

Le Médiateur de l'énergie tacle encore Enedis

Déjà sanctionnée l'an passé, la filiale d'EDF reste sous étroite surveillance de l'autorité indépendante qui, dans son rapport annuel, colle un carton rouge aux fournisseurs Wekiwi, Primagaz et JPME.

Erwan Benezet

LES CARTONS rouges ne se distribuent pas que dans le sport. Dans l'énergie aussi, l'arbitre, en l'occurrence ici le Médiateur national de l'énergie (MNE), peut siffler les mauvais joueurs. C'est ce qu'il fait dans son nouveau rapport d'activité, à l'encontre de trois fournisseurs – Wekiwi, Primagaz et JPME –, épinglés pour leurs « mauvaises pratiques commerciales ». Un autre carton, jaune celui-là (même s'il n'est pas mentionné comme tel), est attribué à Enedis, la filiale à 100 % d'EDF chargée de la distribution d'électricité.

« Cela a valeur d'avertissement, rappelle Olivier Challan Belval, Médiateur national de l'énergie. Enedis avait récolté un carton rouge l'année dernière, notamment pour des délais de raccordement bien trop longs et les mauvaises relations entretenues avec ses clients. On pouvait espérer une amélioration pour cette année. Il n'en a rien été. Le nombre de saisines à son encontre a même encore augmenté, passant de 967 à 1 182. »

Et le rapport de citer le cas d'un particulier ayant dû attendre plusieurs mois avant de voir enfin l'électricité raccordée à son studio, qu'il souhaitait mettre en location. Enedis



Le nombre de saisines à l'encontre d'Enedis est passé de 967 l'an dernier à 1 182. (Illustration.)

Pour le reste, quid des cartons rouges ? Wekiwi s'en voit décerner un. Implanté ici depuis 2018, avec aujourd'hui autour de 40 000 clients, le fournisseur italien ne semble pas briller par la qualité de sa relation client. « C'est peu de le dire, fustige Olivier Challan Belval. Il cumule les cartons rouges depuis trois ans. Et malgré nos avertissements, ça ne va que de mal en pis. Avec un taux de saisines encore en hausse de 32 % cette année. »

Aux côtés de Wekiwi : Primagaz. Depuis deux ans,

d'importantes difficultés dans la gestion de ses fichiers clients (au départ dues à un changement de système informatique) provoquent de gros retards de livraison. Résultat : des familles entières se sont retrouvées en plein hiver sans chauffage, pour des durées qui pouvaient s'étendre sur plusieurs semaines, sans que le fournisseur ne propose de solution. Contactée, l'entreprise n'a pas donné suite.

Pour compléter le tableau, JPME s'est vu remettre le troisième et dernier carton rouge. L'installateur montpelliérain de panneaux photovoltaïques, reconverti dans la fourniture et le rachat d'électricité, n'honore plus une partie de ses dettes depuis deux ans.

avait reconnu que le délai était trop long (huit mois au lieu des six semaines prévues), acceptant même de verser un dédommagement. Sauf que le propriétaire n'en a jamais vu la couleur. « Enedis, c'est bienvenue en Absurdistan, écorne encore le Médiateur. Cette année, c'est sans doute ce qui se faisait de mieux au royaume de la mauvaise foi. »

Des familles sans chauffage cet hiver

Au point que l'autorité indépendante se réserve pour l'an prochain le droit de ressortir un carton, bien rouge celui-là, si aucune amélioration concrète n'est constatée dans les mois à venir. Sollicité, Enedis a répondu par mail, en contes-

tant ces conclusions : « Le nombre de réclamations clients a fortement chuté grâce notamment au déploiement de Linky et à la diminution des

délais de raccordement », estime sa direction. Tout en rappelant que ses équipes « acheminent l'électricité à plus de 37 millions de clients ».