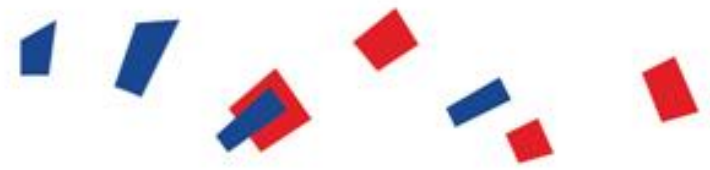




Le médiateur
national
de l'énergie



Présentation du rapport annuel 2008

Conférence de presse du 28 avril 2009



Le médiateur
national
de l'énergie



Agenda

- Présentation du rapport 2008
- 2008-2009 : tendances d'évolution de l'activité
- Chantiers prioritaires de 2009



Le médiateur
national
de l'énergie



Agenda

- Présentation du rapport 2008
- 2008-2009 : tendances d'évolution de l'activité
- Chantiers prioritaires de 2009



L'activité 2009 vs 2008 sur les saisines

- **1185** saisines en 2009 au 24 avril 2009 vs **1358** saisines en 2008 => **+170%** en tendance annuelle
 - 400 saisines au mois de mars 2009
- **61** recommandations émises en 2009 au 24 avril 2009 vs **48** recommandations en 2008
- **25%** des saisines seulement sont recevables (conditions de compétence, de délais, de complétude du dossier)=> similaire à 2008
 - 60% des saisines "potentiellement" recevables (trop tôt, trop tard, dossier incomplet)
 - 15% des saisines hors champ de compétence
- **60%** des saisines recevables n'ont fait l'objet d'aucun traitement préalable chez les fournisseurs et gestionnaires de réseaux => situation similaire à 2008



Le médiateur
national
de l'énergie

Activité 2009 vs 2008 du service energie-info

- **167 000** appels reçus au 24 avril 2009 vs **459 300** appels reçus en 2008 => **+ 15%** en tendance annuelle
- **1450** contestations de souscription au 24 avril 2009 vs **4068** en 2008 => **+13%** en tendance annuelle
 - Le fournisseur contesté est inconnu dans **40%** des cas (NB : il peut s'agir de résiliations par erreur)
 - **40%** des cas analysés font suite à un démarchage
 - Lorsque le fournisseur contesté est identifié, absence de signature ou imitation de signature dans près de **80%** des cas
 - La résolution des cas de contestations de souscription (ou d'erreur) nécessite la mise en œuvre de procédures complexes et longues (plusieurs mois), en raison des contraintes qui portent sur la réversibilité du retour aux tarifs réglementés en électricité (délai de 6 mois notamment).



Le médiateur
national
de l'énergie



Agenda

- Présentation du rapport 2008
- 2008-2009 : tendances d'évolution de l'activité
- Chantiers prioritaires de 2009



Le médiateur
national
de l'énergie

Le traitement des réclamations doit s'améliorer (1/2)

- Les effectifs des services du médiateur sont passés de 10 personnes fin 2008 à 23 personnes actuellement, dont 6 personnels transférés de la CRE pour Energie-Info.
 - 2 services (recevabilité et recommandations) sont en charge du traitement des saisines (13 personnes actuellement).
- Le traitement direct par le médiateur des réclamations qui n'ont fait l'objet d'aucun traitement préalable (60%) engorge les services du médiateur et représente un surcoût important pour la collectivité.



Le traitement des réclamations doit s'améliorer (2/2)

- Une amélioration significative de la qualité et de la rapidité du traitement des réclamations par les fournisseurs et gestionnaires de réseaux est nécessaire
 - Le médiateur n'a pas vocation à pallier le manque de moyens consacrés par les fournisseurs et gestionnaires de réseaux au traitement des réclamations de leurs clients
- Les services du médiateur communiquent aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux les saisines potentiellement recevables pour qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais, dans l'intérêt des consommateurs
 - Près de 60% des saisines potentiellement recevables sont résolues directement par les fournisseurs avant confirmation de la saisine
- Le caractère dissuasif des recommandations et leur publication ont un caractère incitatif qui commence à porter ses fruits
 - Plus d'un tiers des litiges recevables est résolu directement par les fournisseurs avant l'émission d'une recommandation



Le médiateur
national
de l'énergie

L'avenir des tarifs réglementés doit être clarifié, la réversibilité maintenue et simplifiée (1/2)

- Contrairement à une idée reçue, la France n'est pas le seul pays européen à maintenir des tarifs réglementés pour les clients particuliers.
- En revanche, c'est le pays dans lequel les conditions de réversibilité sont les plus restrictives et les plus complexes.
- Pour les clients particuliers, le médiateur estime souhaitable de maintenir les tarifs réglementés pendant au moins 10 ans en gaz, comme en électricité.
 - Les industriels bénéficient toujours en 2009 de tarifs réglementés alors que le marché a commencé à s'ouvrir en 1999. Il serait logique que les consommateurs particuliers disposent d'une période transitoire au moins équivalente.



Le médiateur
national
de l'énergie

L'avenir des tarifs réglementés doit être clarifié, la réversibilité maintenue et simplifiée (2/2)

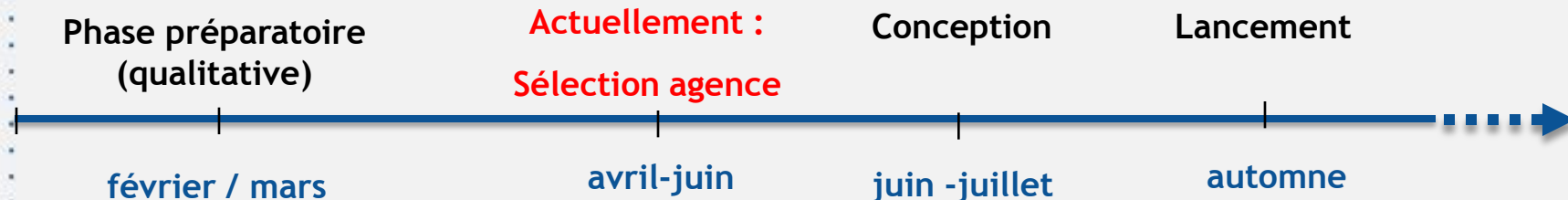
- Une simplification et une extension de la possibilité de retour aux tarifs réglementés de vente est nécessaire sur la même durée.
 - Le délai du 30 juin 2010 pour demander la réversibilité en électricité doit être prolongé.
 - Le délai minimum (6 mois actuellement) complexifie inutilement l'exercice de ce droit. Il pourrait être supprimé sachant qu'en pratique, un délai de 3 semaines s'impose entre deux changements de fournisseurs.
 - La réversibilité actuellement possible en électricité pourrait être étendue au gaz: les consommateurs ne comprennent pas cette différence, qui accroît la confusion.
- Cette situation pourrait encourager plus de consommateurs à changer de fournisseur, elle simplifierait également la résolution des litiges de contestations de souscription et d'erreurs de souscriptions.



Le médiateur
national
de l'énergie

La campagne de communication grand public

- Une campagne d'information pédagogique auprès du grand public est appelée de leurs vœux par tous les acteurs depuis 2007 (associations de consommateurs, fournisseurs...)
- Les principaux messages prévus sont les suivants :
 - Le contexte de l'électricité et du gaz naturel a changé : ouverture des marchés
 - Des outils d'information et des services nouveaux sont en place : médiateur, comparateur d'offres
- Planning





Le médiateur
national
de l'énergie

Le comparateur d'offres

- Justification

- Améliorer la connaissance des consommateurs sur l'ouverture des marchés de façon concrète : rôles des acteurs, modalités et implications du changement de fournisseur ...
- Une bonne pratique reconnue au niveau européen en matière d'information des consommateurs.
- Le comparateur d'offres bénéficie du soutien des pouvoirs publics.

- Principes directeurs

- Comparer toutes les offres d'électricité et de gaz naturel proposées aux clients particuliers et professionnels.
- Présenter ces offres de manière neutre et complète.
- Accompagner le consommateur par des explications.

4ème trimestre
2008 :

Initiation du
projet

Mai 2009 :

Démarrage des
développements

Actuellement :
Finalisation du
cahier des charges -
sélection SSII

Automne 2009 :
mise en ligne du comparateur
d'offres



Le médiateur
national
de l'énergie

Maquette du comparateur d'offres

énergie-info

www.energie-info.fr

professionnels et entreprises

Le site d'information pour les consommateurs d'électricité et de gaz naturel

Dans mes favoris

Envoyer à un ami

Créer un lien vers ce site

particuliers

professionnels

Comparateur > mon profil > mes résultats

Mon profil renseigné :

Client : professionnel
Type d'énergie: Electricité
Commune : Paris 12 (75012)

Electricité :
Puissance Souscrite : 3kVA
Ma consommation estimée: 6000 kWh
Afficher les offres HP / HC : Non

Modifier mon profil

Je souhaite voir apparaître les offres :

De fournisseur

Pourcentage d'électricité d'origine renouvelable au moins égal à :

0% 50% 100%

Durée d'engagement n'exceedant pas (en mois)

0 12 24 36

Evolution des prix

Nombre maximal d'offre affichée pour chaque fournisseur

1 2 3 4 5 Toutes

Mettre à jour

36 offres trouvées

Offre	Offre	% d'électricité d'origine renouvelable	Durée d'engagement	Evolution des prix	Coût par an (hors promotion)	Coût par an (avec promotion)	Lien « Plus » des Offres
<input type="checkbox"/> POWEO	Poweo Avenir Electricité 2500 kWh/an 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services	100%	Aucune	Prix fermes pendant 12 mois.	680 €	680 €	(Illustration) Une offre taillée au plus serré en termes de coût, ne mettant toutefois pas de côté le respect de l'environnement... >>>
<input type="checkbox"/> EDF	Offre Directe 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services	20%	12 mois	Prix fermes pendant 12 mois.	760 €	743 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>
<input checked="" type="checkbox"/> POWEO	Poweo 2 Energies Avantage Electricité 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services	25%				744 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>
<input checked="" type="checkbox"/> EDF	Mon contrat Electricité 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services	5%				753 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>
<input type="checkbox"/> EDF	100% pur jus 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services					804 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>
<input type="checkbox"/> POWEO	POWEO 2 Energies Avenir Electricité 2500 kWh/an 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services					818 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>
<input type="checkbox"/> Gaz de France	Offre à prix de marché 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services	5%	12 mois	Prix réglementé	834 €	819 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>
<input type="checkbox"/> EDF	Tarif Bleu 3 kW Option tarifaire Détail de l'offre et de ses services	5%	Aucune	Prix fermes pendant 12 mois.	851 €	851 €	Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum lorem Lorem ipsum... >>>

Comparer les offres sélectionnées (2) GO

Reporter un abus

Sauver au format PDF

Imprimer

Envoyer à un ami

Electricité d'origine renouvelable sous forme de certificats verts certifiés par Observ'Er. 5€ par MWh consommé sont investis dans le développement de projets de production d'électricité renouvelable