

Présentation du rapport annuel d'activité 2015 du médiateur du groupe EDF

Le 17 mai 2016, Alain Brière, médiateur du groupe EDF, a remis son rapport d'activité 2015, à Jean-Bernard Lévy, Président Directeur Général du Groupe. Depuis 2016, la médiation du groupe EDF a été labellisée médiation de la consommation pour le groupe EDF et, à ce titre, notifiée auprès de la Commission européenne.

Un nombre de saisines, toujours important, mais rapidement résolues

En 2015, 5 000 demandes ont été adressées auprès du médiateur d'EDF et de son équipe. 28% d'entre elles ont été jugées recevables (1 383 dossiers recevables en 2015 contre 1 368 en 2014). Le médiateur a été saisi en 2015 majoritairement par des clients particuliers (85 % des saisines), mais à noter que le nombre de sollicitations des professionnels et entreprises a continué à augmenter comme en 2014.

Outre les questions persistantes relatives à l'évolution des prix, à l'estimation des index ou encore les contestations liées au fonctionnement des compteurs, le médiateur a constaté une hausse importante des saisines en lien avec la régularisation tarifaire (plus de 260 réclamations reçues) ainsi qu'une légère augmentation des sollicitations concernant les contrats de vente d'électricité par les producteurs propriétaires d'installations photovoltaïques (78 saisines en 2015 contre 56 en 2014).

93% des saisines adressées par les clients ont été traitées en moins de deux mois ; et suite au traitement de leur dossier, le médiateur a apporté dans 70 % des cas, une réponse en faveur du requérant.

Plus de rigueur et d'écoute pour tous les clients

Pour 2016, le médiateur d'EDF recommande encore plus de rigueur dans la gestion de la vie des contrats du client. Il rappelle aussi le rôle essentiel de la médiation pour renouer la confiance avec les clients et accroître leur satisfaction. Par ailleurs, preuve de la reconnaissance et de l'importance de sa mission, Alain Brière est dorénavant notifié médiateur de la consommation auprès de la Commission européenne. Son activité, réalisée en toute indépendance, s'inscrit désormais dans le nouveau cadre réglementaire du Code de la consommation. Outre son rapport d'activité annuel, le médiateur du groupe a présenté ainsi, pour la première fois, un rapport d'activité dédié à la médiation de la consommation.

Comment contacter le médiateur du groupe EDF ?

Se connecter sur le site : www.mediateur.edf.fr

Ecrire à : Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 / 75804 PARIS CEDEX 08

Acteur majeur de la transition énergétique, le Groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente d'énergies et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé sur l'énergie nucléaire, l'hydraulique, les énergies nouvelles renouvelables et le thermique. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 37,8 millions de clients, dont 28,3 millions en France. Il a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires consolidé de 75 milliards d'euros dont 47,2% hors de France. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.