



**Nous sommes submergés de litiges parfois très simples parce que les opérateurs ne traitent pas correctement toutes les réclamations dès le départ. Avec le processus de la *deuxième chance*, nous leur donnons la possibilité de réexaminer le dossier et de proposer une solution au consommateur. C'est dans l'intérêt de tous."**

**STÉPHANE MIALOT,**  
directeur des services

du service clientèle du fournisseur. Enfin, seules les 10% restantes ont été réexaminées par une instance d'appel du fournisseur, après une première réponse jugée insatisfaisante par le consommateur. Ce sont ces différends auxquels le médiateur devrait en théorie se consacrer. Son rôle n'est pas de pallier les défaillances des services clientèle des opérateurs.

Fort de ce constat, le médiateur national de l'énergie a proposé aux acteurs la mise en place d'un processus dit de « la deuxième chance ». Il invite les opérateurs à réétudier les saisines recevables qui n'auraient pas fait l'objet d'un traitement préalable adéquat. Ceux-ci disposeront d'un nouveau délai de deux mois, à compter du transfert du dossier par le médiateur, pour proposer une solution aux consommateurs. Si elle ne leur convient pas, ces derniers pourront ensuite confirmer leur saisine par écrit.

Ce processus, en attirant l'attention des opérateurs sur des réclamations qui auraient pu échapper à leur vigilance, devrait permettre de désengorger les services du médiateur et de réduire le délai de traitement des saisines au bénéfice du consommateur.

Le médiateur assurera un suivi approfondi de ce processus afin de veiller à ce qu'il contribue également à l'amélioration du traitement de l'ensemble des réclamations du secteur de l'énergie.

### **3 Du chemin reste à parcourir pour que les consommateurs soient mieux informés sur leurs droits.**

En 2009, une première campagne d'information a été lancée auprès du grand pu-

blic. D'autres actions, comme le lancement d'un comparateur d'offres, ont été engagées pour donner des repères aux Français sur l'ouverture des marchés. Le médiateur constate cependant que les consommateurs connaissent très peu leurs droits – et notamment leur droit à être indemnisés, quand la qualité de service fait défaut.

En témoigne la mésaventure vécue en octobre 2009 par 10 000 foyers dans la région toulousaine, qui ont été privés d'électricité pendant plus de 24h, suite à un conflit social chez ERDF. La direction d'ERDF avait alors invité les personnes ayant subi des pertes matérielles à adresser un courrier à leur fournisseur qui transmettrait leur réclamation. Près de cinq mois plus tard, de nombreux consommateurs se plaignaient de ne toujours pas avoir été indemnisés.

Cet exemple est emblématique à plus d'un titre. Tous les consommateurs privés d'électricité n'ont pas effectué une démarche de réclamation, sans doute parce qu'ils ne connaissent pas leur droit à être indemnisés et à s'adresser directement au distributeur. Et ceux qui bataillent depuis des mois pour obtenir réparation ne savent pas qu'il existe une voie de recours amiable indépendante si leur réclamation préalable n'est pas traitée correctement dans un délai de deux mois. Informer les consommateurs sur leurs droits reste donc une priorité du médiateur en 2010 et dans les années à venir.

#### **4 Le médiateur national de l'énergie soutient le rapprochement des gestionnaires de réseaux avec les consommateurs.**

En 2008, les distributeurs, se considérant comme tiers au contrat de fourniture, ne pensaient pas être concernés par les activités du médiateur. Leurs relations avec l'institution n'ont donc pas été simples au départ, mais elles se sont considérablement améliorées en 2009, même si les distributeurs suivent encore insuffisamment les recommandations : ERDF n'a appliqué, en totalité, les préconisations du médiateur qu'à hauteur de 34 % et GrDF, 54 %.

Toutefois, le médiateur et les distributeurs partagent désormais une conviction commune : les gestionnaires de réseaux doivent réinventer une nouvelle relation avec les consommateurs, fondée sur les valeurs du service public de proximité qu'ils n'ont jamais cessé d'incarner.

L'ouverture des marchés nécessitait une séparation claire des rôles du distributeur et du fournisseur historique : l'organisation retenue a eu pour conséquence de mettre de la distance entre le distributeur et le client final. Le choix du contrat unique (fourniture + acheminement distribution), n'a fait que masquer la complexité de l'organisation du marché sans l'épargner réellement aux Français. Le résultat ? Des consommateurs

qui ne comprennent pas qui est responsable de quoi, ne savent pas à qui s'adresser et peuvent se faire abuser par des démarcheurs à domicile se présentant comme « agents de l'EDF ». Il conviendrait, peut-être, à la lumière de quelques années de retour d'expérience sur l'ouverture des marchés, de s'interroger sur ce contrat unique.

#### **5 Les projets de compteurs communicants devront se faire avec l'ensemble des Français et non malgré eux.**

Les projets de renouvellement des compteurs – Linky d'ERDF, le plus connu d'entre eux – constituent une opportunité exceptionnelle pour les distributeurs de développer une nouvelle relation avec les consommateurs. Toutefois, ces projets, qui entraîneront la fin de la relève « à pied » des compteurs, pourraient être perçus comme une ultime étape de la déshumanisation et de la perte de proximité du service public de la distribution d'énergie.

Il s'agit donc pour les distributeurs de défendre les fonctionnalités et les usages les plus larges possibles de ces compteurs au nom de l'intérêt général et pour favoriser les économies d'énergie. Le coût du projet ne varie quasiment pas en fonction des possibilités techniques du compteur car ce sont les coûts de l'installation et de l'infrastructure de communication des données qui sont prépondérants. Il serait donc dommage de déployer des compteurs trop basiques, sans affichage déporté par exemple.

L'expérience de l'ouverture des marchés, conçue dans l'intérêt des consommateurs, a montré en pratique la difficulté à le prendre en compte. Le médiateur s'attachera à ce que l'histoire ne se répète pas avec les compteurs évolués et que la mise en place de ce projet complexe se fasse avec les consommateurs et à leur bénéfice.

#### **6 Les recommandations génériques doivent être mises en œuvre.**

Presque deux ans d'activité ont donné du recul au médiateur et de la visibilité sur les dysfonctionnements des marchés. Ces derniers ont donné matière à 32 recommandations de portée générique en 2008 et 79 en 2009. Celles qui concernent un seul opérateur font l'objet d'un suivi régulier lors de réunions entre le médiateur et l'opérateur concerné. Celles qui concernent des changements de procédures sont portées par le médiateur dans les groupes de concertation mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'éner-

**La maîtrise des consommations d'énergie doit être possible pour tout le monde, y compris pour les consommateurs les plus démunis. C'est une condition pour que le projet des compteurs évolués soit une réussite."**

**BRUNO LÉCHEVIN**  
délégué général du médiateur national de l'énergie