il a paru utile de réunir toutes ces « recommandations génériques » dans un même document, mis en ordre et en forme, pour en permettre une meilleure connaissance et une meilleure application. Ce document ne prétend évidemment pas à l'exhaustivité, mais il traite des questions qui se posent le plus fréquemment dans les litiges dont il est saisi entre les acteurs du secteur de l'énergie et les consommateurs.

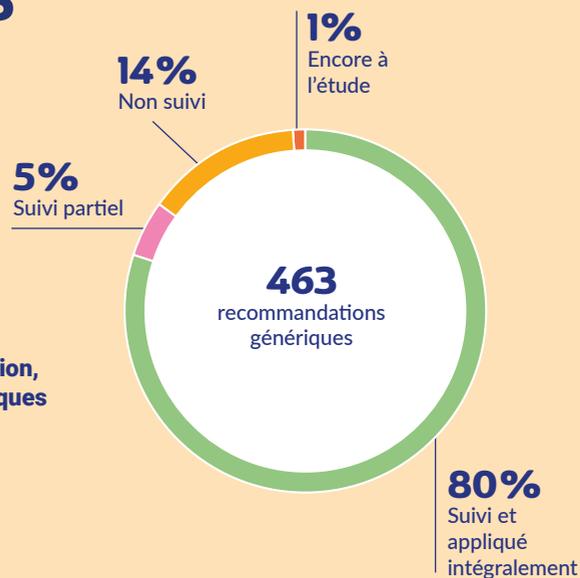
Destiné en premier lieu aux collaborateurs des services du médiateur

national de l'énergie, pour les aider au règlement des litiges qui leur sont soumis en médiation en leur permettant de se référer à des règles et des principes harmonisés et cohérents, approuvés par le médiateur national de l'énergie, ce « guide des recommandations de bonnes pratiques » permettra également à tous les acteurs du secteur de l'énergie de mieux connaître les bonnes pratiques que recommande le médiateur national de l'énergie, de les mettre en application et d'éviter ainsi que surviennent des litiges qui n'auraient bien souvent pas dû exister. Il est actuellement en cours de consultation auprès des acteurs de l'énergie. Lorsqu'il sera publié sur le site du médiateur national de l'énergie, ce guide constituera également pour les consommateurs d'énergie un moyen de mieux connaître leurs droits.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

15

recommandations génériques ont été émises en 2023. Depuis la création de l'institution, 463 recommandations génériques ont été émises.



Rappel de la réglementation

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Particulier 	En application de l'article 6 de l'arrêté sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel du 18 avril 2012, le fournisseur doit mentionner dans les conditions générales de vente les coefficients de pondération pris en compte pour répartir la consommation en cas d'évolution des prix. D2022-03688
Particulier 	Le fournisseur doit mettre sa facturation en conformité avec les dispositions des articles 6 et 9 de l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de gaz naturel et d'électricité, en y précisant la nature des index facturés (estimés, relevés ou auto-relevés) et en détaillant le montant que représente, par kWh, la taxe sur la consommation Finale d'Électricité (TCFE) D2021-16479



Électricité



Gaz naturel



Facturation

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Particulier  	Le fournisseur doit afficher sur les factures les prix du kWh et de l'abonnement, en y incluant l'acheminement. D2021-16392
Particulier  	Données de consommation. Ne plus considérer comme des « index auto relevés » de mise en service les index, estimés ou relevés, utilisés pour la résiliation du contrat d'un précédent occupant. D2022-07735

Information

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Particulier 	Le fournisseur doit cesser de faire référence sur ses documents contractuels à une consommation annuelle éligible au système des remises alors que les remises sont décomptées mensuellement et calculées sur la base d'une consommation capée chaque mois. D2022-00029
Particulier 	Le fournisseur doit présenter plus clairement sur ses documents contractuels, grilles tarifaires et publicités, les modalités d'application de l'offre au forfait en précisant notamment les règles qui s'appliquent lorsque le forfait mensuel est dépassé ou lorsqu'il n'est pas entièrement utilisé chaque mois. D2022-00029

Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022

Prix / Tarifs

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Particulier  	Le fournisseur ne doit pas commercialiser d'offres dont le prix de l'énergie n'est pas déterminé au moment de la consommation. D2022-07694 D2022-04760 D2022-03688
Particulier  	En application de l'article L. 224-10 du code de la consommation, le fournisseur doit informer ses clients de manière « <i>transparente et compréhensible</i> » des nouvelles conditions contractuelles proposées, au moyen d'un courrier ou d'un courriel spécifique attirant clairement leur attention sur les risques liés à des prix indexés sur les prix de marché. Cette information ne doit en aucun cas être dissimulée au milieu d'un courrier ou d'un courriel, dont le contenu est sans rapport avec l'évolution contractuelle proposée. D2022-05014
Particulier  	Le fournisseur doit mentionner sur sa documentation commerciale les risques liés aux prix de marché, sans attendre l'entrée en vigueur de l'article L. 224-3 du code de la consommation modifié par la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022. D2022-07694 D2022-03688 D2022-04760
Particulier  	Lorsque le contrat porte sur un prix du kWh indexé sur les marchés, le fournisseur doit informer systématiquement son client, au moins 10 jours avant, du prix qui sera appliqué le mois suivant. D2022-07694 D2022-03688 D2022-02306 D2022-04760
Particulier  	Lorsque l'offre porte sur un prix du kWh indexé sur les marchés, le fournisseur doit rappeler systématiquement l'évolution du nouveau prix par rapport au mois précédent. Porter à la connaissance de ses clients, à chaque changement de prix ou d'offre tarifaire, le pourcentage d'évolution que représente l'application de nouveaux prix par rapport aux prix précédemment appliqués. D2022-07694 D2022-03688 D2022-04051 D2022-04760



Impayés

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Particulier 	Le fournisseur doit respecter strictement le cadre des prestations réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de réseau dans le cadre d'une intervention pour impayés, ne pas facturer de frais de dépose du compteur en complément de la prestation d'intervention pour impayés. D2021-19213
Particulier 	Le fournisseur doit modifier son catalogue des prestations afin de ne pas assimiler l'absence d'un client à un rendez-vous dont il n'a pas été informé au préalable à une opposition volontaire de sa part et ne pas facturer de prestation dans ces circonstances, à l'instar des dispositions prévues dans le catalogue des prestations d'ENEDIS. D2021-19213

Facturation

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Professionnel 	Le fournisseur doit faire figurer systématiquement les plages horaires des heures creuses sur les factures des clients professionnels qui ont souscrit un contrat pour une puissance supérieure à 36 kVA, à l'instar de ce qui est prévu par l'arrêté du 18 avril 2020 sur les factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité pour les clients domestiques et certains professionnels. D2021-17057

Autre

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
Particulier 	Le fournisseur doit trouver une solution alternative à celle d'un numéro français, permettant de garantir une complète sécurité pour l'accès à la plate-forme de services internet, du gestionnaire de réseau de distribution sans emporter de discrimination à l'égard d'un ressortissant de l'Union européenne. D2022-07735

Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022

TRIBUNE

Barbara Pompili
ancienne ministre
de la Transition écologique, députée

Pour certains, les prix de l'énergie ont toujours été une préoccupation majeure, et c'est d'ailleurs souvent un point d'entrée dans la précarité. Mais, en dehors du prix de l'essence, le sujet est longtemps resté en dehors des radars pour la plupart de nos concitoyens. Ils étaient comme anesthésiés par l'idée d'une énergie bon marché grâce au nucléaire, confondant au passage électricité et énergie. Mais depuis que le phénomène est devenu international et s'est accentué avec la guerre en Ukraine, les consommateurs sont mieux informés et se posent plus de questions.

Les boucliers tarifaires mis en place ces derniers mois ont permis de limiter de façon significative l'impact de ces hausses et ont permis aux Français de payer leur énergie entre 2 et 3 fois moins cher que dans la plupart des autres pays. Mais il faut aller plus loin et réformer notre système à l'aune de cette expérience.

Au fil de mes nombreux échanges avec le médiateur national de l'énergie, il m'est apparu comme un pendant des parlementaires. En effet, grâce aux antennes que lui confèrent ses missions, il a une image

précise de la réalité sur l'ensemble du territoire. Un peu comme nous dans nos circonscriptions et nos permanences parlementaires. Cela lui permet de proposer des mesures parfaitement adaptées.

Je souhaite en pousser certaines dans un projet de loi au printemps, après la réforme des retraites. D'abord, alors que les services publics sont de plus en plus accessibles par internet, il est inacceptable qu'il puisse encore y avoir des coupures d'électricité, qui est un bien de base. L'avancée qui imposera bientôt de faire précéder toute coupure d'une réduction de puissance de 2 mois ne répond pas à l'entière du problème. Cette alimentation minimale, qui d'ailleurs ne permet pas de vivre confortablement, devrait être exigible pour tous.

Ensuite, la loi ne protège pas assez les consommateurs contre des évolutions de prix en cours de contrat telles que celles observées ces derniers mois. Le délai d'information doit être allongé, le fournisseur doit s'assurer que le consommateur a bien compris ce que ces évolutions impliquent et son consentement doit être obligatoire en cas de changement du mode d'indexation



« Le médiateur national de l'énergie joue un rôle de pacification sociale. »

du prix, qui constitue une modification substantielle du contrat.

Enfin, il convient de mettre fin aux offres qui ne permettent pas au consommateur de connaître le prix de ce qu'il va consommer. Cela va contraindre les fournisseurs à être plus précautionneux dans leur façon de s'approvisionner.

Le rôle du médiateur national de l'énergie est de plus en plus important. Des pratiques respectueuses du consommateur en matière de fourniture et de distribution d'énergie limitent les risques de fracture

sociale et territoriale et contribuent à une forme de pacification sociale. Dans ce contexte, je le soutiendrai dans sa demande de voir ses moyens renforcés.

LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR MIEUX PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DOMESTIQUES

L'activité du médiateur national de l'énergie lui permet d'observer les pratiques des opérateurs du marché de l'énergie; il est ainsi amené à constater un certain nombre de dysfonctionnements du marché de la fourniture d'énergie. S'appuyant sur les difficultés rencontrées par les consommateurs domestiques et non domestiques (copropriétés et professionnels) observées par le service d'information énergie-info et s'appuyant sur l'instruction des dossiers en médiation, le médiateur national de l'énergie a ainsi formulé un certain nombre de propositions afin d'améliorer les pratiques des opérateurs et diminuer le nombre de litiges. Cette liste s'enrichit chaque année. Le présent rapport d'activité rappelle les propositions que le médiateur national de l'énergie a formulées dans les rapports précédents, et qui n'ont pas encore été mises en œuvre. Il formule également de nouvelles propositions qui résultent des pratiques qu'il a observées en 2022; il s'agit notamment d'une proposition de modification des dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation, afin de mieux encadrer les évolutions contractuelles possibles dans le cadre de ces dispositions; il s'agit également de propositions pour mieux protéger les professionnels, notamment les très petites entreprises (TPE), et pour mieux encadrer la possibilité de facturation de frais de résiliation anticipée;

il s'agit également de renforcer les conditions d'octroi de l'autorisation de fourniture d'énergie.

LES NOUVELLES PROPOSITIONS FORMULÉES EN 2022

Mieux protéger les consommateurs en cas de modification en cours de contrat

- Modifier l'article L. 224-10 du code de la consommation **p. 134**
- Plafonner les prix en cas d'augmentation **p. 136**
- Interdire expressément les offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation **p. 136**

Mieux protéger les petits professionnels

- Obligation d'information sur les frais de résiliation du contrat en cours en cas de démarchage **p. 137**
- Exonérer les très petites entreprises (TPE) de frais de résiliation anticipée **p. 137**
- Ne pas appliquer la notion de « *prix fixe* » aux contrats « *à écrêtement ARENH* » **p. 138**
- Étendre aux très petites et petites entreprises le bénéfice des dispositions protectrices du code de la consommation **p. 139**

- Proposer aux professionnels des contrats de fourniture d'énergie d'une durée d'une année **p. 140**

Renforcer les critères des autorisations de fourniture d'énergie

- Renforcer les critères d'autorisation de fourniture d'énergie **p. 141**

LES PROPOSITIONS FORMULÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ MISES EN ŒUVRE

Lutter contre la précarité énergétique

- Verser directement le fonds de solidarité pour le logement (FSL) aux départements **p. 142**
- Instaurer un droit à une alimentation minimale en électricité et créer un fournisseur de dernier recours **p. 142**
- Porter à 3 semaines le délai de paiement d'une facture d'énergie après son émission **p. 144**
- Étendre l'application de la trêve hivernale au gaz propane **p. 143**
- Créer un fournisseur d'électricité de dernier recours **p. 143**

Améliorer l'information des consommateurs et lutter contre le démarchage et les mauvaises pratiques commerciales

- Encadrer strictement le démarchage commercial pour la fourniture d'énergie **p. 144**
- Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre

de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie **p. 145**

Limiter les litiges liés aux relevés de consommation ou erreurs d'identification de compteurs

- Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service ou la résiliation d'un contrat **p. 146**
- Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité dès la détection d'une erreur d'identification du compteur **p. 146**

Mieux respecter le choix et l'intérêt du consommateur

- Respecter la date de résiliation demandée par le consommateur **p. 148**
- Revoir systématiquement le montant des mensualités **p. 148**
- Proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la consommation réelle **p. 149**

Limiter les risques de litiges relatifs aux colonnes montantes

- Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « *élément du réseau* » et non plus un « *branchement collectif* » **p. 149**

LES NOUVELLES PROPOSITIONS FORMULÉES EN 2022

Mieux protéger les consommateurs en cas de modification en cours de contrat

Modifier l'article L. 224-10 du code de la consommation en cas d'évolution importante des prix appliqués ou de modification des modalités d'indexation des prix en cours de contrat

Constat

L'article L.224-10 du code de la consommation prévoit que « *tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée.* »

Cette disposition législative, qui permet de déroger au principe que toute modification d'un contrat doit faire l'objet d'un accord des 2 parties, a permis d'assouplir les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'énergie peuvent faire évoluer leurs tarifs; mais elle a donné lieu à des applications et à des interprétations particulièrement défavorables pour les consommateurs.

Certains fournisseurs d'énergie ont ainsi mal informé leurs clients sur les évolutions tarifaires, soit parce que l'information ne leur parvenait pas du tout, soit parce que cette information n'était pas suffisamment

claire sur les conséquences de l'évolution contractuelle qu'ils envisageaient; dans ces cas, le médiateur national de l'énergie a systématiquement adressé aux fournisseurs en cause des recommandations de maintenir le tarif antérieur. Certains fournisseurs ont également proposé de manière systématique des offres à activation différée avec des prix très (trop) attractifs, qui ont été augmentés substantiellement une fois le contrat activé. Certains fournisseurs ont même tenté, en se fondant sur cette disposition, de modifier le prix appliqué en vertu de contrats de fourniture d'énergie conclus à un prix fixe pour une période déterminée!

En outre, il y a lieu de s'interroger sur la pratique consistant à faire évoluer les conditions d'indexation des prix en se fondant sur les dispositions de cet article L. 224-10 du code de la consommation; de nombreux fournisseurs d'énergie ont ainsi informé leurs clients un mois avant sa mise en application de la modification des conditions d'indexation des prix, pour passer d'une indexation sur les tarifs réglementés à une indexation sur les prix des marchés de gros (EPEX SPOT par exemple); une telle modification des conditions contractuelles a eu, comme on l'a constaté avec la crise des prix de l'énergie, des conséquences très importantes sur le prix payé par le consommateur; elle constitue en réalité une modification substantielle de l'équilibre du contrat, car elle fait peser l'intégralité du risque du coût d'approvisionnement sur le consommateur final et lui fait courir un risque important en cas de forte évolution des prix sur les marchés de gros.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose trois mesures afin de mieux protéger les consommateurs d'énergie contre les excès que peut engendrer cette disposition législative :

- tout d'abord, le délai de prévenance du consommateur apparaît trop court pour permettre au consommateur de prendre les mesures adaptées; ce délai pourrait ainsi être allongé et porté à 2, voire 3 mois;
- ensuite, devrait être expressément exigée une « *information loyale, complète et circonstanciée* » des consommateurs, afin d'éviter des pratiques abusives, dans lesquelles le consommateur découvre trop tard toutes les conséquences de la modification à laquelle il n'a pas été en mesure de porter suffisamment d'attention;
- enfin, il ne devrait plus être permis de modifier les conditions d'indexation des prix en se fondant sur l'article L. 224-10 du code de la consommation; il est proposé de considérer qu'il ne s'agit pas d'une simple modification du contrat, mais bien d'un

nouveau contrat, ce qui nécessite de recueillir le consentement explicite du consommateur.

À titre d'illustration, en Belgique, depuis le 1^{er} janvier 2022, les fournisseurs d'énergie doivent informer clairement leurs clients de l'expiration de leur contrat (ou de son renouvellement dans le cas des contrats à durée indéterminée), en leur envoyant une nouvelle proposition de contrat 2 mois au moins avant l'expiration du contrat (ou avant que l'offre ne soit plus activement proposée dans le cas des contrats à durée indéterminée), et en leur demandant d'accepter expressément la nouvelle proposition. Si le client ne répond pas, le fournisseur doit attribuer à son client le produit équivalent le moins cher (Loi du 4 juin 2021, Moniteur belge du 30 juin 2021).



À NOTER

ARTICLE L224-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

LES NOUVELLES PROPOSITIONS FORMULÉES EN 2022

Plafonner les prix en cas d'augmentation importante

Constat

Dans le contexte de crise de l'énergie, de nombreux consommateurs ont vu les tarifs de leurs contrats de fourniture d'énergie augmenter au cours de l'année 2022 de façon substantielle, et parfois même insupportable. S'agissant de produits de première nécessité (l'électricité) ou difficilement substituables (le gaz), une hausse importante de leur prix a des conséquences importantes sur les consommateurs domestiques, mais aussi, on l'a vu, sur les professionnels.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose qu'au-delà d'une certaine augmentation en cours de contrat, le prix soit plafonné. Il suggère, sur un plan plus général, que soit engagée une réflexion sur la possibilité de plafonner toute augmentation de prix en cours de contrat de fourniture d'énergie.

Interdire expressément les offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation

Constat

Le médiateur national de l'énergie, qui gère en application de la loi un comparateur d'offres d'énergie a constaté que plusieurs offres qui y étaient proposées

ne permettaient pas au consommateur de connaître au moment où il la consomme le prix de l'énergie qui va lui être facturée. Certaines offres sont, en effet, indexées sur un prix de marché qui n'est connu qu'a posteriori, car l'indice retenu pour la facturation est celui du mois au cours duquel la consommation a lieu. Cette pratique méconnaît le principe de base selon lequel le client doit toujours connaître le prix du produit qu'il achète.

D'ailleurs, l'article L. 112-3 du code de la consommation prévoit que « *Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles* »; de plus, la Cour de cassation a jugé que lorsque le prix, quoique déterminable selon une procédure choisie d'un commun accord, demeure inconnu et que la procédure de détermination du prix n'a pas été engagée, la vente ne peut être déclarée parfaite et son application mise en œuvre (Cass. 3^e civ. 12 septembre 2006).

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose donc qu'il soit rappelé, au besoin par la loi, que soient interdites les offres de fourniture d'énergie dans lesquelles le consommateur ne connaît le prix de ce qu'il consomme qu'après avoir consommé.

Mieux protéger les petits professionnels

Obligation d'information sur les frais de résiliation du contrat en cours en cas de démarchage*

Constat

Les frais dus en cas de résiliations anticipées de contrat de fourniture d'énergie, notamment pour les petits consommateurs professionnels, génèrent de plus en plus de litiges.

Proposition

Pour éviter des frais de résiliation anticipée, en général méconnus par les petits professionnels, le médiateur national de l'énergie propose que les démarcheurs aient l'obligation de les intégrer à leurs simulations, et qu'en cas d'information incorrecte ou insuffisante, ils soient contraints de les prendre à leur charge; le médiateur national de l'énergie propose également que les frais de résiliation anticipée ne puissent pas s'appliquer en cas de cessation d'activité, de liquidation de l'entreprise ou de départ en retraite.

Exonérer les très petites entreprises (TPE) de frais de résiliation anticipée

Constat

Les petits professionnels ne bénéficient pas de toutes les protections édictées par le code de la consommation pour les particuliers, et ce, alors même qu'ils consomment

et se comportent à bien des égards comme des particuliers.

Or, à la différence des particuliers qui peuvent changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel à tout moment, les petits professionnels sont le plus souvent engagés auprès d'un fournisseur sur une durée déterminée, avec facturation de pénalités en cas de résiliation anticipée du contrat de fourniture. Ces pénalités sont souvent d'un montant très élevé, de l'ordre de plusieurs milliers d'euros, parfois plus : ces petits professionnels peuvent donc se retrouver dans l'impossibilité de résilier un contrat particulièrement désavantageux.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose que toutes les très petites entreprises (TPE) soient exonérées de frais de résiliation anticipée, y compris en cas de contrat à prix fixe et à durée déterminée. L'article L. 224-15 du code de la consommation devrait leur être applicable, sans dérogation; cela permettrait notamment à celles qui sont éligibles au tarif réglementé d'électricité d'y retourner sans frais, ce qui n'est pas possible aujourd'hui.

* Cette proposition n'est pas nouvelle. Mais pour une meilleure lisibilité, elle a été intégrée dans cette partie, avec les nouvelles propositions du médiateur national de l'énergie pour mieux protéger les professionnels.

LES NOUVELLES PROPOSITIONS FORMULÉES EN 2022

Ne pas appliquer la notion de « prix fixe » aux contrats « à écrêtement ARENH »

Constat

Une composante de prix intitulée « ARENH – écrêtement » est apparue sur la facture d'électricité de consommateurs professionnels persuadés d'avoir souscrit des contrats à prix fixe. Ce dispositif de l'ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique) permet aux fournisseurs d'électricité concurrents d'EDF en France de lui racheter une partie de sa production nucléaire à un tarif fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Mais, la quantité totale d'électricité au tarif ARENH étant plafonnée, lorsque les fournisseurs d'électricité ne peuvent acquérir au tarif ARENH la quantité

d'électricité qu'ils avaient demandée, ils doivent acquérir le solde sur les marchés, à un prix qui peut être (comme en 2022) très significativement supérieur. Dans ce cas, le mécanisme dit de « l'écrêtement ARENH » autorise les fournisseurs à répercuter ce surcoût.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie considère qu'une « offre de fourniture d'électricité avec écrêtement ARENH » ne devrait pas pouvoir être considérée comme une « offre à prix fixe », car ce mécanisme, qui entraîne des frais de résiliation anticipée dans le cas où le consommateur souhaite rompre le contrat avant la date d'échéance compte tenu de l'augmentation des prix appliqués au contrat, est susceptible d'induire les consommateurs en erreur.

Le médiateur national de l'énergie recommande de faire évoluer l'article D. 332-2 du code de l'énergie, qui permet de considérer que les offres de fourniture d'électricité qui intègrent une clause dite « d'écrêtement ARENH » constituent des offres « à prix fixe ».

Étendre aux très petites et petites entreprises le bénéfice des dispositions protectrices du code de la consommation

Constat

Les règles en vigueur prévoient que le code de la consommation ne s'applique qu'aux consommateurs particuliers et, par extension, par le biais de certains articles du code, aux petits professionnels (consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance égale ou inférieure à 36 kVA pour l'électricité et consommant moins de 30 000 kilowattheures par an pour le gaz naturel). Ces règles figurent aujourd'hui à l'article L. 224-1, II du code de la consommation, qui renvoie à 2 articles du code de l'énergie (article L. 332-2 pour l'électricité et article L. 442-2 pour le gaz naturel).

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose que l'ensemble des dispositions du code de la consommation qui protègent les particuliers soient étendues aux petits professionnels.

Il juge également nécessaire de simplifier et de clarifier les dispositions du code de l'énergie qui étendent l'application de certaines dispositions du code de la consommation aux consommateurs non domestiques : les articles L. 332-2 et L. 332-2-1 du code de l'énergie, qui comportent de multiples renvois vers le code de la consommation, avec des règles de seuils/critères différentes selon les



articles, rendent leur compréhension particulièrement délicate, avec des risques d'erreurs dans leur application, et donc des risques juridiques.

Une harmonisation des règles pour les petites entreprises de moins de 50 salariés et de moins de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires semblerait plus simple, et de nature à mieux les protéger. Il serait également nécessaire d'aligner la protection des consommateurs de gaz sur ceux de l'électricité, les premiers étant moins bien protégés (la directive électricité de 2019 transposée en droit français en mars 2021 a introduit de nouvelles protections dans le code de l'énergie, sans que les dispositions applicables en gaz aient été alignées sur l'électricité (cf. L. 442-2 du code de l'énergie).



LES NOUVELLES PROPOSITIONS FORMULÉES EN 2022

Proposer aux professionnels des contrats de fourniture d'énergie d'une durée d'une année*

Constat

Les fournisseurs n'ont pas l'obligation de proposer des contrats d'une durée d'un an aux professionnels. Ces derniers se retrouvent parfois obligés de signer des contrats avec engagement sur plusieurs années, ce qui génère par la suite des frais de résiliation anticipés de montants élevés.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie souhaite que l'article L. 224-5 du code de la consommation qui s'applique pour l'instant au consommateur particulier et qui prévoit que le fournisseur doit proposer parmi ses offres, au moins un contrat d'une durée d'un an, soit étendu aux professionnels. En effet, dans un contexte de prix élevé, un contrat avec engagement pour une durée de 3 ans peut mettre le professionnel en difficulté financière.

* Cette proposition n'est pas nouvelle. Mais pour une meilleure lisibilité, elle a été intégrée dans cette partie, avec les nouvelles propositions du médiateur national de l'énergie pour mieux protéger les professionnels.



Renforcer les conditions des autorisations de fourniture d'énergie

Renforcer les conditions d'autorisation de fourniture d'énergie

Constat

Les mises en liquidation judiciaire de certains fournisseurs et les mauvaises pratiques constatées chez d'autres, parce qu'ils rencontraient des difficultés du fait des prix sur les marchés de gros, ont eu pour conséquence une perte de confiance des consommateurs.

Or, si la loi a prévu que pour exercer l'activité de fourniture d'énergie, il fallait disposer

d'une autorisation délivrée par les pouvoirs publics, c'est parce qu'il s'agit d'un bien de première nécessité (ou équivalent pour le gaz), ce qui implique de disposer de garanties particulières.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie est favorable à un renforcement des conditions d'autorisation de fourniture d'énergie, qui devraient également faire l'objet d'un réexamen périodique ou en cas de modification des conditions d'exercice de l'activité, et ne plus être accordées pour une durée indéterminée.

LES PROPOSITIONS FORMULÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ MISES EN ŒUVRE

Lutter contre la précarité énergétique

Verser directement le fonds de solidarité pour le logement (FSL) aux départements

Constat

Les aides au titre du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) sont directement versées aux départements par les fournisseurs d'énergie avec lesquels ils ont conclu une convention, et les fournisseurs sont ensuite remboursés par l'État. Or, seuls les fournisseurs les plus importants sont en mesure de signer des conventions avec tous les départements, et les consommateurs éligibles subissent une double inégalité de traitement, selon leur département d'habitation et selon leur fournisseur d'énergie.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose que le dispositif du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) soit simplifié et financé par un versement direct de l'État aux conseils départementaux, et que son montant soit calculé en fonction du nombre de foyers bénéficiant du chèque énergie résidant dans le département. Les fournisseurs conserveraient néanmoins la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, qui ne ferait pas ensuite l'objet d'un remboursement sur fonds publics.

Instaurer un droit à une alimentation minimale en électricité et créer un fournisseur de dernier recours

Constat

Comme le rappelle l'article L. 121-1 du code de l'énergie, l'électricité est un « produit de première nécessité ». Pourtant en 2022 encore, 157 000 coupures pour impayés ont été faites; contrairement à ce qui est souvent dit, les consommateurs aux tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV) peuvent également faire l'objet d'une coupure pour impayés.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose que soit instauré un droit à une alimentation minimale de 1 à 3 kVA selon les usages et la composition du foyer, qui s'appliquerait à l'ensemble des foyers pour leur résidence principale tout au long de l'année, même en dehors de la période de trêve hivernale, et sans limite de durée. Ce dispositif, dont les conditions et modalités de mise en place restent à préciser, serait alors considéré comme relevant d'un service public d'intérêt général, et ne devrait pas être supporté financièrement par les fournisseurs d'énergie.

Étendre l'application de la trêve hivernale au gaz propane

Constat

Actuellement, la trêve hivernale des coupures d'énergie pour les particuliers ne concerne que l'électricité et le gaz naturel.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie demande d'étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs domestiques alimentés par une citerne de gaz de pétrole liquéfié (GPL) et à ceux raccordés à un réseau de gaz propane.



Créer un fournisseur d'électricité de dernier recours

Constat

Actuellement, la loi a prévu un fournisseur de dernier recours pour la fourniture de gaz naturel. Un tel dispositif n'existe pas pour l'électricité.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose que soit mis en place un fournisseur d'électricité de dernier recours, afin de permettre à certains consommateurs (particuliers et petits professionnels) de disposer d'une solution leur permettant de souscrire un contrat lorsqu'ils se trouvent en difficultés financières; cette situation apparaît particulièrement sensible dans les zones où la concurrence n'est pas encore effective (notamment sur le territoire de certaines entreprises locales de distribution).

LES PROPOSITIONS FORMULÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ MISES EN ŒUVRE

Porter à 3 semaines le délai de paiement d'une facture d'énergie après son émission

Constat

Le décret du 13 août 2008, relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, fixe la date limite de paiement d'une facture d'énergie à « 14 jours après sa date d'émission ». Ce délai est trop court, car il inclut le temps nécessaire à l'envoi de la facture, et le cas échéant le délai nécessaire à l'envoi d'un TIP ou d'un chèque. Compte tenu des délais d'acheminement postal et de traitement interne par les fournisseurs, le consommateur ne dispose en général que d'une semaine effective pour régler sa facture, ce qui est trop court et le met trop souvent en risque d'impayé.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose de modifier le décret du 13 août 2008, et de porter à 3 semaines après son émission le délai de règlement d'une facture.



Améliorer l'information des consommateurs et lutter contre le démarchage et les mauvaises pratiques commerciales

Encadrer strictement le démarchage commercial pour la fourniture d'énergie

Constat

Malgré une diminution de l'activité de démarchage liée à la forte hausse des prix sur les marchés de gros depuis plusieurs mois, le médiateur national de l'énergie continue d'être saisi pour des pratiques de démarchage abusives ou trompeuses. En 2023, des mauvaises pratiques commencent à apparaître à nouveau avec la suppression des tarifs réglementés du gaz naturel.

Proposition

À défaut de décider l'interdiction du démarchage au moins pendant la période de fin des tarifs réglementés de vente, le médiateur national de l'énergie propose :

- d'interdire de recueillir la signature du consommateur directement sur les lieux du démarchage ;
- d'interdire - sauf exceptions strictement définies - la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de

14 jours prévu par le code de la consommation ;

- d'annuler tout nouveau contrat de fourniture ne respectant pas ces règles, et de réactiver automatiquement le précédent contrat ;
- de renforcer les sanctions administratives applicables en la matière et en cas de fraudes répétées, de prévoir la suppression ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés, comme le prévoit le décret n° 2021-273 du 11 mars 2021 relatif à la fourniture de gaz naturel et d'électricité.

Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie

Constat

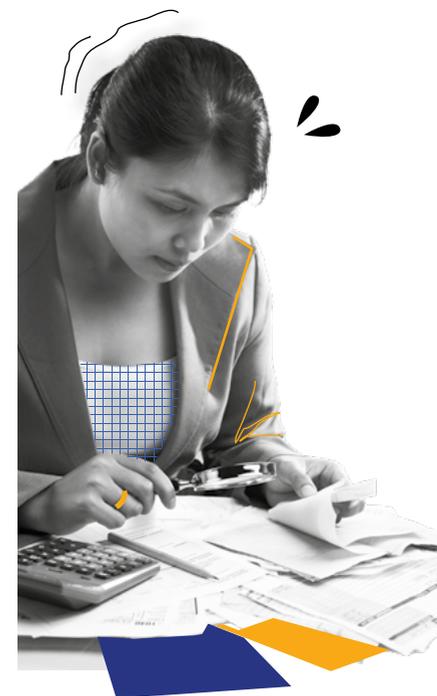
Près de la moitié des litiges recevables dont est saisi le médiateur national de l'énergie concernent une contestation des consommations facturées.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose qu'à l'instar de la consommation annuelle de référence (CAR) utilisée en gaz, la réglementation impose la définition d'une consommation annuelle prévisionnelle d'électricité, qui permettrait au consommateur de mieux connaître ses besoins et

aux fournisseurs de leur proposer une offre de fourniture d'électricité claire et transparente adaptée à leurs besoins.

Sans attendre cette évolution réglementaire, les fournisseurs pourraient afficher spontanément cette estimation dans le contrat et sur les factures et remettre au consommateur un document affichant une estimation de sa facture annuelle calculée sur cette base et prenant en compte le prix TTC du kWh et celui de l'abonnement.



LES PROPOSITIONS FORMULÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ MISES EN ŒUVRE

Limiter les litiges liés aux relevés de consommation ou erreurs d'identification de compteurs

Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service ou la résiliation d'un contrat

Constat

Les contestations des niveaux de consommations facturées, qui représentent 46% des litiges recevables en médiation. Un grand nombre de ces litiges auraient pu être évités, si un relevé de l'index de consommation du compteur avait été systématiquement réalisé au moment des mises en service, des résiliations ou des changements de fournisseur ou d'offre. La plupart de ces litiges seront résolus avec la généralisation des compteurs communicants, mais en attendant, et pour chaque consommateur non équipé d'un compteur communicant, une facturation fiable doit être assurée.

Proposition

Afin que les index sur la base desquels sont réalisées les opérations soient fiables, le médiateur national de l'énergie propose que les fournisseurs n'acceptent pas de faire une mise en service ou une résiliation de contrat tant qu'ils ne disposent pas d'un relevé, y compris un auto-relevé, de l'index de consommation du compteur.

Si le consommateur refuse ou est dans l'incapacité d'effectuer un auto-relevé ou s'il transmet un auto-relevé incohérent, un relevé du compteur devrait alors être effectué par le gestionnaire de réseau et être facturé au consommateur. Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou d'offre, le recours à un index estimé ne pourrait être accepté qu'à la double condition que le compteur ait été relevé dans les 6 mois précédents et que le consommateur en ait été préalablement informé et en ait accepté le principe.

Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dès la détection d'une erreur d'identification du compteur

Constat

Le nombre d'erreurs d'identification de compteurs, appelées « erreurs de PDL » (Points De Livraison) ou « erreur de PRM » (Point Référence Mesure) en électricité et « erreur de PCE » (Point de Comptage et Estimation) en gaz, qui représentent près de 10% des litiges en médiation, ne diminue pas. Ces erreurs d'identification des compteurs sont à l'origine de difficultés et de litiges qui plongent les consommateurs concernés dans des situations souvent inextricables.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie a déjà appelé à ce que **des mesures préventives** soient mises en place, pour éviter que de telles erreurs se produisent; ces mesures doivent impliquer fortement les gestionnaires de réseau, non seulement pour ce qui concerne les actions de correction lorsqu'une erreur d'identification s'est produite, mais également en amont, pour éviter que de telles erreurs se produisent :

- mettre en place d'un dispositif de prévention des erreurs de PDL/PRM et PCE, qui devrait être placé sous la responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution (par exemple, marquage sur le pas de porte du logement, comme cela existe déjà en gaz) ;
- bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'erreur d'identification du compteur est détecté, notamment en vérifiant systématiquement une 2^e information (par exemple, le numéro figurant sur le compteur ou le robinet);

- responsabiliser les fournisseurs qui n'appliquent pas correctement les procédures mises en place dans le cadre de la concertation sous l'égide de la CRE ;
- faire figurer les numéros de PDL/PRM et PCE sur les baux de location et les actes de vente ;
- exiger des services clientèle des fournisseurs qu'ils questionnent plus précisément les consommateurs pour obtenir une identification la plus fiable possible du point de consommation auquel rattacher le contrat ;
- informer immédiatement (mail, SMS, ...) le consommateur dont le PDL/PCE a fait l'objet d'une demande de résiliation ou de changement de fournisseur, pour qu'il puisse vérifier qu'il est bien à l'origine de cette demande et réagir s'il ne l'est pas.



LES PROPOSITIONS FORMULÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS QUI N'ONT PAS ENCORE ÉTÉ MISES EN ŒUVRE

Mieux respecter le choix et l'intérêt du consommateur

Respecter la date de résiliation demandée par le consommateur

Constat

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

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose que l'article L. 224-14 du code de la consommation soit clarifié, et qu'il soit écrit qu'il doit être procédé à la résiliation « *à la date demandée par le consommateur, et, au plus tard...* ».

Revoir systématiquement le montant des mensualités

Constat

Un grand nombre de consommateurs souhaitent payer leur consommation d'énergie par mensualités, pour lisser leurs dépenses tout au long de l'année ; le montant des mensualités est proposé par le fournisseur sur la base de la consommation de l'année précédente.

L'instruction des litiges en médiation par les services du médiateur national de l'énergie révèlent des plans de paiement mensualisés qui ne sont pas réactualisés en cours de période, alors que les relevés des index de consommation montrent une augmentation prévisible de la facture au moment de la facture de régularisation.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie propose de prévoir dans un texte réglementaire l'obligation pour les fournisseurs d'énergie de réactualiser le montant des mensualités en cours de période, lorsque les relevés des index de consommation des consommateurs disposant d'un compteur communicant montrent une augmentation prévisible de la facture au moment de la facture de régularisation.

Proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la consommation réelle

Constat

Certains consommateurs souhaitent être mensualisés pour lisser leurs dépenses d'énergie sur l'ensemble de l'année. D'autres consommateurs préfèrent payer chaque mois leur facture calculée sur la base de leur consommation réelle.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie préconise que soit instaurée l'obligation pour tous les fournisseurs d'énergie de proposer aux consommateurs d'énergie équipés de compteurs communicants au moins une offre avec une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles.

Limiter les risques de litiges relatifs aux colonnes montantes

Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif »

Constat

Actuellement, en cas de rénovation d'une colonne montante faisant suite à une demande d'augmentation de puissance souscrite ou de pose d'un compteur supplémentaire par un consommateur met à sa charge le coût total des travaux.

Proposition

Le médiateur national de l'énergie considère que cette situation, qui n'avait pas été anticipée lors du vote de la loi ELAN, n'est pas équitable ; il propose qu'elle soit rectifiée par une disposition législative qui prévoirait que les colonnes montantes d'électricité constituent un « *élément du réseau* » et non plus un « *branchement collectif* », comme c'est le cas aujourd'hui.

Le médiateur national de l'énergie propose qu'un nouvel article soit introduit dans le code de l'énergie, qui disposerait que « *Les colonnes montantes d'électricité intégrées au réseau public de distribution d'électricité en application des articles L. 346-2 et L. 346-3 constituent des éléments de ce réseau et ne constituent plus, dès leur intégration, des branchements collectifs. Les travaux nécessaires à leur renouvellement ou à leur renforcement sont à la charge du gestionnaire du réseau concerné.* »



Faits
marquants

Cartons
rouges

Mission
d'information

Mission
de médiation

Organisation

Protection des
consommateurs

Chiffres
clés 2022

INFORMATION

Canaux d'information

numéro vert

169 778
personnes renseignées
par le **numéro vert**
0 800 112 212

4,6 ^{+ 27%}
millions de
consommateurs
informés
par le médiateur
national
de l'énergie

91 627
appels traités
par les conseillers

78 151
pour la liste
des fournisseurs

énergie-info.fr



8 000
demandes via
le formulaire
de contact

4,1 millions
de personnes ont visité
le site énergie-info

dont
2,1 millions
ont utilisé le comparateur
d'offres

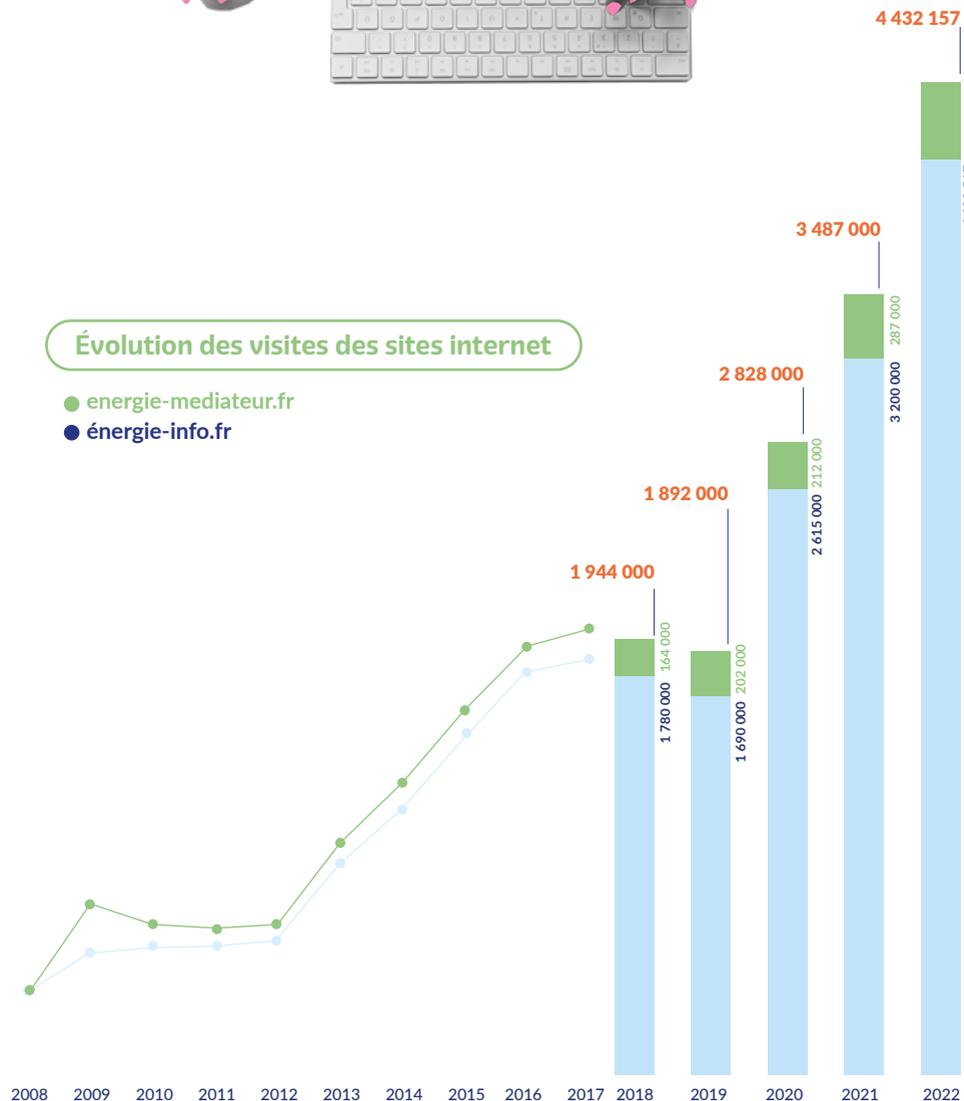
energie-mediateur.fr

343 640

visiteurs sur le site institutionnel

Évolution des visites des sites internet

- energie-mediateur.fr
- energie-info.fr



Protection des consommateurs
Organisation
Mission de médiation
Mission d'information
Cartons rouges
Faits marquants

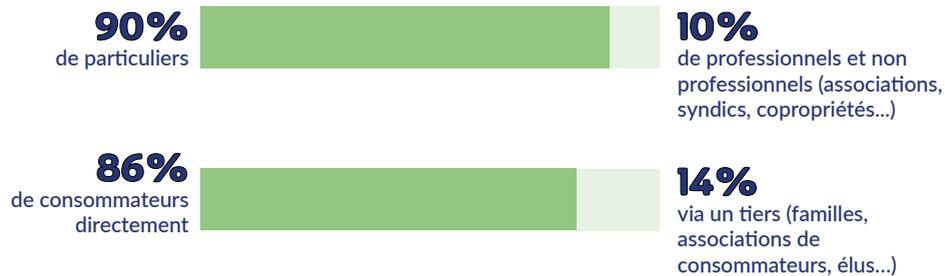
Chiffres clés 2022

30 558 LITIGES REÇUS

Typologie des litiges reçus*

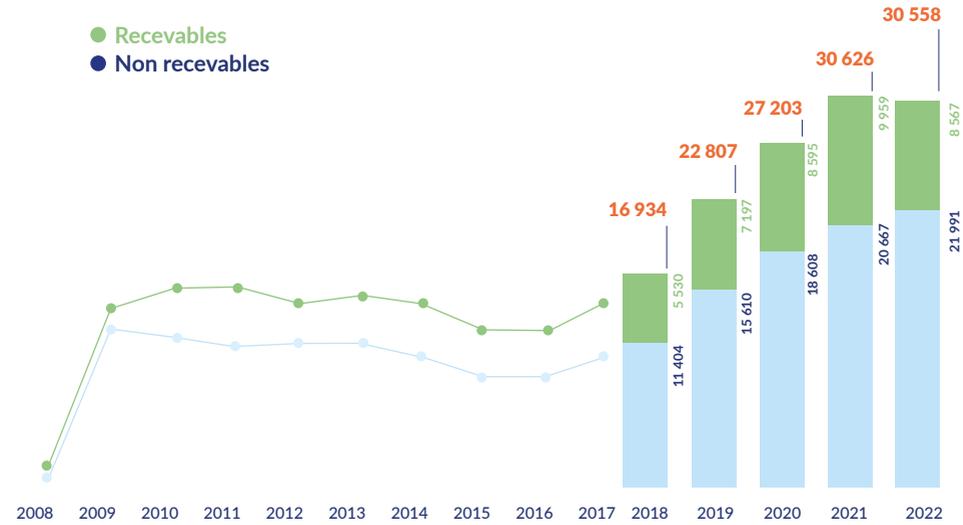


Profil des requérants



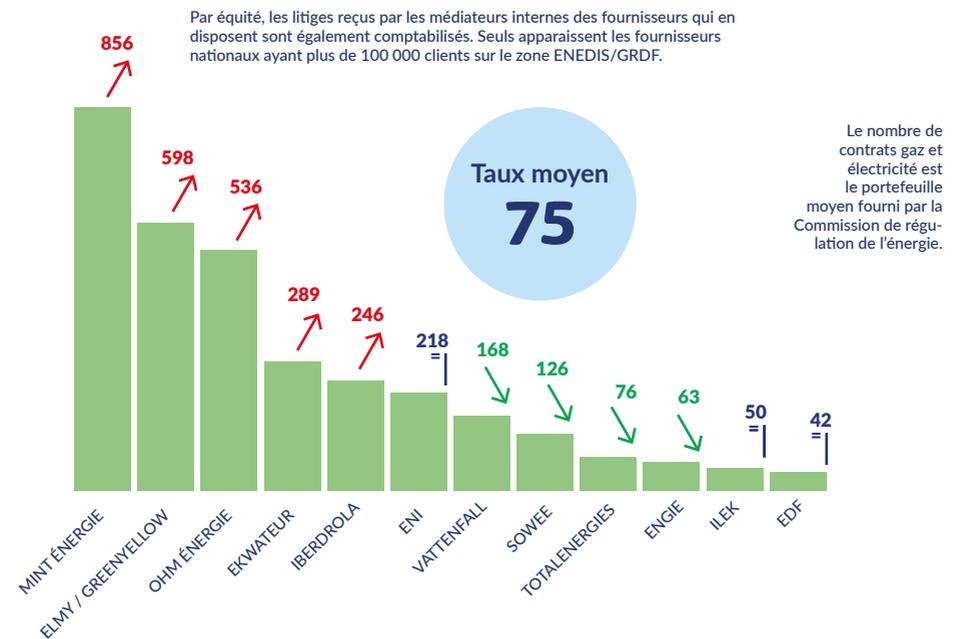
* Ensemble des litiges reçus, éligibles ou non à la médiation.

Évolution du nombre de litiges reçus



Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2022 pour 100 000 contrats résidentiels



Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par la Commission de régulation de l'énergie.

Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022

Canal de réception des litiges



13 130
par téléphone
numéro vert

16 807
litiges reçus via
énergie-info



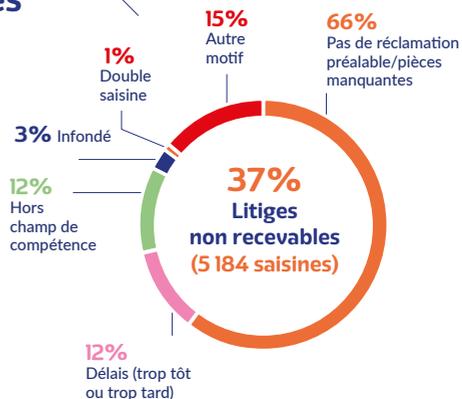
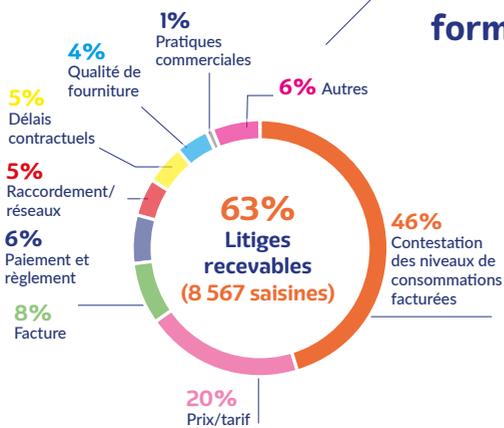
3 677
par écrit (courrier,
courriel ou formulaire
internet)



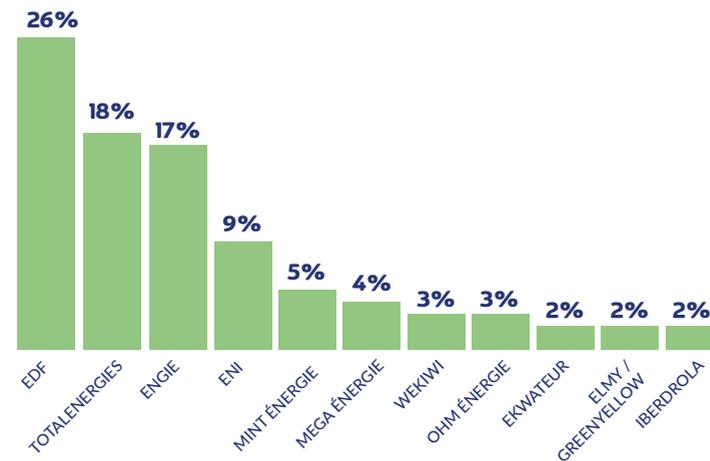
3 826
saisines par courrier

9 925
saisines via SOLLEN

13 751
saisines
formelles



Répartition des litiges recevables par fournisseur*



*Fournisseurs représentant plus de 2% des litiges recevables.

Litiges traités en médiation

64% d'accords amiables

145 jours en moyenne pour instruire un litige recevable

713 euros de montant moyen accordé par les opérateurs

21% de dossiers recevables clos en moins de 90 jours

7 871 recommandations et accords amiables émis en 2022

95% de médiations exécutées en totalité par les opérateurs

423 désistements en cours de médiation



Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

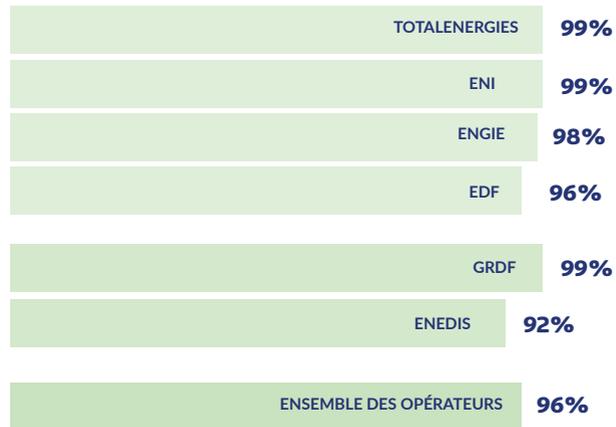
Organisation

Protection des consommateurs

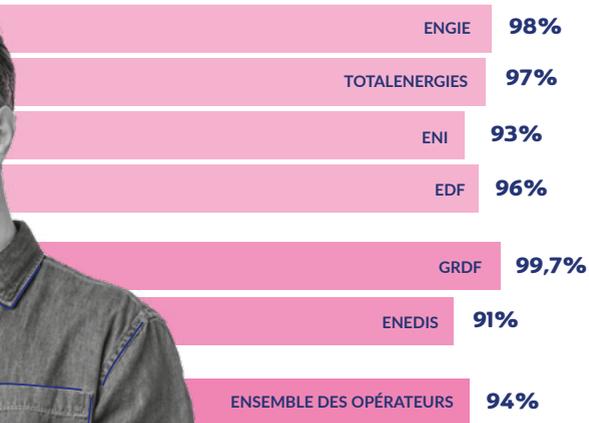
Chiffres clés 2022

Suivi des préconisations*

Financières et non financières



Financières (% accordé en moyenne)



* Seuls apparaissent les opérateurs ayant fait l'objet d'au moins 400 préconisations.



SATISFACTION ET IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Satisfaction des consommateurs

92%
des consommateurs se disent prêts à recommander le médiateur national de l'énergie à un proche

80%
des personnes interrogées se disent satisfaites de l'action du médiateur

Enquête téléphonique réalisée par l'institut.becoming du 23 au 26 janvier 2023 auprès d'un échantillon de 350 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

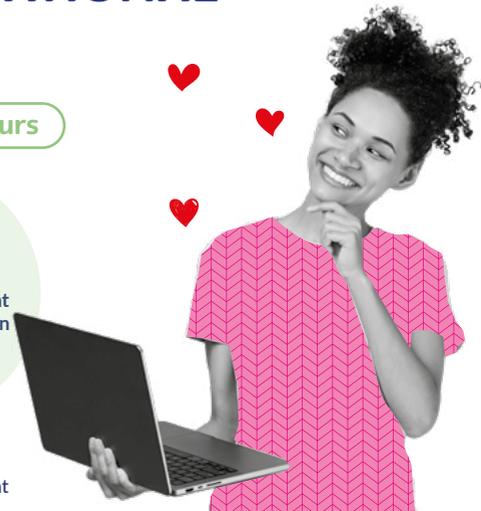


Image du médiateur national de l'énergie



Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

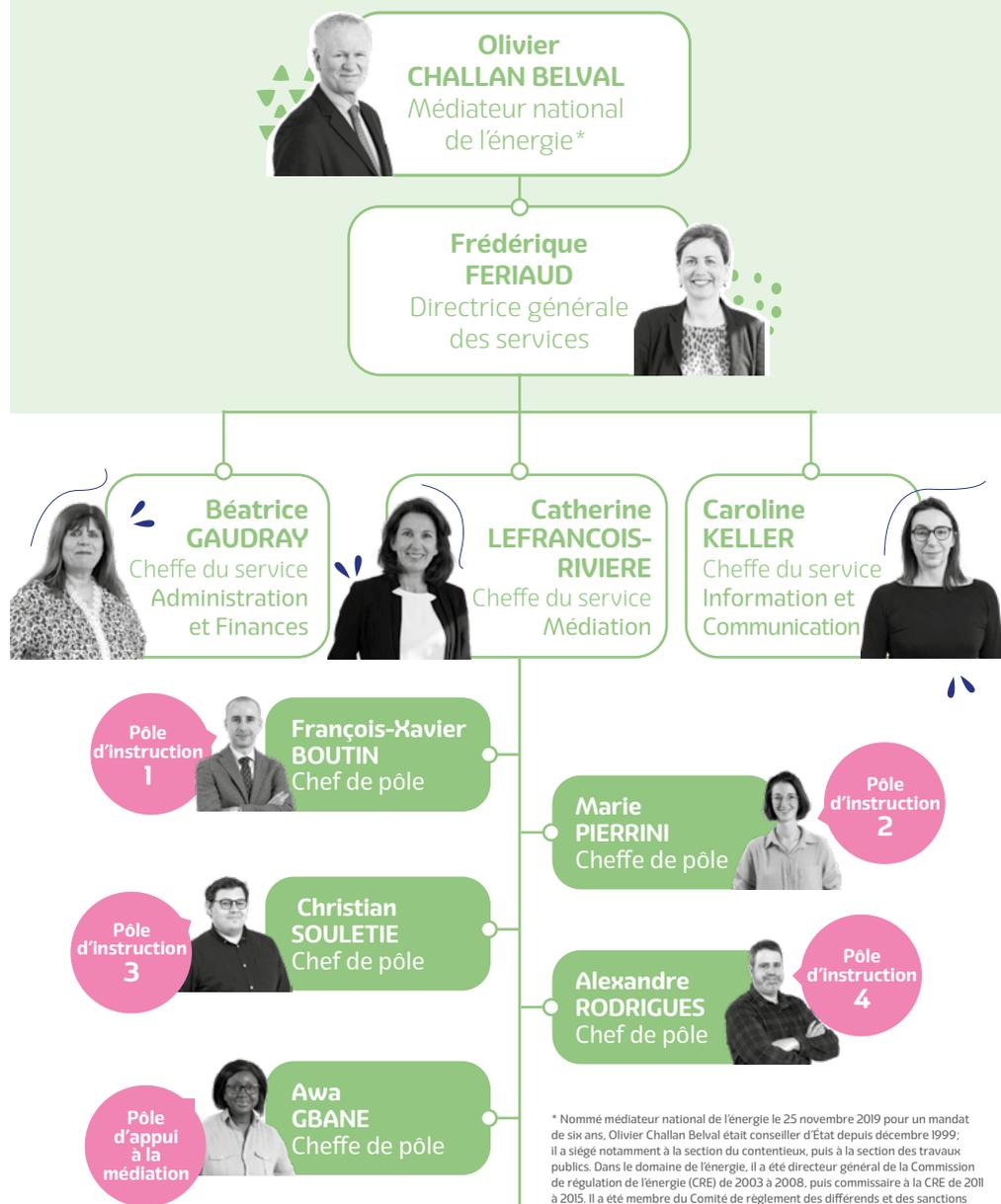
Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022

ORGANISATION DE L'INSTITUTION



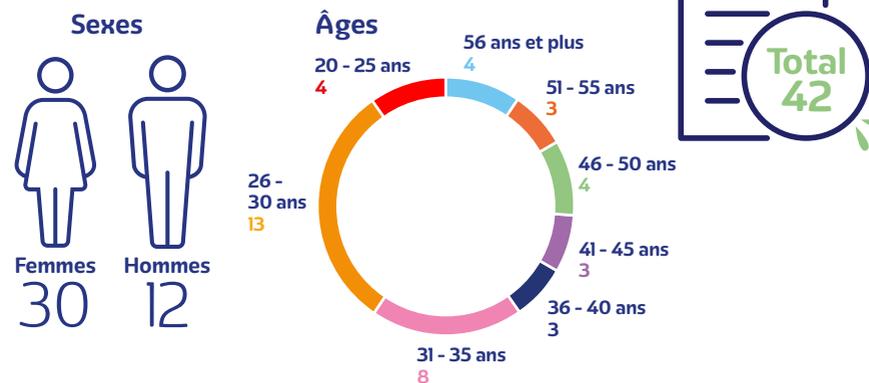
* Nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre 2019 pour un mandat de six ans, Olivier Challan Belval était conseiller d'État depuis décembre 1999; il a siégé notamment à la section du contentieux, puis à la section des travaux publics. Dans le domaine de l'énergie, il a été directeur général de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) de 2003 à 2008, puis commissaire à la CRE de 2011 à 2015. Il a été membre du Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE de mars à novembre 2019.

Les équipes

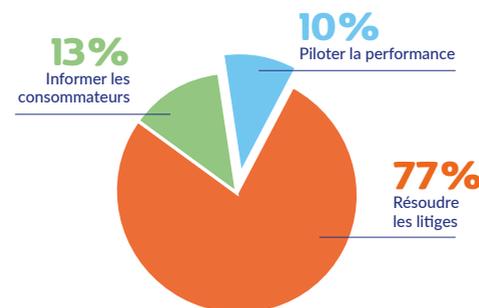
au 31 décembre 2022



Pyramide des âges



Répartition des effectifs par mission



Faits marquants

Cartons rouges

Mission d'information

Mission de médiation

Organisation

Protection des consommateurs

Chiffres clés 2022

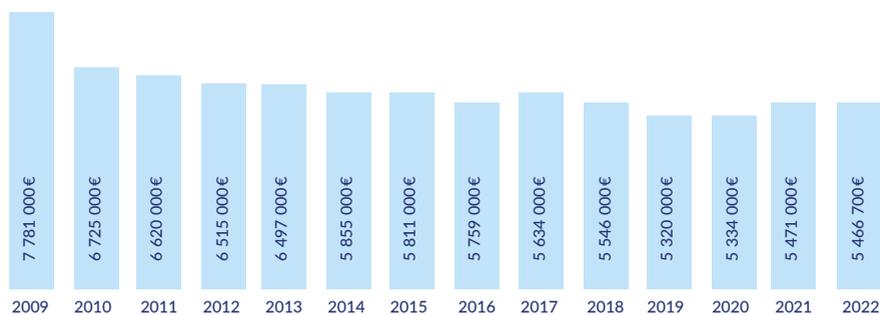
Budget par programme

MISSIONS	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
Informers les consommateurs	1 147 080€	902 840€	79%
Résoudre les litiges	2 448 080€	2 435 735€	99%
Piloter la performance	1 871 540€	1 914 851€	102%
TOTAL	5 466 700€	5 253 426€	96%

Répartition du budget réalisé par poste

Répartition du budget réalisé par poste	Montant en€	%
Personnel	2 990 910€	57%
Fonctionnement hors personnel dont :	2 162 385€	41,2%
Loyers et charges	553 466€	26%
Actions d'information auprès du grand public	163 564€	8%
Autres dépenses de communication	5 558€	0,3%
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info	317 996€	15%
Formation	26 682€	1%
Autres dépenses de fonctionnement	560 500€	26%
Dotation aux amortissements	140 496€	6%
Cession d'immobilisations	394 123€	18%
Investissement	100 131€	2%
TOTAL	5 253 426€	100%

Budget prévisionnel



Fin de rédaction des textes : 24 mai 2023
 Conception et réalisation : Caillé associés
 Crédits photos : Barbara Grossmann, Istock
 Impression : Lorraine Graphic Imprimerie
 ISSN 2417-3231





energie-mediateur.fr

communication@energie-mediateur.fr

