janv.

fév.

N

mars

avril

mai

E

juin

M

juil.

1

août

2

3

sept.

0

oct.

nov.

déc.

13e

Rapport d'activité

médiateur national de l'énergie

Médiateur national de l'énergie

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013

Le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative 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 recommander des solutions aux litiges.

Le médiateur rend compte de son action devant le Parlement.

Sommaire

Édito
Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie
p.5

Janvier
Débat sur la transition énergétique
p.9

Février
Concertation
p.27

Mars
Information des consommateurs
p.41

Avril
Loi Brottes
p.55

Mai
Directive médiation
p.71

Juin
Traitement des litiges
p.85

Juillet
Ouverture des marchés
p.99

Août
Prix de l'énergie
p.111

Septembre
Qualité de fourniture
p.127

Octobre
Compteurs communicants
p.141

Novembre
Précarité énergétique
p.155

Décembre
Europe
p.173

Chiffres clés
p.187

Vous découvrez le rapport du médiateur national de l'énergie pour 2013. C'est d'abord le fruit d'un travail d'équipe autour de mon prédécesseur que je salue, Denis Merville, assisté de Bruno Lechevin et de Stéphane Mialot. Ce rapport ne manque pas à sa fonction première qui est de faire le bilan de l'année écoulée : notre activité bien sûr, mais aussi tout ce qui a fait l'actualité de 2013 en matière d'électricité et de gaz, au plan national et européen. Il vous renseignera en particulier sur la montée de la précarité que nous mesurons (imparfaitement certes !) à travers les réclamations que nous recevons, mais aussi sur les dysfonctionnements du système, qui n'a pas encore trouvé son équilibre, et qui, malgré les campagnes d'information, reste toujours aussi compliqué, opaque et coûteux pour nos concitoyens consommateurs.

En ce sens, chacun sait que la question du coût de la facture d'énergie se pose de plus en plus en France et ce ne sont pas les dernières décisions du Conseil d'État (que je ne peux contester car elles sont fondées en droit !) qui vont aider à calmer les inquiétudes : chacun doit bien comprendre que si l'enjeu de l'augmentation du prix de l'électricité est un espoir pour les opérateurs, il est source de crainte pour le consommateur, qui de surcroît est souvent prisonnier d'un logement ou d'une activité dont il peut difficilement maîtriser

le coût. En ce sens, une augmentation des tarifs qui n'aboutit qu'à solvabiliser les alternatifs ne peut pas être une bonne chose : je ne peux que constater que la concurrence attendue ne fait pas baisser la facture globale, même si elle permet de faire des économies par rapport à l'opérateur historique. Ceci est dû en partie à l'augmentation des coûts de production de l'énergie mais aussi à la création des coûts commerciaux qui étaient inexistants avec le système intégré. Notre rôle est donc d'informer les consommateurs sur les possibilités qu'ils ont de peser sur leur facture en faisant jouer la concurrence, mais il s'arrête là ! Nous n'avons pas à lui dire de changer : nous ne sommes pas chargés d'une quelconque mission de rééquilibrage des parts de marchés entre les opérateurs !

Le médiateur prend aussi part, fort du fruit de son expérience, au débat sur la transition énergétique :
→ en rappelant d'abord que toute décision a un coût pour les consommateurs et que ceci doit être intégré dans les réflexions ;
→ en proposant des améliorations portant sur la clarté, la fluidité, la simplification du système, et des exigences nouvelles par rapport aux fournisseurs et distributeurs (exactitude, clarté, régularité de la facture, clauses contractuelles plus équilibrées) ;
→ en proposant l'élargissement de ses missions, actuellement cantonnées aux énergies de réseaux. La directive médiation de 2013 fait obligation aux États membres de couvrir tous les secteurs de la consom-

mation. C'est une obligation mais c'est surtout un besoin au regard de ce qui se passe sur le terrain. Les autres énergies (fioul, GPL, bois, réseau urbain de chauffage) ne sont pas couvertes par la médiation et pourtant tout ne se passe pas dans le meilleur des mondes. Le développement de micro-projets d'énergies renouvelables, solaires, éoliennes, pompes à chaleur, biomasse…, se fait d'une façon désordonnée et parfois préjudiciable aux consommateurs victimes de vendeurs sans scrupules.
Voilà par exemple deux secteurs sur lesquels il serait possible, et même souhaitable, de développer nos activités. Ceci nécessiterait sans doute de refonder une partie de nos moyens financiers qui sont aujourd'hui seulement issus de la CSPE et de la CTSS (depuis la loi d'avril 2013), financées par les énergies de réseau et donc par… les consommateurs de celles-ci.

Jean Gaubert
Médiateur national de l'énergie

01

DÉBAT SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Le : 10/01

Comité de suivi Linky, mis en place par la ministre en charge de l'Énergie pour vérifier l'adéquation des fonctionnalités du projet avec les besoins des consommateurs. Le médiateur, associé à l'ADEME, à la FNCCR, aux associations de consommateurs et aux représentants des industriels a plaidé pour le déploiement d'une solution de communication aval (module radio) avec les compteurs, condition nécessaire à la mise en œuvre de toutes les applications à valeur ajoutée pour les consommateurs. Il a également défendu la possibilité que le compteur transmette des informations sur les prix des consommations, afin de permettre l'affichage en temps réel des consommations valorisées en euros dans le logement.

Le : 23/01

Première réunion annuelle de NEON (National Energy Ombudsmen Network) à Barcelone. Ce réseau européen des médiateurs de l'énergie indépendants, qui s'est donné pour objectif de promouvoir les modes de règlement alternatif des différends, se retrouve plusieurs fois par an pour échanger sur les bonnes pratiques en la matière. Le groupe rassemble les médiateurs français, britannique, belge, catalan et depuis 2013, le représentant irlandais. Cette première réunion fut notamment l'occasion de faire le point sur les travaux du groupe de travail sur les consommateurs vulnérables, qui fait suite au forum des citoyens pour l'énergie mis en place par la Commission européenne en 2007.

Le : 24/01

Colloque organisé par Électriciens Sans Frontières (ESF) à l'Assemblée nationale, autour du thème « Quelle transition énergétique pour les populations démunies des pays les moins avancés ? ».

Débat sur la transition énergétique

Le débat national sur la transition énergétique a démarré en janvier 2013 et la consultation citoyenne s'est achevée en juillet. Dans ce cadre, le médiateur a fait de nombreuses propositions, touchant à la protection des consommateurs et à l'accompagnement des ménages vulnérables.

Le débat national sur la transition énergétique s'est terminé à l'été 2013, par l'adoption d'une synthèse. Étape suivante, le projet de loi sur la transition énergétique, avec des orientations sur le mix énergétique et la rénovation thermique des bâtiments notamment, sera présenté avant l'été 2014 en Conseil des ministres. Le texte devrait être discuté au Parlement cet automne. Le médiateur a avancé plusieurs propositions majeures[1]. L'institution a tout d'abord mis en avant la nécessité de mieux accompagner les consommateurs en situation de précarité ; le projet de loi constitue une occasion unique de repenser les principaux dispositifs, en les articulant avec les enjeux d'efficacité énergétique. Les propositions du médiateur donneraient corps à un *« droit »* garantissant l'accès à l'énergie, bien essentiel, pour tous les Français. Elles portent sur trois points principaux : créer un « chèque énergie » (ou « chèque chauffage ») pour simplifier et élargir l'aide au paiement des factures, instaurer un fournisseur de dernier recours, et limiter à un an les possibilités de rattrapage de la facturation.

1
Elles pourraient s'intégrer dans la partie du projet de loi de programmation consacrée à la maîtrise de la demande d'énergie, à l'efficacité énergétique et aux mesures d'accompagnement de certains consommateurs.

DES RELÈVES RÉGULIÈRES POUR UNE FACTURATION JUSTE

GrDF a mené une expérience, en partenariat avec le fournisseur GDF SUEZ, pour des clients régulièrement absents lors du passage du technicien venant relever les compteurs. L'idée était de tester quels types d'actions peuvent toucher ces consommateurs.
Une cinquantaine de foyers ont été sélectionnés en Lorraine, dont vingt-six étaient facturés sur des index estimés au moins sept fois. L'opération a comporté plusieurs phases :

Tout d'abord un courrier recommandé a été adressé à tous, les incitant à prendre rendez-vous pour un relevé spécial.

Dans un deuxième temps, pour ceux qui n'ont pas réagi, un second courrier a été envoyé, avec un avis de passage imposé, assorti d'une menace de coupure. La suspension d'énergie était prévue six semaines après.

Les résultats montrent que le simple envoi d'un courrier recommandé permet de sensibiliser une majorité de consommateurs : en effet, 54 % des foyers ont pris contact dès sa réception et quarante compteurs ont été relevés. À l'issue de cette expérimentation, GrDF a décidé de systématiser progressivement cette démarche à l'ensemble des clients qui sont facturés sur index estimé au moins 7 fois.

POUR UN DROIT À L'ÉNERGIE, « BIEN ESSENTIEL »
Améliorer l'accompagnement des consommateurs vulnérables est une priorité. C'est pourquoi le médiateur propose de mettre en œuvre un « chèque énergie », versé à chaque foyer dont le revenu est inférieur à un certain plafond. Suite au rapport de l'ADEME[1], auquel a contribué le médiateur et qui met en lumière les dysfonctionnements dans l'attribution des tarifs sociaux, le gouvernement a commandé un rapport sur le sujet à l'IGF, l'IGAS et au CGEDD[2]. Ce chèque aurait pour vertu de simplifier la distribution des aides au paiement des factures et de toucher un public plus large que les utilisateurs d'électricité et de gaz, comme les ménages qui se chauffent au fioul ou au bois. Son ambition pourrait être aussi plus grande, en permettant une aide financière à la mobilité pour les foyers modestes qui vivent en zone péri-urbaine, ou un soutien à l'investissement dans les travaux de rénovation ou les équipements basse consommation.

UN CHÈQUE POUR TOUTES LES ÉNERGIES Concrètement, cette aide financière pour l'énergie pourrait prendre la forme d'un titre de paiement nominatif, à l'instar du chèque vacances, dont l'émission serait confiée à un organisme ayant les compétences requises, par exemple l'Agence nationale du chèque vacances. La distribution pourrait être sous la responsabilité des départements, déjà en charge du Fonds de solidarité logement (FSL). Ainsi pensé, le financement

1 Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

2 Inspection générale des finances, Inspection générale des affaires sociales, et Conseil général de l'environnement et du développement durable.

Nom : Ségolène Royal

Fonction :
Ministre de l'Écologie, du développement durable et de l'énergie

La loi de programmation pour la transition énergétique sera, comme l'a indiqué le Président de la République, une loi majeure du quinquennat. Elle engagera la France dans un nouveau modèle de développement fondé sur les économies d'énergie, l'essor des énergies renouvelables, la qualité de l'air, les transports propres et notamment les véhicules électriques.
Je souhaite qu'avec cette loi les Français soient les acteurs d'une politique énergétique qui améliore leur vie quotidienne et que notre pays avance dans la voie d'un équilibre énergétique plus diversifié.
Des objectifs clairs, des règles stables et des outils accessibles à tous vont nous permettre d'accélérer et d'amplifier la mutation déjà amorcée dans les territoires.
L'élan sera ainsi donné à une croissance verte tirant parti de tous nos talents, créatrice d'activités et de filières industrielles d'excellence dans les domaines de l'efficacité énergétique et des énergies nouvelles, porteuse d'emplois non délocalisables, de bien-être et de pouvoir d'achat car l'isolation thermique des logements fait baisser les charges.
Ce grand et beau chantier n'est pas une contrainte mais une chance de progrès économique et humain.
C'est aussi une chance démocratique. Il a été précédé d'un débat national qui a permis d'entendre tous les points de vue pour construire des constats partagés et des convergences positives.
Mais la loi ne suffit pas : c'est l'engagement de chacun et la mise en mouvement de tout le pays qui nous permettront de lutter contre le changement climatique et la pollution en réduisant dans les années à venir nos émissions de gaz à effet de serre de 40 % et notre consommation d'énergies fossiles de 30 %, en protégeant mieux l'environnement et la santé.
C'est pourquoi je souhaite approfondir un dialogue citoyen constructif, à l'écoute des attentes de tous les Français car telle est la condition de l'efficacité de l'action publique.

du chèque devrait être assis sur une contribution de toutes les énergies, en proportion de leur utilisation dans le mix énergétique des ménages. Il s'agit de privilégier le principe de solidarité entre consommateurs, et d'éviter l'attribution d'un chèque énergie par énergie, qui entraînerait un coût excessif pour identifier les bénéficiaires.

GARANTIR L'ACCÈS À LA FOURNITURE D'ÉNERGIE POUR TOUS Cette assistance aux plus modestes devrait être complétée par une autre mesure : instaurer un fournisseur de derniers recours en électricité et gaz, pouvant garantir les besoins de première nécessité [1]. Lorsque des consommateurs ne paient pas leurs factures, ils peuvent être résiliés à l'initiative de leur fournisseur, puis coupés ; il leur est alors très difficile de souscrire un nouveau contrat chez un autre opérateur, ces derniers se montrant peu enclins à recruter des clients en difficulté de paiement. Or, le développement de la concurrence sur le marché de l'énergie, plus soutenu depuis 2013, pourrait conduire à une multiplication de ces situations. Dans les faits, c'est le distributeur qui joue parfois le rôle de fournisseur de derniers recours, lorsque le contrat est résilié mais que l'énergie n'est pas suspendue [2]. Cette pratique s'est répandue hors cadre légal et son financement repose sur le TURPE [3], qui prend en charge les pertes non techniques des gestionnaires de réseaux. Pour le médiateur, il conviendrait donc de créer un service

1 Permettant le fonctionnement d'un réfrigérateur, d'une plaque de cuisson, d'un radiateur et de quelques ampoules.

2 Ce qui arrive pour des raisons « humanitaires » ou lorsque la sécurité des techniciens est en jeu.

3 Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité.

Un médiateur national de la transition énergétique, pour traiter l'ensemble des litiges liés à l'énergie et aux travaux d'efficacité énergétique, serait un élément-clé de la confiance des consommateurs et des entreprises.

de fourniture de dernier recours, simple et à un coût maîtrisé pour la collectivité, afin d'assurer une alimentation minimale en énergie pour tous. Il pourrait être considéré comme un service public d'intérêt général et, comme pour le service universel postal, faire l'objet d'un contrat entre l'État et les opérateurs.

DES FACTURES ATTEIGNANT PLUSIEURS MILLIERS D'EUROS La dernière mesure découle d'un constat : chaque année, de nombreux consommateurs se voient réclamer des factures pouvant grimper à quelques milliers d'euros, correspondant à une régularisation de consommation sur plusieurs années. Ainsi, un tiers des recommandations du médiateur concerne des factures litigieuses remontant sur plus d'un an et la durée moyenne de rattrapage pour les particuliers s'élève à 25 mois de consommation. Le montant moyen de ces factures contestées atteint plus de 2 000 €. Pour les ménages modestes, c'est le risque de rencontrer de grandes difficultés pour boucler leur budget, voire de basculer dans la précarité : même si les fournisseurs accordent des facilités de paiement sur deux ou trois ans, les remboursements qui représentent plusieurs centaines d'euros par mois viennent en effet s'ajouter aux charges courantes.

1/3

Proportion des dossiers recevables* instruits par le médiateur concernant des factures litigieuses avec une régularisation de consommation sur plus d'un an.

25 mois

Durée moyenne du rattrapage pour les particuliers et non professionnels qui ont saisi le médiateur.

2300€

Montant moyen des factures de rattrapage constaté sur ces dossiers.

Près de 4 millions

Nombre de ménages français qui seraient en situation de précarité énergétique (source : enquête nationale logement de 2006, INSEE).

8/10

Proportion de Français qui déclarent que la consommation d'énergie constitue pour eux un sujet de préoccupation important (source : Baromètre Énergie-Info de novembre 2013).

* Litiges recevables : dossiers qui répondent aux conditions de recevabilité légales et réglementaires de saisine du médiateur, c'est-à-dire :

→ Avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur ou du distributeur concerné, qui n'ayant pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de 2 mois ;
→ Concerner un litige né de contrats avec un fournisseur ou un distributeur d'électricité ou de gaz naturel portant sur la fourniture de l'énergie, sur un raccordement (en cas de construction ou de rénovation de maison), ou sur les services annexes des fournisseurs (ex : conseils sur les économies d'énergie). Si ces deux conditions ne sont pas réunies, le litige est non recevable.

UN MANQUE DE RIGUEUR DANS LES RELEVÉS ET LA FACTURATION Si les fournisseurs ont l'obligation de facturer au moins une fois par an sur des consommations réelles, les saisines du médiateur montrent que c'est loin d'être le cas. Les responsabilités diffèrent suivant les cas. Les fournisseurs en ont une part, lorsque leur système de facturation connaît des défaillances ou quand ils ne prennent pas en compte un relevé intermédiaire du distributeur. Les gestionnaires de réseaux, de leur côté, n'ont pas un taux de relève optimal : ERDF ne dispose ainsi d'un relevé de compteur annuel que pour 97,6 % des compteurs électriques… soit tout de même plusieurs centaines de milliers de compteurs qui ne sont pas relevés ! Les opérateurs estiment que l'absence de relevé est forcément imputable aux consommateurs, qui ne donnent pas l'accès à leur compteur. Dans certains cas peut-être… Mais pour le médiateur, ceci résulte avant tout de choix économiques des distributeurs : suppression de déplacement lors de la mise en service, externalisation de la relève, refus d'adresser des courriers en recommandé en cas d'absences multiples des clients…

LIMITER LE RATTRAPAGE À UN AN *« Les opérateurs ne sont pas incités économiquement à changer leurs pratiques et à se montrer plus rigoureux »,* analyse Stéphane Mialot, directeur général des services. *« Limiter la régularisation à une année et un mois par exemple, sauf dans les cas précis avérés de fraude et de refus du consomma-*

LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR VISENT À GARANTIR UN MEILLEUR ACCÈS À L'ÉNERGIE À TOUS LES FRANÇAIS

teur de donner accès à son compteur, devrait faire évoluer la situation». Au Royaume-Uni, l'association des fournisseurs d'énergie a d'ailleurs adopté un «code de bonne conduite» qui limite le *backbilling* à un an, si le consommateur n'est pas responsable. Ce code de bonne conduite a été adopté dès 2006 pour limiter à un an la régularisation des factures. En France, c'est déjà la règle dans le secteur des télécoms. Il est vrai que le déploiement des compteurs communicants (Linky, Gazpar), qui permettent la relève à distance, devrait mettre fin au problème. Mais ces derniers ne seront déployés que dans plusieurs années. Or, les factures de rattrapage pénalisent les ménages dans l'appréciation de leurs dépenses d'énergie et s'avèrent préjudiciables pour la réussite de la transition énergétique. Il n'apparaît guère pédagogique de réaliser des travaux pour améliorer l'efficacité de son habitation et de recevoir deux ans plus tard une facture de régularisation énorme, même si elle porte sur des consommations antérieures. La régulation de la durée de rattrapage des consommations non facturées à un an devrait contribuer à freiner le nombre de foyers basculant chaque année dans la précarité énergétique. Il s'agit aussi d'anticiper la mise en place des compteurs évolués et de donner un signal clair sur la fiabilité attendue de ces nouveaux outils.

LIMITER LE RATTRAPAGE DES FACTURES D'ÉNERGIE À 1 AN CONTRIBUERA À FREINER LE NOMBRE DE MÉNAGES BASCULANT CHAQUE ANNÉE DANS LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE.

POUR UNE MÉDIATION DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE Enfin, le médiateur national de l'énergie propose, à l'instar de son homologue britannique, devenu médiateur du *Green Deal*[1], de devenir le « médiateur national de la transition énergétique », service de médiation compétent pour tous les litiges liés à l'énergie et aux travaux d'efficacité énergétique, afin d'améliorer la confiance des ménages et des entreprises dans les investissements essentiels à la transition *(ces mesures sont détaillées au mois d'avril, dans le chapitre traitant de l'extension du champ de compétences du médiateur).*

1
Le Royaume-Uni a lancé son *Green Deal* fin 2012 qui consiste à inciter fortement à la rénovation thermique des logements et aux actions d'efficacité énergétique, avec un coût neutre pour l'usager grâce au tiers financement (rémunération du prêt avec les économies d'énergie générées).

Recommandation n° : 2014-0342

Date : 13/03/2014

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Arnaque (non volontaire) aux CEE… ou de l'irresponsabilité de l'opérateur en cas de faillite du prestataire

Les travaux visant une meilleure efficacité des logements peuvent se transformer en cauchemar quand l'entreprise fait faillite. Pour le médiateur, les fournisseurs qui agréent ces professionnels partenaires ne peuvent totalement s'exonérer de leur responsabilité.

M. L., résidant dans l'Orne, vit avec sa famille dans une maison de 180 m², chauffée grâce à une dalle alimentée par une pompe à chaleur, et à l'étage par une chaudière au fioul avec cinq radiateurs. Après avoir été contacté par une entreprise partenaire de son fournisseur pour effectuer un diagnostic énergétique de son habitation, il est convaincu d'engager des travaux pour moderniser son système de chauffage, afin de faire des économies d'énergie. Le technicien lui a conseillé d'installer un cumulus pour la production d'eau chaude, deux autres pompes à chaleur, cinq climatiseurs réversibles et une micro-éolienne.

M. L. a alors pris un crédit de 26 000 € pour mener ce projet à bien, qui n'a pas tardé à se transformer en cauchemar : installation qui disjoncte, blocage de l'éolienne, climatiseur réglé à 17°C mais température de la pièce à 22°C et surtout,

augmentation constante et très importante de la facture d'électricité… Mais lorsque M. L. contacte l'entreprise, elle est en liquidation judiciaire. Il se tourne alors vers son fournisseur pour qu'il prenne le relais et remédie aux dysfonctionnements constatés. Mais le fournisseur répond que ceci ne relève pas de sa responsabilité, car il ne fait que mettre en relation ses clients avec des entreprises d'efficacité énergétique.

Le médiateur a analysé l'historique de consommation de M. L., qui après les travaux, augmente effectivement de façon importante. Selon le médiateur, il est possible qu'une partie de cette hausse soit imputable à des dysfonctionnements. Et, comme l'indique un avis du Conseil national de la consommation du 12 juin 2012, « le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé ». De plus, le fournisseur en retire un bénéfice puisque la mise en relation avec l'installateur lui permet de collecter des certificats d'économie d'énergie, nécessaires à l'atteinte d'objectifs contraignants fixés par les pouvoirs publics. Pour le médiateur, l'opérateur ne devrait pas refuser d'assister le consommateur, quand le prestataire qu'il a agréé est en faillite, alors qu'il se prévaut auprès de l'administration d'avoir eu un rôle moteur dans la décision d'effectuer des travaux visant aux économies d'énergie et qu'il en retire un bénéfice économique.

Le médiateur a donc recommandé un audit de l'installation de M. L., réalisé et pris en charge par le fournisseur, ainsi qu'une contribution de ce dernier à d'éventuelles réparations si nécessaire. Le fournisseur a refusé de suivre cette recommandation.

Pour le médiateur, ce comportement inadmissible porte directement atteinte à la confiance des consommateurs dans les investissements que suppose la transition énergétique et fragilise sa réussite.

02

CONCERTATION

LE MÉDIATEUR CONTRIBUE À FAIRE ÉVOLUER LA "SOFT LAW" QUI DÉFINIT LES RÈGLES DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE.

Concertation

Le médiateur de l'énergie privilégie la concertation pour faire avancer les droits des consommateurs. Si la voie du dialogue est pavée de bonnes intentions, l'exercice demeure difficile.

En février 2013, le médiateur publiait sur son site Internet un document résumant des propositions pour améliorer les conditions générales de vente des opérateurs (CGV) en matière d'information des consommateurs, aboutissement d'une concertation engagée en juin 2012, avec une dizaine d'associations, la FNCCR [1] et l'INC [2]. Celle-ci s'inscrivait dans la continuité des travaux du Conseil national de la consommation sur l'énergie où les opérateurs avaient souligné la nécessité de poursuivre la concertation afin d'éviter une « inflation réglementaire ».

Dans le cadre de sa mission légale de « participer à l'information des consommateurs d'électricité et de gaz naturel sur leurs droits », le médiateur les a pris au mot en lançant cette initiative, dont le but était de passer au crible les CGV, d'avancer quelques pistes d'amélioration et d'obtenir leur mise en œuvre volontaire. Présentées aux fournisseurs et distributeurs à l'été 2012, ces propositions n'ont guère reçu d'échos. Certes, quelques-unes ont été retenues mais on ne peut dire que les deux principaux fournisseurs d'électricité et de gaz, EDF et GDF SUEZ qui comptabilisent plus de 90 % des contrats chez

1 Fédération nationale des collectivités concédantes et régies.

2 Institut national de la consommation.

40

C'EST LE NOMBRE DE RÉUNIONS DE CONCERTATION

auxquelles a participé le médiateur en 2013, que ce soit en France ou à Bruxelles.

18%

C'EST LA PROPORTION DE MÉNAGES FRANÇAIS

qui disposeraient d'une puissance électrique souscrite supérieure à leurs besoins et payent donc un surcoût d'abonnement. Ce chiffre est issu d'une étude réalisée par la société Powermetrix pour le compte de l'UFC-Que Choisir, basée sur des données collectées sur les compteurs de 201 foyers, complétée par un questionnaire sur leurs habitudes de consommation.

les particuliers, aient joué le jeu. Ils ont refusé de participer aux réunions d'échange proposées par le médiateur national de l'énergie et les associations, faisant valoir leur propre conception de la concertation.

IMPORTANCE DU CONSEIL TARIFAIRE Pour le médiateur, les CGV doivent notamment indiquer plus clairement le rôle de conseil du fournisseur concernant les tarifs, lors de la souscription et en cours de contrat : l'identification du tarif le mieux adapté est en effet hors de portée d'un consommateur non averti, un mauvais choix pouvant entraîner un surcoût de plusieurs centaines d'euros par an. Une proposition qui pour l'heure reste lettre morte : les fournisseurs considèrent que le client est responsable du choix du tarif souscrit. *« Ce rôle de conseil va devenir de plus en plus important car les offres vont se complexifier avec le déploiement des compteurs évolués »* explique Frédérique Coffre, directrice adjointe.

LE MÉDIATEUR FORCE DE PROPOSITION À côté de ses propres initiatives de concertation, le médiateur s'investit dans les différentes instances du secteur. Depuis sa création, l'institution participe aux groupes de travail de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) sur l'électricité et le gaz, qui définissent les règles du jeu du marché. Ils rassemblent les opérateurs, les associations de consommateurs, les autorités organisatrices de la distribution et les

Les propositions du groupe de travail initié par le médiateur pour améliorer les conditions générales de vente en matière d'information, communes à tous les fournisseurs.

Indiquer plus clairement le rôle de conseil tarifaire du fournisseur, lors de la souscription et au cours de la vie du contrat.

Préciser le mode de détermination des index de mise en service ou hors service et de changement de fournisseur, en incitant les consommateurs à transmettre des index auto-relevés.

Expliciter les tarifs sociaux dont peuvent bénéficier les consommateurs en situation de précarité.

Clarifier les mentions relatives à la résiliation du contrat qui, dans certains cas, peuvent laisser entendre que des frais seront facturés.

Donner une explication des termes techniques utilisés.

pouvoirs publics. Les propositions faisant consensus constituent une forme de *soft law* ou « droit mou » qui fait autorité dans le secteur. Le médiateur y contribue directement, notamment avec ses recommandations génériques. Dans ce cadre, trois groupes ont été créés depuis 2012 pour préparer l'arrivée des compteurs communicants.

Plusieurs avancées ont été actées en 2013. À titre d'exemples : changer de fournisseur d'électricité et demander une modification de puissance sont deux opérations qui pourront désormais s'effectuer simultanément, ce qui n'était pas le cas auparavant. Également, le médiateur a obtenu que des alternatives aux estimations d'index soient prévues en cas de dysfonctionnement du télérelevé avec les compteurs communicants : auto-relevé ou déplacement d'un agent du distributeur.

« Nous sommes moteurs dans ces lieux de discussion pour faire bouger les choses car nous disposons à la fois de la connaissance de cas concrets et de la maîtrise technique et juridique de ces sujets », relate Frédérique Coffre. Toutefois, les points de blocage ne manquent pas sur des questions complexes ou à fort enjeu, comme la facturation des consommations sans contrat ou les procédures en cas d'impayés.

Le médiateur participe, en outre, aux consultations publiques de la CRE sur des sujets concernant les consommateurs. En 2013, l'une d'elles a porté sur le tarif des prestations d'ERDF. Le distributeur demandait à

Nom :

Alain Bazot

Fonction :

Président de l'UFC-Que Choisir

« Les conditions générales de vente sont un document très important, la matrice de la relation client-fournisseur qui doit exposer les droits et les obligations réciproques. Il est indispensable qu'elles soient rédigées de façon claire, afin de rendre toutes les informations accessibles et compréhensibles à l'ensemble des consommateurs.

Or, malgré la concertation, nous restons bien loin du compte. Force est de constater chez les opérateurs un déni de leur obligation de conseil tarifaire, pourtant classique en matière de prestation de service. Il n'est pas vrai que tous les consommateurs exercent des choix lucides et conscients parmi les offres tarifaires. Et en cours de contrat, il devrait y avoir un devoir de vigilance de la part des fournisseurs, qui sont à même de repérer des évolutions de consommation et d'en informer leur client.

Nous attendons une posture proactive des opérateurs pour proposer des tarifs réellement adaptés aux besoins. Il est d'autant plus étonnant de ne pas obtenir de progrès en ce domaine que les pouvoirs publics portent la nécessité de maîtriser la consommation d'énergie.

Or les effets induits de l'absence de conseil, par exemple un abonnement en surcapacité, ne vont pas dans ce sens. Il en va de même avec les index contractuels : lors d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur, le consommateur doit savoir qu'il peut transmettre un auto-relevé.

Les opérateurs estiment que ce n'est pas leur rôle de donner l'information mais leur client ne va pas consulter la CRE pour connaître la procédure ! Nous sommes dans un maquis contractuel qui est antinomique avec le principe de connaissance des droits. L'amélioration des CGV doit absolument avancer, par la concertation ou autre moyen ».

rendre payante la prestation de « résiliation à l'initiative du fournisseur » (100 euros). Elle restera non facturée, une position défendue par le médiateur. Autre requête ? Une prestation « correction d'index de mise en service, de résiliation ou de changement de fournisseur », facturée entre 46 et 77 euros. Le médiateur plaide pour que le prix de cette prestation ne soit pas plus élevé que celui d'un relevé spécial (30 euros environ).

DES COURRIERS POUR LES CONSOMMATEURS SANS INTERNET Le médiateur a également répondu à la consultation consacrée au déploiement de Gazpar, le compteur évolué de gaz. Il a réaffirmé sa position, déjà exprimée dans le groupe de concertation : les bénéfices du projet doivent être plus concrets pour les consommateurs. Ils doivent par exemple avoir accès simplement à leurs données de consommation sur un site Internet administré par le distributeur pour mieux suivre et maîtriser leurs consommations. Pour les foyers ne disposant pas d'accès à Internet, soit 22 % des Français en 2013, le médiateur estime indispensable que les consommateurs reçoivent une information par courrier à une fréquence adaptée à leurs usages. De même, il défend l'idée que les données de consommation soient systématiquement valorisées en euros (et pas seulement présentées en volume ou en kWh) afin d'en faciliter la compréhension.

De même, le médiateur a fait entendre son point de vue sur Gazpar dans les trois réunions organisées

LE CONSEIL DU MÉDIATEUR

"Puisque les fournisseurs ne le font pas, vérifiez vous-même que votre option tarifaire souscrite en électricité est adaptée à vos usages."

C'est possible en quelques clics sur le site www.energie-info.fr avec la calculette « Je compare l'option base et l'option Heures Pleines / Heures Creuses ».

sur ce projet par le ministère chargé de l'Énergie[1], qui se sont conclues par un rapport de synthèse.

Le médiateur participe également à deux groupes de travail européens : l'un, piloté par la direction Énergie de la Commission européenne, et consacré aux « consommateurs vulnérables », l'autre touchant à la facturation sous l'égide de la Direction Santé-Consommateurs *(voir en décembre le chapitre sur l'Europe).*
La concertation est riche, délicate à mener, lente à produire des résultats. Mais elle reste la voie privilégiée par l'institution : *« Que les opérateurs ne soient pas toujours d'accord avec nos propositions d'amélioration me paraît normal »,* déclare Jean Gaubert, le médiateur national de l'énergie. *« À nous de les convaincre et d'épuiser tous les moyens de la concertation, avant de se tourner vers le législateur si des sujets importants n'aboutissent pas ».*

1
Direction générale de l'énergie et du climat.

Recommandation n° : 2013-0207

Date : 12/04/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Un tarif adapté pour une facture ajustée

La saisine de Mme A. a permis de mettre en lumière le défaut de conseil de son fournisseur en matière d'offre tarifaire. Le médiateur a démontré que ce manquement a entraîné un surcoût de 290 € car l'option tarifaire souscrite n'était pas adaptée à ses usages.

Mme A., habitant Nevers, dans un appartement de 68 m² chauffé au gaz, a contesté auprès de son fournisseur le montant d'une facture de 2 133 €, jugeant que la consommation retenue ne correspond ni à ses usages, ni à son logement. L'analyse du médiateur a mis en évidence plusieurs points.

Rapportée en moyenne annuelle, la consommation de gaz de MmeA. s'avère 40 % supérieure à la moyenne habituellement constatée dans une situation comparable.

Cependant, cet écart peut tout à fait s'expliquer par des usages particuliers et les conditions climatiques. En revanche, le médiateur a montré que l'option tarifaire choisie lors de l'ouverture du contrat a « artificiellement alourdi le montant de la facture » de 290 €. En effet, Mme A. a opté pour l'offre « cuisson et eau chaude », et non l'option « chauffage » alors que son appartement est aussi chauffé au gaz.

Quels éléments ont été pris en compte par le conseiller clientèle de son fournisseur au moment de la souscription ?
La consommation annuelle de référence (CAR), établie une fois par an par le distributeur sur la base des consommations passées, s'élevait à 9 500 kWh pour les précédents occupants, un niveau de consommation correspondant à l'utilisation d'un chauffage au gaz.

Dans ses observations, le fournisseur a simplement répondu que la consommatrice « a validé l'option cuisson-eau chaude ». Un peu laconique comme explication !

Pour le médiateur, le fournisseur n'apporte pas la preuve qu'un conseil tarifaire a été apporté lors de l'ouverture du contrat de Mme A., alors que les professionnels sont tenus à un devoir d'information précontractuelle. Il considère également que ce devoir subsiste après la souscription, au titre de « l'exécution de bonne foi des contrats » (article 1134 du code civil).

Après la première relève du compteur et à l'occasion de la réclamation de Mme A., le fournisseur était en mesure de constater une inadéquation entre son option tarifaire et son type de consommation. Il aurait dû à ce moment-là lui proposer un changement d'offre.

Le médiateur a recommandé au fournisseur d'accorder un dédommagement de 290 €, au titre du manque de conseil et d'information, que le fournisseur a refusé d'accorder. Compte tenu de l'importance du sujet, le médiateur a émis une recommandation générique s'adressant à tous les fournisseurs : ces derniers doivent s'assurer de la pertinence entre l'offre tarifaire choisie par le consommateur et ses usages à la souscription du contrat et au minimum une fois par an, tout au long de la relation contractuelle.

03

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Le : 27/03

L'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) a publié son enquête sur « Les modalité d'actions des CCAS/CIAS (centres communaux et intercommunaux d'action sociale, ndlr) dans la lutte contre la précarité énergétique ».
Le médiateur y a rappelé le rôle primordial des acteurs locaux, indispensables relais de proximité, capables de réagir rapidement pour venir en aide aux ménages.

Le : 28/03

La première rencontre annuelle avec les associations de consommateurs a été consacrée à une présentation de la plateforme de médiation interactive, SoLLEn, avant son lancement prévu en septembre. Elles ont pu ainsi découvrir en avant-première les fonctionnalités de cet outil innovant de règlement en ligne des litiges, destiné à favoriser les échanges entre les opérateurs, les consommateurs et le médiateur. Autre temps fort de cette réunion : les résultats de l'enquête de satisfaction sur les services du médiateur ont été partagés avec les représentants des consommateurs, suivi d'une discussion sur les axes de progrès.

Information des consommateurs

Le service Énergie-Info a été créé en 2007, au moment de l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers. Six ans plus tard, le site Internet de cet outil-clé de l'information des consommateurs fait peau neuve. En mars, le projet de modernisation et d'adaptation du site aux nouveaux usages numériques a été lancé.

Dispositif d'information des consommateurs mis en place en 2007 par les pouvoirs publics, Énergie-Info repose sur deux piliers : un numéro vert[1] qui donne accès à un centre d'appels où l'on répond aux questions des consommateurs, et un site Internet : www.energie-info.fr. En 2013, celui-ci a recensé près d'un million de visites, preuve de son utilité. Il était donc temps de lui donner une seconde jeunesse, de moderniser son graphisme et de rendre sa navigation plus conviviale sur les smartphones et autres tablettes numériques. Le projet a commencé en mars, avec des ateliers de travail réunissant des chargés de mission qui se sont mis dans la peau des consommateurs. Le but ? Parvenir à une organisation plus logique et accessible des contenus. La rubrique « Les actualités » est enrichie : *« L'évolution mensuelle des tarifs réglementés de gaz est retracée sous la forme d'un graphique, clair et lisible »*, indique Caroline Keller, chargée de mission Information des consommateurs. *« Avec des prix qui changent tous les mois, les personnes en entendent davantage parler dans les médias et certains se rendent*

1
Ce numéro vert est le 0 800 112 212 (gratuit depuis un poste fixe).

Nom :

Alain B. et son épouse

Fonction :

Retraités, habitent en région parisienne dans une maison individuelle chauffée à l'électricité

« Sachant qu'il existe plusieurs fournisseurs d'électricité, j'ai voulu voir si cela valait la peine de changer d'opérateur. En cherchant sur Internet, je suis tombé sur le site Énergie-Info et le comparateur d'offres. C'est un outil adapté aux questions que je me posais, puisqu'il suffit de rentrer quelques informations – département, type de contrat, consommation annuelle – pour obtenir la liste des offres possibles, avec les prix. Une chose m'a un peu surpris : le tarif proposé par le comparateur concernant mon opérateur ne correspondait pas tout à fait à ma dernière facture. J'ai donc envoyé un mail au service Énergie-Info pour connaître la raison de cette différence. La réponse que j'ai reçue m'a apporté les éléments pour comprendre, le comparateur intégrant notamment les évolutions récentes des taxes. Pour autant, je n'ai pas changé de fournisseur car, sur une année, l'écart de prix me semblait minime avec la proposition la moins chère ».

Nom :

Florence N.

Fonction :

Mère au foyer, vit avec son mari et un enfant dans un village du Rhône, dans une maison chauffée au gaz

« Après avoir changé d'opérateur de gaz cet été, j'ai voulu faire de même pour l'électricité qui alimente notre ballon d'eau chaude. J'ai trouvé que le comparateur était un très bon outil, simple d'utilisation, qui permet de gagner du temps pour mettre en regard les différentes offres des fournisseurs. Pour ma recherche, deux critères comptaient : le prix mais aussi l'origine renouvelable de l'énergie. Sur ce dernier point, l'information est claire, accessible, avec un système de pastille verte. Les résultats apparaissent rapidement. J'ai sélectionné trois propositions puis j'ai pris contact avec les fournisseurs, avant de me décider pour une offre à prix fixe sur deux ans. Et pendant que j'étais sur le site, j'ai remarqué que l'on pouvait vérifier si sa consommation était adaptée au tarif Heures Pleines/Heures Creuses. Ce que j'ai fait ! Voilà un site que je recommande à nos amis ».

sur le site pour vérifier ces informations ». La nouvelle version du site a été mise en ligne en novembre.

UN COMPARATEUR D'OFFRES INDÉPENDANT Au fil des ans, www.energie-info.fr s'est doté de nombreux outils, de la liste des fournisseurs dans une commune au comparateur d'offres d'énergie [1], en passant par les « calculettes ». Le comparateur permet de connaître les offres en électricité et en gaz disponibles dans une ville, mises à jour en direct par les fournisseurs. Pratique et pédagogique, il donne aux ménages les éléments nécessaires pour faire jouer la concurrence, s'ils le souhaitent. C'est un outil indépendant, qui donne une information neutre, gratuit pour tous, consommateurs comme opérateurs [2]. Il est plébiscité par ceux qui l'ont utilisé *(voir les témoignages ci-contre)* et… par l'association UFC-Que choisir. Début 2014, celle-ci a mené une enquête sur les sites qui comparent les prix du gaz et de l'électricité. La conclusion est sans appel : *« Hormis celui du site officiel www.energie-info.fr, mis en place et géré par le médiateur national de l'énergie, il n'existe aucun vrai comparateur de prix. En dépit de leurs promesses, ces derniers ne cherchent nullement à faire bénéficier le consommateur de la meilleure offre du marché. Leur objectif, c'est de les orienter vers les fournisseurs partenaires qui les rémunèrent au mieux quand ils leur apportent un nouveau client. Ces sites sont biaisés et abusent de la confiance des consommateurs ».*

1
La liste des fournisseurs par commune était disponible dès 2008. Le comparateur d'offres a été créé en 2009.

2
Ce comparateur a reçu le prix « Victoire de la modernisation de l'État » en 2010 et a été distingué par le groupe de travail sur la transparence des prix de la Commission européenne.

1 289 562 Consommateurs

ont été renseignés par Énergie-Info en 2013, dont : 934 442 visites sur le site Internet, 355 120 appels reçus, dont 6 480 demandes traitées par le « back-office ».

Répartition des visites par outil du site

48 % comparateur, 47 % liste des fournisseurs, 5 % calculettes.

Pourquoi les consommateurs appellent-ils Énergie-Info ?

40 % pour être assistés suite à un litige de facturation avec leur fournisseur, 21 % à cause de la résiliation non demandée d'un contrat, 8 % pour être aidés suite à une coupure d'électricité ou de gaz, 8 % pour avoir des informations sur les fournisseurs et leurs offres, 5 % à cause des pratiques commerciales d'un opérateur.

INNOVATION PÉDAGOGIQUE Hausse des prix de l'énergie, annulation et révision rétroactive des tarifs réglementés… font de la compréhension des factures d'énergie un véritable casse-tête. Pour aider les consommateurs à se retrouver dans cette saga tarifaire, le site propose six calculettes. Outils pédagogiques et pratiques, elles leur permettent de mesurer l'impact sur leurs propres factures, en fonction de leur situation personnelle. En effet, lorsque les hausses (ou baisses) sont relayées par les médias, c'est un chiffre moyen qui est donné. En fonction des usages de l'énergie et du lieu de consommation, la fourchette varie. De nombreuses personnes appellent d'ailleurs le service Énergie-Info parce qu'elles ne retrouvent pas sur leurs factures le pourcentage annoncé.

TROIS NOUVELLES CALCULETTES Les trois premières calculettes ont été lancées en 2012. La première évalue les effets de la variation des prix du gaz. La seconde calcule la facture de rattrapage, suite aux décisions du Conseil d'État qui imposent des augmentations rétroactives des tarifs réglementés du gaz. Une troisième permet de vérifier si le montant de la CTA[1], indiqué sur les factures d'électricité, est correct. L'année 2013 a vu la mise en ligne de trois autres calculettes : l'une permet de voir l'impact de la hausse des prix de l'électricité ; une autre estime l'augmentation de la CSPE[2], taxe proportionnelle à sa consommation d'électricité. La dernière-née donne la possibilité de

1 Le montant de la Contribution tarifaire d'acheminement (CTA) dépend du tarif d'acheminement choisi par le fournisseur.

2 Contribution au service public de l'électricité.

HORMIS CELUI DU SITE WWW.ENERGIE-INFO.FR MIS EN PLACE PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE IL N'EXISTE AUCUN VRAI COMPARATEUR DE PRIX.

Source : «Gaz et électricité, les dessous des comparateurs de prix», enquête UFC-Que Choisir du 14 février 2014

comparer l'option Heures Pleines/Heures Creuses et l'option Base, afin de choisir la plus adaptée à ses usages. D'autre part, la calculette sur les évolutions tarifaires du gaz permet maintenant de voir l'impact sur la facture depuis 2008 ; cette information est présentée sous la forme d'un graphique personnalisé, en comparaison avec la hausse de l'inflation.

DES CONSOMMATEURS ACCOMPAGNÉS L'autre point fort du service Énergie-Info est sa cellule d'expertise qui traite les demandes d'information les plus complexes des consommateurs [1]. Des résiliations de contrats inopinées, des coupures d'électricité, des factures incomprises, des différends avec les fournisseurs… les sujets ne manquent pas pour les conseillers. Ceux-ci donnent des explications et éclairent sur les démarches à entreprendre. Dans certains cas, ils interviennent directement auprès des opérateurs concernés, en leur relayant la réclamation et en assurant un suivi du dossier. Ce rôle de conseil et d'accompagnement se révèle précieux, particulièrement pour les foyers dont l'énergie vient d'être suspendue. *« Les chargés de mission mettent de l'huile dans les rouages, en facilitant la négociation d'un échéancier de paiement et en plaidant pour un rétablissement du courant »,* explique David Grébil, chef du service Information et Orientation.

1
Un premier niveau d'appel, traitant les demandes simples, est assuré par un prestataire.

LES BONNES NOTES DES UTILISATEURS D'ÉNERGIE-INFO

SATISFACTION GLOBALE

7,7/10

CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

8,6/10

CONTENU DES ENTRETIENS

8,5/10

DE BONNES NOTES POUR ÉNERGIE-INFO La quatrième enquête de satisfaction sur le « back office » d'Énergie-Info, réalisée en mai 2013[1], mesure bien cette valeur ajoutée. La satisfaction globale exprimée par les utilisateurs du service atteint une note de 7,7 sur 10, comme en 2012. Les contacts téléphoniques sont jugés excellents (8,6/10), le contenu des entretiens avec le conseiller très bon (8,5/10). La satisfaction sur la réponse apportée progresse légèrement : la note est passée de 7,7 en 2012 à 7,8 en 2013. Toutefois, on note une disparité d'appréciation entre les personnes qui attendent d'Énergie-Info des conseils pour résoudre leur problème et celles qui espèrent que les conseillers vont le régler pour elles : 8,1 contre 7,2. Car les attentes vis-à-vis d'Énergie-Info vont parfois bien au-delà de son rayon d'action. Mais dans ce cas, les consommateurs ne sont pas abandonnés à leur sort : les voies de recours leur sont présentées — associations, DGCCRF[2], tribunaux de proximité… et des courriers types leur sont fournis.

1
Auprès d'un échantillon de 301 particuliers et 50 professionnels ayant utilisé le service, LH2.

2
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Recommandation n° : 2013/1472

Date : 06/10/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Améliorer la compréhension des factures quand les taxes évoluent

Le défaut d'information sur les taxes et contributions ne facilite pas la compréhension des factures. Le litige de M. & Mme R. est emblématique : sur un an de consommation d'énergie, la CSPE a augmenté deux fois. Mais la facture ne mentionnait qu'un taux, ce qui ne leur a pas permis de vérifier le montant de cette contribution.

M. & Mme R., habitant dans le département de Seine-Maritime, épluchent attentivement leurs factures. Ils perçoivent ce qui leur semble une erreur sur celle d'avril 2013 : le montant de la CSPE (Contribution au service public de l'électricité) s'élève à 131 € ; mais en multipliant le tarif de cette taxe indiqué sur la facture par leur consommation, ils parviennent à un résultat de 114,60 €. Ils demandent alors à leur fournisseur le remboursement de la différence de 16,39 €.

Le fournisseur leur a répondu en reconnaissant une erreur d'édition sur le niveau de la CSPE mais en confirmant le niveau de la facturation. Insatisfaits, les consommateurs ont saisi le médiateur, jugeant que leur fournisseur manquait de transparence.

Le médiateur a constaté que la CSPE avait augmenté à deux reprises sur la période de facturation d'avril 2012 à avril 2013, alors que ce fournisseur n'affichait que le taux en vigueur du 1er juillet au 31 décembre 2012. Dans ses observations, l'opérateur a estimé respecter les règles de présentation des factures puisque le consommateur a été informé du changement de taux de la CSPE du 1er janvier 2013 par un message au recto du document qui l'invitait à se rendre sur son site Internet pour avoir plus de précisions.

Le médiateur estime qu'en ne faisant figurer qu'un seul montant sur la facture, alors que le calcul de la CSPE en impliquait plusieurs, le fournisseur a induit en erreur les consommateurs. De la même façon que les opérateurs mentionnent les différents prix de l'électricité sur la période de facturation concernée, le médiateur considère qu'il devrait en être de même pour les taux des taxes et contributions applicables s'ils évoluent. Il incombe en effet aux fournisseurs de donner les moyens aux consommateurs de vérifier ce qu'ils doivent payer ; à cet égard, le renvoi sur le site Internet ne paraît pas suffisant.

04
LOI BROTTES

Le : 09/04

Organisées par l'Agence nationale de l'habitat (Anah), les rencontres nationales de la précarité énergétique ont rassemblé grands témoins et experts, dont le médiateur national de l'énergie. Introduite par Louis Gallois, Commissaire général à l'investissement et président de la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), cette journée de débat a été l'occasion de réfléchir sur les moyens de mieux repérer les ménages en situation de précarité énergétique, qui restent encore majoritairement en dehors du champ de l'action publique.

Le : 18/04

Deuxième réunion annuelle de NEON (National Energy Ombudsmen Network) à Bruxelles. Le groupe s'est penché sur l'augmentation des litiges dans certains États (plus de 30 % en Grande-Bretagne et en Belgique, par exemple), et la transposition de la directive sur la médiation. Cette réunion a également permis de reparler du sommet européen sur les droits des consommateurs des 18 et 19 mars 2013.

Les changements apportés par la loi Brottes

La loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre, a élargi les prérogatives du médiateur national de l'énergie, qui, de ce fait, est en mesure d'aider davantage de consommateurs en litige avec un opérateur. Il serait logique de renforcer encore ses compétences pour mieux accompagner les citoyens dans la transition énergétique.

C'était une demande récurrente du médiateur de l'énergie, qui a été prise en compte dans la loi dite Brottes. Son champ de compétences, jusqu'alors cantonné aux litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture des particuliers et des petits professionnels [1], a été étendu. Davantage de consommateurs peuvent ainsi faire appel à lui, notamment ceux qui connaissent des différends avec les gestionnaires de réseaux sur des problèmes de raccordement (hors énergies renouvelables) ou avec les fournisseurs sur un contrat de services annexes, comme les conseils sur les économies d'énergie. D'autre part, les litiges des associations, des syndicats de copropriété, des collectivités locales mais aussi des artisans, des commerçants, des professions libérales et de certaines PME [2] peuvent désormais être instruits par l'institution. Ces prérogatives élargies ont certainement contribué à l'augmentation du nombre des litiges recevables en 2013 : +28 % par rapport à l'année précédente. En 2013, les dossiers des professionnels ont représenté 11 % des litiges, contre 7 % en 2012.

1
Consommant moins de 30 000 kWh de gaz ou ayant une puissance souscrite inférieure à 36 kVA.

2
Elles doivent compter moins de dix salariés et réaliser moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires.

L'EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCES DEPUIS LA LOI D'AVRIL 2013

DANS LES TEXTES

Article L. 122-1 du code de l'énergie (modifications portées par l'article 8 de la loi Brottes) :
« Le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs ou les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits.

Il ne peut être saisi que de litiges nés de l'exécution des contrats conclus par un consommateur non professionnel ou par un consommateur professionnel appartenant à la catégorie des microentreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie. Ces contrats doivent avoir déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur ou du distributeur concerné, qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire.

Il est saisi directement et gratuitement par le consommateur ou son mandataire. Il formule sa recommandation dans un délai fixé par voie réglementaire et motive sa réponse. Sa saisine suspend la prescription des actions en matière civile et pénale pendant ce délai ».

EN CHIFFRES

2%

des litiges recevables ont concerné des problèmes de raccordement.

11%

des litiges recevables relevaient de petites entreprises ou de non professionnels.

PROBLÈMES SPÉCIFIQUES AUX PME Cette nouvelle donne a été l'occasion pour le médiateur de se pencher sur d'autres problèmes, comme la gestion des impayés des micro-entreprises, ou les redressements de factures sur plusieurs années. Lorsqu'elles contestent une facture et ne la règlent pas, elles s'exposent à des pénalités de retard, qui sont réitérées à chaque échéance de paiement, sans compter les menaces de suspension d'énergie. Le médiateur a mis en évidence le déséquilibre du système de pénalités : entre la date d'émission de la facture et son envoi, il peut se passer couramment plus d'une semaine, le fournisseur n'expédiant pas immédiatement les factures, affranchies au tarif lent, ce qui réduit d'autant le délai de quinze jours pour s'en acquitter.

Également, *« en cas d'anomalie sur les consommations enregistrées ou facturées, les fournisseurs adressent couramment des factures de redressement portant sur 5 années, ce qui n'existe dans aucun autre secteur économique. De plus, de telles durées de rattrapage impliquent souvent de graves négligences de leur part, dans le relevé des compteurs par exemple. La survie économique de certaines entreprises ou exploitations agricoles est alors en jeu »,* explique Jean Gaubert.

DES DEVIS ILLISIBLES Le médiateur est désormais compétent sur les contrats de raccordement, hors énergies renouvelables. Les problèmes de raccordement sont vastes, du déplacement d'ouvrages à

Colonnes montantes : un "ovni" juridique

Dans les immeubles, les colonnes montantes qui acheminent l'électricité du réseau aux appartements sont souvent vétustes et ne supportent pas la pose d'un nouveau compteur ou une augmentation de puissance, ou ont besoin d'être rénovées pour des raisons de sécurité. Mais qui doit en supporter le coût de plusieurs dizaines de milliers d'euros ? Les copropriétés et le distributeur ne se montrent guère enclins à financer les travaux. Juridiquement, depuis 1946, les colonnes montantes sont incorporées aux réseaux de distribution publics de l'électricité, gérés et entretenus par le concessionnaire.

Mais celles qui existaient avant peuvent encore appartenir aux copropriétaires. Le modèle de cahier des charges de concession, élaboré par la FNCCR et ERDF, stipule que les colonnes montantes existantes appartenant aux (co)propriétaires doivent être renouvelées par ces derniers, à moins qu'ils ne fassent abandon de leurs droits au concessionnaire qui en assurera alors la maintenance. La copropriété peut d'ailleurs abandonner ses droits, un acte qui n'est pas conditionné à une remise en état préalable. Mais le distributeur s'y oppose. Selon le gestionnaire de réseaux, environ 300 000 colonnes montantes, hors concession, ne seraient pas aux normes. Leur rénovation est estimée à 6 milliards d'euros. Faudra-t-il un drame humain, comme pour les fontes grises en gaz, pour qu'ERDF accepte de prendre en charge les travaux nécessaires ? Il faudra en effet bien un jour abandonner le terrain juridique pour s'atteler sérieusement à ce projet, dont les coûts, il convient de le rappeler, seraient pris en charge de toutes façons par la collectivité via le TURPE.

la rénovation du branchement individuel avant une augmentation de puissance, en passant par la vétusté des colonnes montantes[1]. Ils portent notamment sur l'établissement des devis par le distributeur qui, pour le médiateur, manquent de transparence : prestations intitulées sous forme d'abrégés, montants forfaitaires, frais techniques et administratifs invérifiables… C'est peu dire que les consommateurs ne sont guère en mesure de comprendre, et encore moins d'évaluer le prix des travaux. Or, parce que le distributeur est en situation de monopole, il devrait être soumis à une obligation de transparence accrue, les particuliers n'ayant pas la possibilité de solliciter un devis comparatif pour vérifier la pertinence de la solution technique et le bien-fondé des forfaits.

VERS UN MÉDIATEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE La transition sera un tournant important pour tous les citoyens et pour l'ensemble des acteurs économiques. Ce projet nécessitera des investissements conséquents et ne se fera pas sans la confiance des consommateurs. D'ores et déjà, dans le secteur des travaux de la rénovation thermique, des équipements pour produire de l'énergie renouvelable et des services énergétiques, les acteurs se multiplient. Et les exemples d'offres peu sérieuses, voire illégales, ne manquent pas, comme les pratiques peu scrupuleuses de certains entrepreneurs. Il serait donc pertinent de faire évoluer l'institution vers un service de médiation

1
Ce sont les câbles et canalisations qui, dans les immeubles collectifs, acheminent l'électricité ou le gaz entre le réseau public situé sur la voirie et les compteurs de chaque logement.

Un médiateur "service après-vente" de la transition énergétique

Le consommateur doit être accompagné dans la transition énergétique et le médiateur est bien placé pour y contribuer activement, en capitalisant sur l'expérience acquise.
« Il s'agit de donner confiance aux consommateurs, que l'on incite à investir dans l'efficacité énergétique, comme par exemple dans les énergies renouvelables. Souvent sans recours ni interlocuteur une fois l'achat effectué, parfois berné par des opérateurs sans scrupule, l'usager peut vite se retrouver dans la difficulté, et décourager les autres de se lancer eux aussi dans l'aventure », plaide Jean Gaubert.

Le champ de compétences du médiateur, aujourd'hui limité à la consommation d'électricité et de gaz, pourrait utilement être étendu à la consommation de toutes les énergies, mais également aux installations de production d'énergies renouvelables et aux travaux d'efficacité énergétique, afin de sécuriser les investissements dans la transition énergétique, qu'ils viennent de professionnels, de particuliers ou d'acteurs publics. Devenir en quelque sorte une forme de service après-vente de la transition énergétique… qui permettrait, par exemple, de compléter le dispositif d'information des guichets uniques du plan national de rénovation thermique, par une information et des conseils « après-travaux ».

« Sans interlocuteur indépendant et efficace pour l'aider à résoudre ses problèmes, le consommateur risque de continuer à subir plutôt qu'à agir. Nous pouvons par notre action contribuer à le rendre acteur de la transition énergétique », résume Jean Gaubert.

compétent pour tous les litiges liés à l'énergie et aux travaux d'efficacité énergétique, pour tous les consommateurs, personnes physiques et morales.

LES AVANTAGES D'UNE STRUCTURE QUI A FAIT SES PREUVES Cette extension de compétence à l'ensemble des litiges liés à l'énergie paraît cohérente avec la transposition d'ici à 2015 de la directive européenne sur la médiation[1]. Plutôt que de créer une nouvelle structure *ex nihilo*, il serait plus intéressant pour la collectivité en termes de rapport qualité/coûts d'étendre le champ de compétences d'un médiateur existant et qui répond d'ores et déjà aux exigences de qualité attendues par la directive. En effet, les processus et les outils qu'il a déployés pour traiter les litiges peuvent s'adapter à tous types de litiges. *« Nous avons prouvé que nous étions capables de renforcer nos compétences d'investigation pour prendre en charge des dossiers plus complexes, comme les contrats de fourniture des entreprises »,* indique Stéphane Mialot, directeur général. *« Nos collaborateurs, essentiellement des juristes spécialisés en droit de la consommation, ont été formés aux spécificités de l'électricité et du gaz. Il est tout à fait possible de faire évoluer leur savoir-faire sur des problématiques connexes ».*

UN ÉLÉMENT CLÉ POUR LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS L'inconnu demeure sur le nombre de litiges qui pourrait dès lors tomber dans l'escarcelle du

1 La directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été adoptée le 21 mai 2013 (voir chapitre sur la médiation en mai).

Nom :

François Brottes

Fonction :

Député de l'Isère et Président de la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale

« Le médiateur national de l'énergie a conquis au fil des ans une vraie reconnaissance et su se rendre indispensable. Il a résolu des litiges, il a su faire avancer des problématiques. Sa demande d'extension de ses prérogatives a été entendue l'an passé par le législateur.

Ses compétences, jusqu'alors cantonnées aux différends rencontrés par les particuliers et les petits professionnels, ont été étendues par la loi du 15 avril 2013 à ceux des associations, des copropriétés ou des collectivités locales. Mais également à ceux des artisans, des commerçants, des très petites entreprises. Bref, tous ceux qui n'ont pas les ressources internes pour traiter des litiges. En outre, le médiateur peut désormais se prononcer sur les différends avec les gestionnaires de réseaux, par exemple sur le raccordement. Que le médiateur soit indépendant lui confère une légitimité très différente de celle d'un simple médiateur interne. Le débat de la loi sur la transition énergétique va être l'occasion d'élargir à nouveau sa mission, pour accompagner les consommateurs dans leurs démarches. Il va avoir un rôle essentiel à tenir en matière de maîtrise de leur consommation énergétique, de sécurisation des investissements, de relation avec le futur service public de l'efficacité énergétique.

Il faudra aussi se reposer la question de la taille des entreprises, et des seuils au-delà desquels elles ne peuvent avoir recours à ses services. Surtout, il nous faut encore envisager l'extension de ses compétences à toutes les formes d'énergies utilisées, fossiles et renouvelables. Il y aura là de « nouvelles frontières » à conquérir, mais nous avons confiance : elles s'inscrivent dans la continuité de ce que le médiateur a su faire jusqu'à maintenant ».

médiateur. S'il semble difficile à évaluer précisément, cette prise en charge ne pourra se faire avec les mêmes ressources humaines et financières. D'autant que les professionnels concernés vont se démultiplier, ce qui représente un changement d'échelle pour les services du médiateur : aujourd'hui, même s'il existe près de deux cents fournisseurs d'électricité et de gaz en France, les dossiers n'en concernent principalement que quatre. Les sommes en jeu, lorsque des travaux d'efficacité énergétique sont mal réalisés, peuvent s'avérer bien supérieures à celles rencontrées lors des litiges liés à la facturation. Le service de médiation de la transition énergétique pourra être une étape décisive avant le recours à la justice. Les entreprises du secteur, notamment les PME, n'y trouveront pas une contrainte supplémentaire mais bien un facteur de confiance favorable aux investissements des ménages et des entreprises. De plus, il faut rappeler que les règles appliquées favorisent les entreprises sérieuses.

DU SENS ET DE LA COHÉRENCE Que le médiateur couvre l'ensemble des énergies – GPL[1], fioul, bois, réseau urbain de chauffage –, et non plus seulement les opérateurs d'électricité et de gaz, aurait plus de sens pour les ménages. Certains de ces secteurs plus anciens, comme la fourniture de GPL, sont peu régulés et s'illustrent régulièrement par des pratiques peu soucieuses de l'intérêt des consommateurs. De même, pour éviter les effets de seuils, le médiateur pourrait

1
Gaz de pétrole liquéfié.

Compléter l'action du médiateur de la transition énergétique en matière d'efficacité énergétique

Aujourd'hui, la plupart des recommandations du médiateur de l'énergie s'adressent à de grandes entreprises. Si elles ne les suivent pas, le consommateur a la possibilité d'aller en justice et d'obtenir une réparation financière. La situation sera différente avec les petites entreprises du secteur de la transition énergétique, ayant moins de marges de manœuvre. Il est à craindre que, dans certaines situations, en raison de l'insolvabilité des entrepreneurs ayant effectué les travaux, un médiateur soit impuissant à réparer les préjudices subis par les consommateurs.

Un mécanisme de garantie semble nécessaire pour compléter la mise en place d'un mode alternatif de règlement des litiges. Trois pistes peuvent être envisagées : une extension de la portée de la garantie décennale à tous les travaux d'efficacité énergétique, une garantie obligatoire souscrite par le professionnel (similaire à celle qui existe pour les contrats de construction d'une maison individuelle), ou un fonds de garantie des malfaçons des travaux. Ce fonds pourrait être financé par la mise en place d'une contribution sur toutes les énergies, à vocation solidaire et environnementale.

être compétent pour tous, particuliers ou entreprises. Les plafonds et critères actuels se montrent contre-productifs, en laissant de côté certains litiges avec des effets de seuil incompréhensibles, et en générant des surcoûts administratifs pour vérifier la recevabilité de la saisine. Ces ressources seraient mieux employées à traiter des litiges soumis par des professionnels. Le médiateur ne craint pas d'être submergé par leurs demandes, ces derniers bénéficiant de services clients plus personnalisés chez les opérateurs et possédant des moyens de recours. Son homologue belge en offre un exemple : compétent pour toutes les personnes physiques et morales, la part des dossiers concernant les entreprises s'est montée à 8 % en 2013, contre 11 % de ce côté de la frontière. Ces évolutions, en renforçant la cohérence de l'institution, ne manqueront pas de servir l'intérêt général.

Recommandation n° : 2013-0342

Date : 21/03/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Simplifier le tarif social de l'électricité pour ne pas léser les ayants droit

M. M. ne bénéficie pas en totalité de la réduction accordée par le tarif social de première nécessité sur les 100 premiers KWh consommés mensuellement, à cause du système de facturation du fournisseur. Ce litige a été l'occasion pour le médiateur de plaider pour une simplification du tarif social de l'électricité. Le passage à une déduction forfaitaire, selon la composition des ménages, a été acté dans la loi dite Brottes et son décret d'application du 15 novembre 2013 sur les tarifs sociaux.

M. M. habitant à Paris bénéficie du tarif de première nécessité (TPN) en électricité. Il a fait une réclamation auprès de son fournisseur car il estime que, dans ses factures de régularisation, le tarif social n'est pas appliqué sur les 100 premiers kWh consommés mensuellement, comme stipulé par la législation en vigueur au moment du litige. Ainsi, sur six mois, du 07/05/2010 au 12/11/2010, ce parisien a consommé 1024 kWh, dont seulement 465 ont fait l'objet d'une réduction tarifaire au titre du TPN au lieu de 600. Certes, la somme en jeu ne représente que quelques euros (3,55 €) et le fournisseur

a accordé un geste commercial de 7 € pour cet écart de facturation, plus un dédommagement de 30 € pour compenser les désagréments subis. Mais il ne reconnaît pas un dysfonctionnement dans la facturation, le problème relevant d'une particularité du système utilisé, qui a été remplacé en juin 2013 par un autre système dans lequel ces écarts n'ont plus cours.

Pour le médiateur, le litige de M. M. tient bien d'un dysfonctionnement de facturation, qui ne permet pas à un client au tarif social de l'électricité de profiter de la totalité de la remise. Dans la mesure où les compteurs ne sont relevés que tous les semestres, il appartenait au fournisseur de mettre en œuvre les modalités nécessaires pour que les bénéficiaires du tarif social ne soient pas lésés. D'autant que cette anomalie, qui existe depuis la création du TPN, n'a pas concerné que quelques cas. Or, l'identification du problème, qui porte sur un très faible montant, nécessitait de scruter attentivement ses factures, faculté que n'ont pas tous les consommateurs, notamment les plus vulnérables. Tout client bénéficiant du TPN, qui soupçonnerait avoir été pénalisé dans l'application du tarif social, devrait être remboursé des sommes correspondantes sur simple demande au fournisseur.

Ce dossier et d'autres du même ordre ont convaincu le médiateur de la nécessité d'une simplification du TPN. Dans sa recommandation du 21 mars 2013, il a défendu l'idée de remplacer la réduction sur l'abonnement (jusqu'à 9kVA) et sur les 100 premiers kWh par une déduction forfaitaire mensuelle, dont le montant serait variable selon la composition du foyer. Le tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz fonctionne déjà sur ce principe. Le décret du 15 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel pris en application de la loi Brottes d'avril 2013, a entériné l'instauration d'un forfait à la place du système progressif précédemment appliqué pour le TPN. Le médiateur regrette toutefois que le principe de forfait n'ait pas été plus poussé : le montant du TPN dépend encore de la puissance souscrite, alors qu'un seul montant forfaitaire eût été préférable, ne serait-ce que pour pouvoir informer, *a priori* ; les ayants droit du montant alloué, sans qu'il soit besoin de connaître les caractéristiques de leur contrat de fourniture.

05 DIRECTIVE MÉDIATION

Le : 21/05

Le département de Seine-Maritime a organisé en 2013 un grand cycle de conférences citoyennes, abordant les grands enjeux de la société française. Le médiateur a été convié au débat de mai consacré au thème « Habitat et énergie, vers une réponse solidaire » aux côtés de sociologues, de chercheurs et d'experts.

Le : 28/05

L'association « Équilibre des énergies » rassemble des professionnels du bâtiment, des industriels et installateurs mettant en œuvre toutes les énergies (gaz, électricité, fioul, bois, solaire) et des représentants des consommateurs. Le médiateur est intervenu à une conférence sur « Les solutions pour la rénovation et la précarité énergétique ».

Directive médiation

La directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges a été adoptée en mai 2013. Elle oblige tous les États membres à mettre en place des services de médiation de qualité dans tous les secteurs de la consommation d'ici à 2015.

La directive sur les modes alternatifs de règlement des différends a fait l'objet de nombreuses discussions et d'un compromis avant son adoption le 21 mai 2013. Elle vise à favoriser le développement de systèmes de médiation dans tous les secteurs de la consommation [1] afin de restaurer la confiance du consommateur dans le marché intérieur. Les dispositions mettent en avant des critères de qualité : transparence, efficacité et équité. La démarche doit rester gratuite ou peu onéreuse pour les particuliers qui y ont recours. Si un principe général d'indépendance est établi, des exceptions seront possibles à la demande des pouvoirs publics français. Des médiateurs d'entreprise pourraient, si un État membre le décide, être considérés comme un système de règlement alternatif des litiges. Toutefois, la directive impose des conditions strictes dans ce cas : nomination par un collège représentant consommateurs et professionnels, budget autonome, pas de lien hiérarchique avec la direction de l'entreprise, ou interdiction de travailler dans l'entreprise pendant trois ans au terme de la mission de médiation.

1
À l'exception de l'éducation et de la santé.

Un super médiateur indépendant en Belgique

En Belgique, les six médiateurs existant au niveau fédéral pour les secteurs des télécoms, de l'énergie, des banques, des assurances, du transport ferroviaire et des services postaux seront regroupés au sein d'une seule instance indépendante. Elle fonctionnera avec la centaine de collaborateurs des précédents services, afin de préserver l'expertise et l'expérience.

L'importance de la structure la rendra plus visible auprès du grand public, le standard téléphonique unique facilitera les démarches des consommateurs. En outre, le *super* médiateur fédéral pourra traiter les « plaintes résiduelles », c'est-à-dire les litiges pour lesquels aucun mécanisme de résolution amiable n'est prévu.

MÉDIATION OU SERVICE DE RÉCLAMATION SOPHISTIQUÉ ? La transposition de la directive en droit français pourrait être l'occasion de trancher entre deux approches de la médiation, dont l'une prédomine encore dans l'hexagone. Celle-ci, peu ambitieuse pour la protection des consommateurs, se résume à un « super service » de traitement des réclamations, opéré au sein des entreprises ou d'un secteur d'activité. Elle est défendue par les grandes entreprises, représentées au sein du Medef, et a pris son envol sous la houlette de la Commission de la médiation de la consommation [1]. Celle-ci a « labellisé » des médiateurs de tous ordres, à leur demande : du médiateur de la RATP à celui de Canal+, du médiateur des maisons Mikit à celui du Vélib. Sans compter bien sûr les médiateurs de GDF SUEZ et d'EDF. Si elles préservent parfois des apparences d'indépendance, force est de constater que ces instances de résolution des litiges demeurent entièrement financées par les professionnels et totalement contrôlées par eux.

UNE MÉDIATION INDÉPENDANTE QUI SERT LA COLLECTIVITÉ L'autre approche, historiquement moins représentée en France, repose sur un véritable mode de règlement alternatif des litiges. À ce jour, seuls le médiateur national de l'énergie et le service de médiation de l'Autorité des marchés financiers en sont les représentants. Cette médiation est une réelle alternative à l'action judiciaire, plus rapide et moins coûteuse,

1
Installée en octobre 2010 par Hervé Novelli, secrétaire d'État à la consommation, la Commission de la médiation de la consommation n'a pas été reconduite à la fin du mandat de ses membres en octobre 2013.

Nom :

Valérie Fourneyron

Fonction :

Secrétaire d'État au Commerce, à l'artisanat, à la consommation et à l'économie sociale et solidaire

« L'adoption quasi simultanée d'un dispositif de médiation généralisé et d'une action de groupe est une opportunité unique de créer les conditions d'une relation de confiance renouvelée entre consommateurs et professionnels. Ces dispositions créent une petite révolution autour d'un même objectif : la résolution efficace et équilibrée des litiges. La médiation permettra de résoudre de façon amiable et volontaire les litiges, avant une éventuelle action judiciaire. L'action de groupe permettra, elle, de traiter efficacement la phase contentieuse lorsqu'un grand nombre de consommateurs a subi des préjudices similaires.
Je tiens à souligner le rôle majeur que les associations de consommateurs auront à jouer dans les deux dispositifs : les 16 associations agréées et représentatives au niveau national pourront introduire une action de groupe, mais elles auront aussi la possibilité de mener une médiation qui, dans certains cas, pourra s'avérer plus efficace.
En application de la directive européenne, un service de médiation de qualité existera désormais dans tous les secteurs de la consommation.
Avec Arnaud Montebourg, nous sommes ouverts à toutes les solutions proposées pourvu qu'elles soient suffisamment transversales pour couvrir l'ensemble des professionnels, et facilement accessibles aux consommateurs. Je serai personnellement attentive à l'efficacité et l'impartialité de ces dispositifs, quel que soit le secteur ».

mais qui répond à un impératif de justice et respecte le principe du contradictoire. Cela implique une indépendance statutaire ou financière qui ne soit pas que de façade, permettant de garantir une vraie impartialité vis-à-vis des parties, et de fonctionner dans la transparence. Elle seule peut garantir la protection des droits des particuliers, individuellement, quand ils saisissent l'instance de médiation. De plus, l'action d'un médiateur indépendant bénéficie à l'ensemble des consommateurs du secteur, en incitant à l'amélioration des pratiques des professionnels. Elle insuffle une nouvelle forme de régulation, sans inflation réglementaire. *« À la différence des autres médiateurs, le médiateur national de l'énergie publie et popularise ses avis et ses propositions, ce qui a comme vertu de réduire le risque de répétition des litiges concernés »,* soulève Jean Gaubert. *« On le voit dans certains secteurs où des milliers de personnes ont recours chaque année aux médiateurs internes des entreprises : on peut légitimement douter de l'impact positif de cette forme de médiation sur l'amélioration des pratiques de ces établissements ».*

LA FRANCE N'EST PAS À LA POINTE Sera-t-il possible d'avancer dans cette voie ? D'aucuns craignent que la transposition de la directive ne se fasse *a minima*, comme si la France n'avait pas pris réellement conscience des enjeux, qui concernent à la fois l'économie et la justice. Lors du premier colloque consacré à la résolution amiable des litiges organisé à Oxford

La médiation indépendante, en plus d'offrir une solution personnelle aux consommateurs lésés, insuffle une nouvelle forme de Régulation, sans alourdir la réglementation, en incitant les professionnels à améliorer leurs pratiques.

les 26 et 27 septembre 2013[1], la France a fait figure de bonnet d'âne. Alors que les participants venus des quatre coins de l'Europe répertoriaient les meilleures pratiques de médiation sur le vieux continent et réfléchissaient à une mise en œuvre harmonisée de la directive, la situation en France a été jugée anachronique. *« Alors que notre pays a longtemps été à la pointe de la protection des consommateurs, la défense à tout prix de la médiation d'entreprise nous a empêché de progresser dans le domaine de la résolution amiable des litiges »,* témoigne Stéphane Mialot. *« De nombreux États avancent rapidement dans la mise en place de systèmes de médiation intéressants, comme en Belgique, aux Pays-Bas, en Grande-Bretagne ou en Allemagne ».*

LA COMPLÉMENTARITÉ ENTRE MÉDIATION ET ACTION DE GROUPE Si les pouvoirs publics n'ont pas encore pris d'orientations en faveur de formes de résolution amiables des litiges vraiment indépendantes, c'est peut-être en raison d'autres priorités. La loi sur la consommation[2], qui met en place de nouveaux outils de régulation pour rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, contient une disposition phare : l'action de groupe. Elle permettra aux consommateurs victimes d'un même préjudice chez un professionnel de mener une procédure commune devant les tribunaux, à condition que cette action collective soit menée par une association agréée. Mais pas question, comme aux États-Unis de réclamer des

1 Cette conférence a été organisée par « The foundation for Law, Justice and Society » de l'université d'Oxford.

2 Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

La médiation indépendante défendue dans un rapport remis à Mme la Garde des Sceaux

Remis en décembre 2013 à la Garde des sceaux, le rapport « Le juge du XXIe siècle » rédigé par Pierre Delmas-Goyon, conseiller à la Cour de cassation, met en avant l'intérêt de la résolution amiable des litiges, parfois appelée « justice douce ».
Le rapport entend encourager cette procédure, constatant qu'en dépit de leurs avantages reconnus et du consensus dont ils bénéficient, les modes négociés de règlement des litiges restent sous-utilisés.
Mais pas n'importe laquelle. L'auteur souligne en effet la méfiance suscitée par les médiations, lorsqu'elles sont exercées par des personnes rémunérées par le vendeur, le prestataire de service ou l'entreprise publique mis en cause : « La désignation de médiateurs par les grandes entreprises (...) répond pour elles au souci de préserver leur image et à l'objectif d'éviter des contentieux en assurant un traitement des réclamations de leurs clients qui peut déboucher sur des concessions ou ce qu'il est convenu d'appeler des gestes commerciaux. Ces initiatives sont utiles et elles manifestent souvent une réelle préoccupation de trouver une solution satisfaisante pour le consommateur, mais elles ne peuvent à proprement parler être qualifiées de médiation. Celle-ci suppose que deux parties ayant un différend recherchent un accord avec l'aide d'un tiers indépendant et impartial, ce qui exclut qu'il soit le représentant de l'une d'elle ».
À cet égard, le médiateur national de l'énergie est cité comme exemple car son « indépendance est réellement assurée ».

millions d'euros de « dommages punitifs » ; ici, les consommateurs lésés pourront seulement obtenir réparation du préjudice subi. L'action de groupe et la médiation peuvent être complémentaires : la première établit la jurisprudence et fixe les standards de l'indemnisation ; la seconde incite les opérateurs à rechercher une solution amiable qui leur coûtera moins cher et à améliorer leurs pratiques. La première prendra plusieurs années et nécessitera un formalisme lourd alors que la seconde ne prend que quelques semaines pour aboutir et peut être mise en œuvre gratuitement et simplement par le consommateur. Il serait dommageable de penser que l'une puisse supplanter l'autre : *« L'action du groupe peut avoir un intérêt évident pour certains litiges dans le secteur de l'énergie, comme la qualité de fourniture. Elle devrait inciter le distributeur ERDF à mieux reconnaître sa responsabilité et à indemniser convenablement les préjudices subis »* estime Jean Gaubert.

Recommandation n° : 2013-1103

Date : 11/07/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Divergences d'approche entre le service de médiation "maison" d'un fournisseur d'énergie et le médiateur national de l'énergie

Le compteur électrique de M. E., qui tient des chambres d'hôtes dans le Sud de la France, présenterait des traces de manipulations frauduleuses. La facture de redressement, contestée par le titulaire du contrat, est très élevée : 15 961 €. Ce dossier illustre les divergences d'approche entre le service de médiation interne du fournisseur et le médiateur national de l'énergie. Le redressement a été entériné par le premier, avec une réduction de 10 % au bénéfice du doute sur la réalité des consommations. La recommandation du médiateur national de l'énergie, en rappelant que la fraude n'a pas été reconnue par la justice et que les consommations redressées n'étaient pas justifiées, est parvenue à convaincre le distributeur d'annuler la majeure partie du redressement, soit 12 000 €.

M. E. a aménagé sa propriété dans les Pyrénées-Orientales en chambres d'hôtes et restaurant et à la suite d'un constat de manipulation frauduleuse de son compteur, il reçoit une facture de redressement portant sur cinq ans, d'un montant de 15 961 €. Niant être l'auteur de la fraude, il conteste le principe du redressement.

Poursuivi en justice pour vol par le distributeur, M. E. a été relaxé par le tribunal correctionnel de Perpignan fin décembre 2010. Mais le litige a perduré sur la facture rectificative, atterrissant sur le bureau du médiateur interne du fournisseur. Ne disposant pas d'un historique fiable, le distributeur s'est basé sur la consommation moyenne d'utilisateurs avec le même tarif pour évaluer la consommation quotidienne de M. E. pendant la période à redresser, à 98,5 kWh par jour. Compte tenu du niveau de la consommation dans les mois suivants le constat d'anomalie (175 kWh par jour), le médiateur du fournisseur considère que la correction facturée n'est pas excessive. Même si M. E. a installé plusieurs équipements à partir de 2009 (climatisation, radiateurs, chambre froide, piscine). L'avis « du médiateur maison » prend toutefois en compte le bénéfice du doute et propose une réduction de 10 % de la facture totale (soit une économie de 1 596 €) et une suppression des pénalités de retard (1 295 €).

L'analyse du médiateur national de l'énergie ne l'a pas conduit aux mêmes conclusions. En détaillant l'historique, il observe que la consommation annuelle de M. E. ne cesse d'augmenter. Stable jusqu'en 2008, elle a ensuite doublé jusqu'en 2010, puis quadruplé ensuite. Quelle peut être l'incidence des manipulations constatées ? L'examen de l'évolution du chiffre d'affaires montre une progression similaire de l'activité chambres d'hôtes. Ces arguments sont étayés par des factures d'achat et des attestations sur l'honneur rédigées par des tiers que M. E. a transmis au médiateur national de l'énergie. Finalement, le médiateur de l'énergie en arrive à la conclusion que l'historique de consommation est plausible et qu'il n'est pas démontré pas que les manipulations du compteur ont eu un impact sur le niveau des consommations enregistrées. Par conséquent, le redressement est injustifié et il recommande au distributeur de l'annuler, ce que ce dernier a accepté.

06 TRAITEMENT DES LITIGES

Le : 04/06

Le médiateur a rencontré les Entreprises locales de distribution (ELD). Ce fut l'occasion d'échanger sur le bilan de l'année 2012 : les saisines ayant concerné les ELD, les recommandations qui leur sont spécifiques, leur suivi, etc.

Le : 06 → 07/06

En Bretagne et le 21 juin, à Toulouse, des chargés de mission du médiateur ont animé des formations dans les centres techniques régionaux de consommation (CTRC) de ces régions qui regroupent les associations locales de consommateurs.

Le : 04 → 06/06

Congrès « Smart Grids » Paris 2013, un événement consacré aux réseaux énergétiques intelligents. Le médiateur est intervenu lors de la table ronde portant sur les comportements et les besoins des consommateurs. Il a rappelé la nécessité de les accompagner dans la compréhension de leur consommation et les moyens de faire des économies d'énergie, condition nécessaire pour qu'ils bénéficient pleinement de ces réseaux du futur.

Le : 20/06

3e réunion annuelle du réseau NEON (National Energy Ombudsmen Network), réseau européen des médiateurs de l'énergie, à Paris, dans les locaux du médiateur national français. Ce fut l'occasion de faire le point sur les échanges avec les commissaires européens compétents et de finaliser le plan d'action du réseau (site Internet, financement…).

Le : 26/06

Un agent du médiateur a fait une présentation de l'activité de l'institution devant la Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) de Rennes.

Les engagements tenus grâce aux efforts constants d'organisation du service

Le médiateur de l'énergie a fait des efforts constants pour réduire ses délais de traitement. En juin, le stock des dossiers en retard a été résorbé. Désormais, un litige recevable est traité dans un délai moyen d'une soixantaine de jours. C'est le fruit d'innovations renouvelées dans les processus d'organisation, avec la dernière en date : le lancement de SoLLEn, plateforme de résolution en ligne des litiges.

Dès ses débuts, l'institution a été victime de son succès. De 2008 à 2011, le nombre de litiges été multiplié par onze. Un reflux a été constaté en 2012, ce qui pouvait présager d'une amélioration du traitement des réclamations par les opérateurs. Mais en 2013, ce nombre est reparti à la hausse : +25 % par rapport à l'année précédente. La mention des coordonnées du médiateur sur toutes les factures et l'extension de son champ de compétences, acté par la loi Brottes en avril[1], peuvent l'expliquer. *« C'est la principale difficulté de gestion d'un service de médiation : il est compliqué de prévoir le nombre de consommateurs qui vont nous solliciter »,* indique Stéphane Mialot, directeur général. *« Respecter le délai réglementaire de deux mois implique d'adapter en permanence l'organisation et la gestion des ressources humaines ».*

UN RETARD COMBLÉ EN 2013 Tenir les délais relève donc d'un combat permanent qui oblige à faire preuve

1
Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre.

Enquête de satisfaction sur les services du médiateur national de l'énergie

→ D'excellentes notes pour le médiateur

L'amélioration du délai de traitement des litiges est maintenant perçue par les consommateurs. C'est un des points marquants de l'enquête de satisfaction réalisée début 2014 par Market Audit auprès d'un panel de 353 personnes et petits professionnels ayant saisi le médiateur. Ceux dont le litige est clos par une recommandation s'estiment satisfaits à 89 % du délai de traitement ; cette part n'était que de 69 % dans l'étude 2012. Globalement, 88 % des répondants se disent satisfaits par le temps consacré à leur dossier.

Les consommateurs interrogés sont satisfaits à 79 % des services de l'institution. 22 % le sont parce qu'une solution a été trouvée à leur litige, 17 % parce que leur demande a été traitée rapidement, 15 % parce qu'ils ont trouvé écoute et disponibilité auprès des chargés de mission. Ils sont à 93 % disposés à recommander à des proches de faire appel au médiateur en cas de besoin.

Le médiateur jouit d'une image très positive : 95 % des personnes interrogées le trouvent accessible, 92 % compétent et 92 % dynamique. On le considère comme un expert (90 %), qui accomplit sa mission dans la transparence (89 %) et qui est proche des consommateurs (87 %). Mais elles ne sont que 75 % à trouver l'institution « puissante » : ainsi seuls 66 % estiment que son intervention a permis de trouver une solution à leur problème. Ce chiffre peut s'expliquer par deux raisons : les recommandations, qui ne s'imposent pas aux opérateurs, ne sont pas systématiquement suivies ; d'autre part, les sondés dont la saisine n'était pas recevable au regard des critères prévus par la loi, se sentent déçus. Pour beaucoup, le médiateur apparaît comme l'ultime recours pour se sortir de situations inextricables…

d'initiative, particulièrement dans un contexte budgétaire qui contraint le nombre d'emplois. Depuis trois ans, plusieurs actions ont été engagées pour améliorer la productivité dans l'instruction des litiges. À l'été 2013, tous les dossiers en retard avaient été instruits. Bien sûr, le médiateur est conscient que le temps de résolution a été trop long pour certains consommateurs mais des contacts réguliers ont été établis avec eux pour les assurer que, malgré le retard, leur dossier n'était pas oublié. En 2013, le temps moyen de traitement d'un litige recevable se situe à 68 jours [1].

VENT EN POUPE POUR L'ACCORD AMIABLE Le dispositif « seconde chance » mis en place en 2010 atteint son rythme de croisière. Dans ce cadre, les saisines correspondant à des réclamations n'ayant pas fait l'objet d'une réponse préalable approfondie par les opérateurs leur sont retournées [2]. Ce processus vise à inciter les entreprises à améliorer leur traitement des réclamations et permet à l'institution de concentrer ses moyens sur les litiges complexes pour lesquels les parties ne parviennent pas à trouver un accord. La moitié des litiges trouvent une solution dans ce cadre. Mais le reste des consommateurs dont le dossier entre dans le processus « seconde chance » confirment leur saisine, qui emprunte ensuite le chemin classique de l'instruction approfondie des litiges.
Lancée à l'été 2011, la procédure de l'accord amiable a mis du temps à s'installer mais donne désormais toute

1
Ce délai est quelquefois plus long, en fonction de la complexité du cas et de la rapidité des opérateurs à faire part de leurs observations.

2
Les opérateurs disposent alors d'un mois pour proposer une solution au consommateur qu'analyse ensuite le médiateur.

SoLLEn

SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

182 dossiers

traités via SoLLEn (depuis sa mise en ligne, soit le dernier trimestre 2013) : 54 % ont été relayés à un fournisseur dans le cadre de la seconde chance et 36 % ont fait l'objet d'une recommandation, dont près de la moitié sous la forme d'un accord amiable.

42 jours

Délai moyen de clôture d'un litige avec SoLLEn.

sa mesure. Son principe ? Rechercher une solution au litige par la conciliation sous l'égide du médiateur. Concrètement, après l'analyse du dossier, les chargés de mission avancent des propositions et échangent avec les opérateurs concernés et les consommateurs afin de parvenir à un accord. Souple et pragmatique, cette procédure allège la charge de travail : l'exposé technique et juridique de la solution requiert moins de formalisme, le suivi des suites données par les opérateurs se trouve facilité. En effet, lorsqu'un accord est trouvé, le médiateur peut être certain qu'il sera appliqué, ce qui n'est pas le cas des recommandations qui ne s'imposent ni aux entreprises, ni aux consommateurs. Certes, l'accord amiable demande plus d'échanges avec les différents protagonistes mais il permet de dégager des compromis équitables. Il n'a pas été aisé de convaincre les opérateurs d'emprunter cette voie. Réticents au départ, EDF et ERDF ne se sont que récemment engagés dans le processus, qui a très vite satisfait les consommateurs et est aujourd'hui plébiscité par la plupart des opérateurs : ainsi, en 2013, les accords amiables ont représenté 20 % des solutions recommandées contre 3 % en 2012 [1].

UNE INNOVATION : LA MÉDIATION EN LIGNE Mais 2013 a surtout été marquée par une innovation majeure : la création de la plateforme interactive de règlement des litiges, dite SoLLEn [2], le 30 septembre. Cette expérience de médiation en ligne, assez novatrice en

1
Sur les trois premiers mois de 2014, la part des accords amiables se monte à 40 % des recommandations.

2
SoLLEn est l'acronyme de Solution en Ligne aux Litiges d'Énergie.

Nom :

Bernard Dumez

Fonction :

Délégué Satisfaction client
chez GDF SUEZ

« SoLLEn est plus qu'un outil, c'est une nouvelle approche de la médiation, qui facilite les échanges.
La plateforme fonctionne de façon fluide et réactive, se révèle simple d'utilisation et présente l'avantage de sécuriser les flux – beaucoup moins de dossiers se perdent ! Tout n'est pas encore parfait mais les services du médiateur se montrent à l'écoute sur les suggestions d'amélioration que nous lui faisons remonter. Une autre approche de la médiation s'opère à travers cette plateforme en ligne, notamment dans l'espace de médiation qui ouvre la possibilité d'échanges en temps réel, ou presque, entre les parties prenantes. Nous avons mis un peu de temps à rentrer dans ce dispositif particulier mais nous le faisons désormais avec beaucoup d'intérêt.

La clé de voûte de SoLLEn est le partage des informations et des points de vue. Nous connaissons plus vite les positions des uns et des autres, dont celle du distributeur qui est très importante pour nous en tant que fournisseur. Nous pouvons aussi voir comment le consommateur réagit à nos observations.

L'outil favorise ainsi les accords amiables, dont nous sommes partisans, en levant les sources potentielles d'incompréhension. C'est pourquoi il apporte une vraie valeur ajoutée sur les litiges les plus complexes, qui impliquent le plus d'acteurs et nécessitent le plus d'échanges. Même s'il faut peut-être attendre un vrai retour d'expérience, les consommateurs me semblent se servir de l'outil à bon escient et intervenir de manière constructive ».

Europe, se montre plutôt prometteuse en regard des objectifs attendus : améliorer la qualité du service rendu aux consommateurs et aux opérateurs, diminuer les délais de traitement des dossiers, obtenir une meilleure productivité en réduisant le temps consacré aux tâches administratives. Cet outil, accessible par une connexion Internet sécurisée et simple d'utilisation, favorise les échanges entre le consommateur, les opérateurs et le médiateur. Après la saisine via un formulaire en ligne, le dialogue[1] s'engage entre les parties dans l'espace de médiation, avec une messagerie privée pour les échanges en aparté. *« Le dialogue est plus spontané et on observe plus de réactivité de la part des opérateurs, quand nous leur demandons des compléments d'information, et des consommateurs, lorsque nous leur demandons leur avis sur une solution proposée par le fournisseur »* explique Thierry Albertos, un des chargés de mission dédiés au traitement des saisines sur SoLLEn.

SOLLEN : DES PREMIERS RÉSULTATS PROMETTEURS

La plateforme permet aux parties prenantes de partager le même niveau d'information et de suivre en temps réel l'évolution du dossier ; pour les consommateurs, c'est un moyen de devenir davantage acteur de la résolution de leur litige. Certes, son utilisation demande encore un peu de maturité de la part des professionnels : ces derniers ont globalement joué le jeu mais, habitués aux relations bilatérales avec le

1 SoLLEn suit des règles de fonctionnement formalisées dans une charte d'utilisation, qui précise certains principes de bons sens, dont la courtoisie dans les échanges.

ORGANIGRAMME AU 30 AVRIL 2014

Agent Comptable
Alain Souvignon

Médiateur
Jean Gaubert

Directeur général
Stéphane Mialot

Directrice adjointe
Frédérique Coffre

ADMINISTRATION & FINANCES

Chef de service
Béatrice Gaudray

COMMUNICATION ET RELATIONS INSTITUTIONNELLES

Chef de service
Aurore Gillmann

INFORMATION & ORIENTATION

Chef de service
David Grébil

CONCERTATION & MÉDIATION

Chef de service
Frédérique Coffre

ÉTUDES & RECOMMANDATIONS

Chef de service
Catherine Lefrançois

médiateur, ils ont privilégié la messagerie privée au détriment du partage de l'information dans l'espace médiation. Toutefois un premier bilan positif peut être tiré de ces premiers mois. Le nombre de litiges résolus par « accord amiable » sur la plateforme est plus élevé que par la voie classique : 50 % contre 20 %. Ceux résolus par une recommandation le sont en 42 jours en moyenne sur SoLLEn contre environ 60 jours autrement.

S'INSPIRER DES BONNES PRATIQUES OUTRE-MANCHE Cette amélioration générale de la productivité, le médiateur a veillé à ce qu'elle soit réalisée sans dégrader la qualité de l'instruction et le traitement personnalisé des dossiers. Est-il possible d'aller plus loin ? Le service de médiation britannique donne quelques pistes de réflexion. Ombudsman Services s'occupe des litiges du secteur de l'énergie mais aussi des télécoms, de l'immobilier et des licences musicales ; il emploie plus de 200 personnes. Pour Stéphane Mialot, une telle envergure facilite la gestion des ressources humaines lors de pics d'activité – planning de présence, réallocation de ressources entre secteurs, prévisions d'embauche, etc. : *« Le médiateur britannique a mis en place un service de prévision de la charge de travail qui, en analysant les appels reçus et les informations sur le secteur, modélise le nombre de litiges à venir. Cette anticipation nous paraît très intéressante dans le cadre de l'évolution de notre activité ».*

ACCORD AMIABLE

Date : 26/12/2013

Cas :

Le dialogue multipartite offert par SoLLEn permet de trouver des accords amiables plus facilement

Les index calculés sont souvent source de problèmes, entre consommateurs et fournisseurs. En saisissant le médiateur sur SoLLEn, M. & Mme Z. ont obtenu l'annulation de 2387 € sur une facture rectificative contestée de 4800 €.

M. & Mme Z., domiciliés à Versailles, ont saisi le médiateur via la plateforme SoLLEn suite à un litige avec leur fournisseur d'électricité. Ils ont reçu en août 2013 une facture rectificative d'un montant de 4800 € dont ils contestent le niveau anormalement élevé. Le couple a acheté son logement en décembre 2011, fait des travaux de rénovation et change le compteur électrique en avril 2012. Leur réclamation initiale auprès d'EDF étant restée lettre morte, le médiateur a d'abord utilisé la voie de la « seconde chance ».

La réponse du fournisseur, qui maintient la facturation et propose un « geste financier » de 100 € en compensation, ne satisfait pas les consommateurs qui ont demandé au médiateur d'instruire leur dossier de façon approfondie.

Pour le chargé de mission qui suit le dossier, une erreur d'index lors de la mise en service en décembre 2011 pourrait être à l'origine du problème. En effet, il constate que les consommations de M. & Mme Z. sur l'ancien compteur pendant 2 mois sont équivalentes à celles enregistrées sur le nouveau compteur pendant une année, alors que la maison était en travaux. Les observations fournies par le distributeur ont confirmé cette hypothèse : lors de la souscription du contrat, celui-ci a retenu les index de résiliation calculés pour le précédent occupant, qui se sont avérés largement sous-estimés ; de plus, le changement de compteur réalisé en avril 2012 n'a été enregistré dans ses fichiers qu'en octobre 2012. Ces anomalies sont à l'origine de la facture disproportionnée adressée par leur fournisseur.

Souhaitant parvenir à un accord amiable, le distributeur a accepté d'annuler les consommations facturées sur l'ancien compteur entre l'index estimé de mise en service et l'index apparaissant sur une photo de l'ancien compteur, prise en janvier 2012 par M. & Mme Z. Cette proposition, jugée satisfaisante par le médiateur, revient à effacer 24 648 kWh, répartis en Heures Pleines / Heures Creuses. Le fournisseur s'est engagé de son côté à corriger la facturation sur la base des nouvelles informations transmises par le distributeur. Pour les consommateurs, cela représente 2387 € en moins à payer.

07

OUVERTURE DES MARCHÉS

Avoir un seul fournisseur pour les 2 énergies a la faveur des Français

Selon vous, pour les foyers utilisateurs d'électricité et de gaz naturel, il vaut mieux... un ou deux fournisseurs pour les 2 énergies ?

- Avoir 2 fournisseurs différents
- Avoir 1 seul fournisseur pour l'électricité et le gaz
- NSP*

*NSP : ne sait pas

Source : Baromètre Énergie-Info 2013

Ouverture des marchés

En France, le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence depuis le 1er juillet 2007 pour les particuliers. Depuis, tous les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'électricité ou de gaz. Selon la 7e édition du Baromètre Énergie-Info[1] sur l'ouverture des marchés, et pour la première fois, plus d'un Français sur deux sait qu'il peut changer d'opérateur.

Petit à petit, la connaissance des Français sur l'ouverture des marchés progresse. C'est une première depuis l'existence du Baromètre Énergie-Info : 53 % des personnes interrogées savent qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité, ainsi que 55 % des utilisateurs de gaz. C'est plus qu'en 2012 et bien davantage qu'en 2007, où ces proportions étaient respectivement de 35 % et 30 %. Toutefois, les consommateurs demeurent encore hésitants à franchir le pas : seuls 9 % des foyers sondés disent avoir changé de fournisseur, un chiffre plus élevé (15 %) parmi ceux qui utilisent à la fois électricité et gaz. De plus, 4 % affirment y avoir déjà songé, sans pour autant le faire, et 8 % l'envisagent dans l'avenir. Davantage que l'an passé, la principale motivation pour effectuer ce changement est la recherche de prix plus compétitifs : c'est la raison avancée par 70 % des ménages interrogés, soit 13 points de plus qu'en 2012. *« Il n'y a pas de raison de culpabiliser les Français parce qu'ils ne changent pas d'opérateur,* indique Jean Gaubert. *Ils ne sont pas des*

1
Enquête réalisée en septembre 2013 par l'institut CSA auprès d'un échantillon représentatif de 1503 foyers français et rendue publique en novembre 2013.

Institution créée à l'ouverture des marchés, le médiateur national de l'énergie souffre d'un manque de notoriété auprès des Français

Existe-t'il un organisme indépendant chargé de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électicité et du gaz naturel ?

Avez-vous déjà entendu parler du « médiateur national de l'énergie » ?

*NSP : ne sait pas

Source : Baromètre Énergie-Info 2013

consommateurs à temps plein, se posant tous les jours la question : qu'est-ce que je peux gagner à ce changement ? Ils ont besoin d'offres simples et claires ».

UN FRÉMISSEMENT DU MARCHÉ ? Passer la « barre psychologique » de 50 % de foyers conscients d'un marché de l'énergie en concurrence est-il le signe que la donne est en train de changer ? Pour Caroline Keller, chargée de mission Information des consommateurs, un événement a certainement compté dans l'esprit des Français : *« L'augmentation des tarifs réglementés de l'électricité de 5 % en 2013, prélude à une hausse identique en 2014, rend certaines offres de marché plus avantageuses. Une offre de deux ans à prix fixe peut attirer l'attention dans ce contexte ».* Le dernier observatoire des marchés de l'énergie de la CRE[1] montre un frémissement : au cours de l'année 2013, les opérateurs historiques, EDF et GDF SUEZ, ont respectivement perdu 355 000 et 262 000 clients (particuliers et entreprises). Les fournisseurs alternatifs ont gagné du terrain, assurant 18 % de la consommation d'électricité contre 16 % en 2012, et 39 % de celle de gaz contre 33 % en 2012. Mais le marché des particuliers reste encore très largement dominé par EDF qui fournit de l'électricité à 92 % des ménages, et par GDF SUEZ qui en approvisionne 87 % en gaz.

DES POCHES DE MÉCONNAISSANCE Il faut dire que, selon le Baromètre Énergie-Info, si 54 % des Fran-

1 Le 13 mars 2014, la Commission de régulation de l'énergie a publié l'Observatoire des marchés de l'électricité et du gaz naturel du quatrième trimestre 2013.

Nom :

Jean-Claude Lenoir

Fonction :

Sénateur de l'Orne, membre du groupe d'études de l'énergie

Le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence pour les résidentiels et professionnels depuis 2007. Pour l'électricité, les clients résidentiels se tournent lentement vers la concurrence, contrairement au marché du gaz. Ce marché est toujours largement dominé par les tarifs réglementés de vente. Le développement de la concurrence pourrait s'intensifier en raison des hausses du prix annoncées par le gouvernement et parce que les clients résidentiels commencent à s'intéresser aux offres. La bonne information et la transparence sont alors essentielles. Peu habitués à faire jouer la concurrence, les consommateurs doivent pouvoir analyser, comprendre, et disposer des outils pour vérifier l'opportunité de certaines dépenses suggérées par des démarcheurs (notamment pour économiser l'énergie), ainsi que la qualité des prestations proposées. Avec le recul, ayant moi-même participé à l'élaboration des textes en vigueur, je formulerai quelques observations. L'ouverture des marchés a bénéficié aux entreprises pendant une courte période (2000-2004), puis la situation s'est inversée et les ménages ont hésité et préféré conserver le bénéfice des tarifs réglementés, réputés, à raison, plus protecteurs. Le comportement des entreprises du secteur s'est lui profondément modifié et les clients en sont les premiers bénéficiaires. Sans doute parce que le législateur a veillé à encadrer la libéralisation des marchés. Avec la mise en place du « gendarme » qu'est la Commission de régulation de l'énergie, et celle du médiateur national de l'énergie. Demain, la généralisation du nouveau compteur Linky leur permettra, je le crois, de mieux gérer leurs dépenses et de mieux contrôler leur consommation, mais aussi de saisir toutes les opportunités offertes par la concurrence.

çais estiment être bien informés sur l'ouverture à la concurrence, seuls 17 % d'entre eux déclarent avoir cherché personnellement davantage d'informations[1]. Ainsi, ils ne sont qu'une petite part (30 %) à affirmer connaître la marche à suivre, s'ils devaient changer de fournisseur. Et ils sont aussi nombreux à penser qu'un tel changement est simple qu'à le trouver compliqué : 46 % dans les deux camps. Les modalités pratiques de changement de fournisseur, si elles sont connues globalement, ne gagnent pas en notoriété par rapport à l'enquête précédente. Ainsi, comme l'an passé, 76 % des personnes interrogées déclarent à juste titre qu'il n'est pas nécessaire de changer de compteur, contre 16 % qui le croient. 69 % pensent qu'elles ne risquent pas de coupures d'électricité ou de gaz, contre 26 % qui se méprennent. En revanche, encore 34 % des sondés ne savent pas que le changement de fournisseur est gratuit.

UNE CONFUSION BIEN ANCRÉE SUR LES OPÉRATEURS HISTORIQUES De plus, 70 % croient que le relevé de leur compteur sera assuré par le nouveau fournisseur. Cela tient à la confusion qui persiste pour les Français entre les rôles de fournisseur et de distributeur, une distinction opérée à l'ouverture des marchés : 26 % des enquêtés connaissant ERDF et GrDF pensent qu'il s'agit de fournisseurs, et 11 % ne sont pas capables de dire ce qu'ils font. La méconnaissance est encore plus frappante concernant les opérateurs historiques : 72 % d'entre eux ignorent qu'EDF et GDF SUEZ

1
Ce chiffre est stable par rapport à 2012 mais en hausse de 6 points par rapport à 2007.

LES MÉNAGES SONT LOIN D'AVOIR LE MÊME NIVEAU DE CONNAISSANCE

Si les foyers apparaissent de mieux en mieux informés, tous ne sont pas logés à la même enseigne. Les catégories socioprofessionnelles (CSP) supérieures (CSP+) le sont plus que les autres : 65 % savent qu'ils ont la possibilité de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz contre 51 % des classes modestes ; 36 % des CSP+ font la différence entre EDF et GDF SUEZ contre 24 % des CSP– ; les premières sont 52 % à avoir entendu parler des tarifs réglementés, contre 32 % des secondes.

Une autre fracture partage les jeunes et les plus âgés : seuls 47 % des retraités affirment être au courant du droit à changer d'opérateur d'énergie. Parmi ceux qui ont franchi le pas, les plus de 65 ans représentent 6 % contre 13 % des 18–34 ans et 10 % des 35–44 ans. Les jeunes sont également plus nombreux à exprimer une opinion favorable sur la libéralisation des marchés (69 %) que les personnes plus âgées (61 %). Seuls 13 % des plus de 65 ans recherchent des informations sur l'ouverture à la concurrence, une occupation plus fréquente chez les 35–44 ans (23 %).

sont deux entreprises différentes et concurrentes[1]. *« Il serait d'ailleurs intéressant de connaître, parmi les 47 % de Français qui ne savent pas qu'il est possible de changer de fournisseur, la proportion de ceux qui sont abonnés au gaz chez EDF et en électricité chez GDF SUEZ »* suggère Stéphane Mialot. D'ores et déjà, le Baromètre montre que 64 % des personnes sondées pensent à tort que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur. Elles ne sont d'ailleurs que 38 % à déclarer avoir déjà entendu parler de ces tarifs fixés par l'État.

ENCORE PEU DE BIENFAITS PRÊTÉS À LA CONCURRENCE Même si peu de ménages s'aventurent à tester l'ouverture à la concurrence des marchés dans les faits, celle-ci est vue comme « une bonne chose » par 64 % d'entre eux ; ils étaient 59 % en 2007. Toutefois, ils n'en voient pas précisément les éventuels bienfaits. En effet, 31 % des personnes interrogées jugent qu'elle a provoqué une hausse des tarifs, la moitié considérant qu'il n'y a eu aucun impact sur les prix de l'énergie. Et 62 % estiment qu'il n'y pas eu de conséquences sur la qualité de service, bien qu'ils soient plus nombreux que l'an passé à voir une amélioration de cette qualité (22 % contre 19 %).

1
Il apparaît que les hommes savent davantage que ces deux entreprises sont différentes et concurrentes : 39 % contre 22 % des femmes.

Recommandation n° : 2013-1902

Date : 20/12/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Un contrat résilié à l'insu du consommateur doit être traité "dans les règles"

La mésaventure de Mme T. illustre un dysfonctionnement directement lié à l'ouverture des marchés : son contrat d'électricité a été résilié à son insu car un opérateur a utilisé par erreur la référence de son compteur pour la souscription d'un de ses clients. Un problème que les fournisseurs ne gèrent pas encore très bien aujourd'hui.

Mme T., habitant Nancy, a eu la désagréable surprise de se retrouver sans électricité le 3 avril 2013. Son fournisseur lui indique alors que son contrat a été résilié le 31 janvier. Vu que la consommatrice n'a ni déménagé, ni changé d'opérateur, il propose d'adresser une réclamation au distributeur pour connaître le nom du mystérieux fournisseur responsable. Mme T. recontacte son fournisseur le lendemain et lui demande la mise en service d'un nouveau contrat. Mais le fournisseur ne la programme que 4 jours plus tard. Lorsque la consommatrice lui demande d'avancer la date, il lui est répondu que c'est éventuellement possible mais avec des frais supplémentaires à sa charge. Le rendez-vous initial est donc maintenu mais pendant ce temps, Mme T. a perdu le contenu de son congélateur, qu'elle estime à 150 €, et les six poissons exotiques de son aquarium. Elle

fait une réclamation pour obtenir un dédommagement ; celle-ci demeurant sans réponse satisfaisante, elle saisit le médiateur, en lui précisant avoir obtenu du distributeur le nom du fournisseur fauteur de trouble, X.

Selon l'analyse du médiateur, plusieurs des règles concertées entre les acteurs du marché n'ont pas été appliquées. Le fournisseur X. a reconnu être à l'origine d'une erreur commise sur le point de livraison, lors d'une mise en service pour un de ses clients ; lorsque son client le prévient que le compteur ne correspond pas à son logement, le fournisseur X. transmet une demande de résiliation au distributeur, ce qui conduit à la coupure de l'électricité chez Mme T. Le fournisseur X. admet que la « prestation » était « inappropriée ».
En effet, comme l'a souligné le médiateur dans sa recommandation, la procédure en vigueur prévoit que l'opérateur détectant l'erreur demande au distributeur de le mettre en contact avec l'autre fournisseur concerné ; les deux conviennent ensuite des actions à mener pour rétablir la situation.

Lors du traitement du litige, le fournisseur X. a accordé à Mme T. un dédommagement de 150 €. Le fournisseur de Mme T. ne s'est pas occupé au mieux de l'affaire. Il aurait pu proposer spontanément de programmer une mise en service « en express » (sous 48H) ou « en urgence » (dans la journée), le délai « standard » de 5 jours n'étant pas adapté, selon le médiateur. D'autant que les frais de mise en service accélérée auraient dû être pris en charge par le fournisseur, qui pouvait ensuite en demander le remboursement au responsable de l'erreur.

En outre, le fournisseur n'a pas apporté de réponse satisfaisante à la réclamation de Mme T., se contentant de la renvoyer vers son concurrent. Or, d'après les procédures édictées, c'est à lui de traiter les réclamations de ses clients dont le contrat a été résilié par erreur.
Le médiateur a estimé dès lors que son fournisseur devait dédommager la consommatrice des désagréments subis, à hauteur de 200 €.
De son côté, le distributeur, dans « une logique de médiation », a accepté de verser une somme de 60 €, « à titre exceptionnel ».

08

PRIX DE L'ÉNERGIE

Le : 23 et 24/08

L'association Familles Rurales a organisé les rencontres nationales « Jeunes : Action ! » à Talmont-Saint-Hilaire, en Vendée. Celles-ci s'inscrivaient dans le cadre de l'élaboration du projet jeunesse de Familles Rurales ayant pour but d'accompagner les actions réalisées par les jeunes dans les territoires, qui ont réuni près de 3 000 personnes pendant deux jours. Des représentants du médiateur étaient présents pour donner des informations sur les problématiques liées à l'énergie et intervenir lors de différents débats.

Prix de l'énergie

Le 1er août, les tarifs réglementés de l'électricité pour les ménages ont augmenté de 5 % en moyenne. Une hausse historique sur les dix dernières années, alors que jamais les dépenses d'énergie n'ont autant inquiété les Français. Les deux tiers d'entre eux estiment déjà trop importante la part des factures de gaz et d'électricité dans leur budget. Pour le médiateur, l'énergie est un bien essentiel qui doit être payé à son juste prix par ceux qui le peuvent, mais dont l'accès doit être garanti pour les ménages les plus vulnérables.

Les Français ne sont guère optimistes sur le futur montant de leurs factures d'électricité et de gaz. Selon la dernière édition du Baromètre Énergie-Info [1], ils sont 96 % à prévoir des hausses de prix. Alors que la crise économique et sociale se poursuit, 79 % des foyers déclarent que la consommation d'énergie est pour eux un sujet de préoccupation important, alors qu'ils étaient 70 % en 2010. Comment pourrait-il en être autrement au vu des augmentations importantes enregistrées ces dernières années ? Les tarifs du gaz ont progressé de 80 % depuis 2005. Et si, en 2013, de légères baisses ont été constatées mensuellement, rien ne permet de penser que cette situation va perdurer. Notamment avec l'entrée en jeu le 1er avril 2014 de la nouvelle contribution climat-énergie, qui vise à amorcer le « verdissement » de la fiscalité en matière énergétique [2]. Selon les estimations du ministère des

1 Publié en novembre 2013 *(voir mois de juillet).*

2 Ainsi, une partie des taxes sur les carburants et les combustibles sera calculée en fonction des émissions de dioxyde de carbone (CO_2) que dégage leur utilisation.

1700€

C'est le budget moyen consacré en 2012 par un ménage français à l'énergie domestique, soit l'électricité, le gaz et autres combustibles.

Source : Bilan énergétique de la France pour 2012, Commissariat général au développement durable, juillet 2013

67 %

Des consommateurs estiment trop importante la part des factures de gaz et d'électricité dans leur budget.

38 %

des Français seulement ont entendu parler des tarifs réglementés.

Source : Baromètre Énergie-Info de novembre 2013

Finances, son impact sur la facture annuelle d'un ménage de quatre personnes habitant une maison chauffée au gaz serait d'une vingtaine d'euros. Un surcoût qui devrait graduellement s'amplifier, atteignant près de 70 € en 2016.

DES TAXES QUI GRIMPENT La hausse des prix de l'électricité semble inéluctable. Sur dix-huit mois, de l'été 2012 à fin décembre 2013, ces derniers ont augmenté de près de 11 %. Pour un ménage se chauffant à l'électricité, c'est environ 50 € de plus à débourser pour sa facture. Les tarifs réglementés ont augmenté de 2 % au 23 juillet 2012, puis de 5 % le 1er août 2013, qui devrait se répéter en 2014. Les taxes n'ont pas été en reste : outre la TVA passée de 19,6 % à 20 %, la CTA [1] a été relevée le 1er mai, soit pour cette dernière entre 1 et 4,5 euros de plus à payer selon les foyers. La CSPE [2] est passée de 9€ par Mégawattheure à 10,5€ le 23 juillet 2012, puis à 13,5 €/MWh le 1er janvier 2013. Cette taxe, qui finance principalement le soutien aux énergies renouvelables et la péréquation tarifaire insulaire [3] n'a cessé d'augmenter dans des proportions importantes ces dernières années. Toutefois, elle évolue moins vite que les charges de service public qu'elle est censée couvrir ; la Commission de régulation de l'énergie estimait ainsi qu'elle aurait dû déjà atteindre 18,8 €/MWh en 2013. L'avenir sera marqué par une poursuite de la hausse, avec notamment le développement de parcs éoliens en pleine mer dit « off shore », réclamant

1 La Contribution tarifaire d'acheminement finance les retraites des agents des industries électriques et gazière.

2 Contribution au service public de l'électricité.

3 C'est-à-dire les coûts supplémentaires liés à l'approvisionnement de l'électricité dans les îles.

Nom :

Reine-Claude Mader

Fonction :

Présidente de la CLCV

« Les hausses de 5 % du tarif réglementé de l'électricité en 2013 et 2014 ont un impact important sur le pouvoir d'achat des consommateurs. C'est pourquoi nous aimerions comprendre davantage la justification de ces augmentations, notamment les modalités de calcul qui servent de base aux préconisations de la Commission de régulation de l'énergie. Celle-ci est contrainte d'utiliser les données fournies par EDF, ce qui rend l'analyse pour le moins subjective ; il faudrait que la CRE ait plus de pouvoir d'investigation pour vérifier ces éléments et avoir une vue incontestable sur les coûts réels.

La manière dont ces coûts de production sont répartis entre particuliers et industriels, selon le volume de l'électricité consommé et le moment où elle l'est, repose également sur des simulations d'EDF, sans que des expertises complémentaires soient menées. Et comme les ménages utilisent l'électricité aux heures de pointe, cela se traduit directement sur leurs factures. Lorsque les tarifs réglementés sont fixés, ils s'imposent aux consommateurs qui disposent de peu de marge de manœuvre avec la concurrence. Contrairement aux industriels qui possèdent une capacité de négociation.

On nous dit que l'augmentation des prix de l'électricité est inéluctable, dans le cadre de la transition énergétique, mais il faut que cette affirmation soit fondée, avec des données fiables et transparentes. Ce n'est pas à EDF, en contrôlant une large part de l'information, de décider de la politique énergétique et tarifaire. Car il y a déjà longtemps que les foyers modestes, eux, font des économies d'énergie, en se privant de chauffage par exemple, pour alléger leurs factures ».

plusieurs milliards d'investissement. Alors que la CSPE représente en 2013 plus de 10 % de la facture d'électricité, elle pourrait contribuer pour un tiers à l'augmentation totale des prix dans les prochaines années, selon les prévisions du Rapport de surveillance de la Commission de régulation de l'Énergie (CRE) publié en 2013.

LES CONSOMMATEURS NAVIGUENT À VUE Selon le médiateur, les consommateurs s'inquiètent à juste titre car le paysage tarifaire de l'énergie a été pour le moins brouillé ces derniers temps. Entre prévisions de hausses alarmistes et décisions politiques cherchant à préserver le pouvoir d'achat, recours juridiques devant le Conseil d'État et rattrapage de facturation, ils ont pour le moins navigué à vue. En 2013, ils ont dû s'acquitter en moyenne de 60 € pour compenser le gel des tarifs réglementés du gaz en 2011 et 2012, qui a été annulé. Cette question est particulièrement importante, puisque fin 2013 93 % des particuliers étaient encore aux tarifs réglementés de l'électricité et 80 % aux tarifs réglementés du gaz[1] : *« La loi dit que ceux-ci doivent couvrir les coûts »,* explique Stéphane Mialot. *« Auparavant, les pouvoirs publics pouvaient les fixer à un niveau arbitraire. Mais dans un marché ouvert à la concurrence, cela devient impossible ; les arrêtés ministériels qui ne respectent pas les textes sont attaqués devant la justice par les fournisseurs alternatifs.. qui obtiennent forcément gain de cause ».* Reste que cette notion de

1
Les consommateurs non résidentiels sont concernés par l'extinction des tarifs réglementés du gaz à compter du 19 juin 2014 jusqu'au 31 décembre 2015 ; les consommateurs ayant une puissance supérieure à 36 kVA sont concernés par celle des tarifs réglementés d'électricité au 31 décembre 2015.

L'ÉVOLUTION DES TARIFS MENSUELS DU GAZ EN 2013

« couverture des coûts » prête à interprétation. Faut-il faire payer d'avance le renouvellement ou l'allongement de la durée des centrales nucléaires ? Le tarif réglementé doit-il financer tous les coûts commerciaux d'EDF ? Pour prendre leur décision, les pouvoirs publics s'appuient sur les travaux du régulateur mais celui-ci manque de moyens, comme il l'a souligné à plusieurs reprises.

DONNER DE LA VISIBILITÉ SUR LES AUGMENTATIONS DES PRIX Toujours est-il qu'un tournant a été pris en août 2013 avec la hausse de 5 % du tarif réglementé de l'électricité. C'est moins que les préconisations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)[1] mais nettement plus qu'à l'été précédent : 2 %. Pour le médiateur, il est primordial que les évolutions du prix de l'électricité soient contenues, programmées et étalées dans le temps. Fixer un rythme et un cap permet de donner de la visibilité aux consommateurs et aux entreprises pour maîtriser leur budget énergie ou investir. Par souci de simplicité et de pédagogie, les augmentations des prix et des taxes devraient être regroupées au même moment, une fois par an. Les particuliers auront moins le sentiment d'avoir à faire à un système incontrôlé. *« Les tarifs réglementés doivent être les plus proches de la vérité – mais encore faut-il la connaître ! – tout en restant soutenables pour les consommateurs. Les plus vulnérables doivent être davantage aidés pour le paiement de leurs factures d'énergie »* indique

1
Dans son rapport du 4 juin 2013, la CRE expose que la hausse des tarifs pour les ménages devrait être, en 2013, de 6,8 % si la durée d'amortissement des centrales nucléaires est fixée à 50 ans ou 9,6 % dans le cas d'une durée de 40 ans.

Un exemple de cuisine tarifaire : le tarif Tempo

M. R. est abonné au tarif Tempo et il a alerté le médiateur sur l'envolée de sa facture d'électricité de fin 2008 à fin 2013 : à consommation identique, celle-ci a bondi de 49%, alors qu'avec une offre Heures Pleines / Heures Creuses, sa facture n'aurait augmenté que de 16 %.
Les hausses de quelques % des tarifs réglementés de l'électricité, chaque été, sont des hausses moyennes qui cachent parfois des évolutions bien plus élevées pour certains consommateurs, suivant le tarif ou le niveau de consommation.
C'est le cas du tarif Tempo, qui ne concerne plus aujourd'hui que 300 000 clients environ en France.

Mais une hausse aussi importante s'explique par les changements de modélisation des coûts intervenus depuis l'ouverture des marchés.
Depuis, les coûts de réseaux font l'objet d'une évaluation à part, réalisée par la Commission de régulation de l'énergie. En application du principe que ce que l'on n'arrive pas à modéliser mathématiquement n'existe pas, cette modélisation n'accorde aucune valeur économique à l'effacement, c'est-à-dire à la capacité pour un consommateur de s'effacer ou moins consommer.
L'autre composante des coûts, la fourniture, ne le valorise pas non plus, pour des raisons similaires.
Du coup, le tarif Tempo, défini sur la base d'autres modèles économiques, est aujourd'hui considéré comme « à perte ». Le fournisseur EDF n'a eu de cesse, ces dernières années, de demander aux pouvoirs publics d'augmenter son niveau plus que les autres tarifs, et même de le mettre en extinction[1].
Mais le tarif Tempo reste intéressant pour M. R. : il économise encore 25 % par rapport au tarif Heures Pleines / Heures Creuses, contre 60 % il y a 5 ans. Au prix il est vrai d'une adaptation drastique de ses usages : il ne consomme presque rien les 22 jours rouges et les 43 jours blancs fixés chaque année par son fournisseur, dont il n'est prévenu que la veille par un petit boîtier.
Le tarif Tempo devrait prochainement être remplacé par un nouveau tarif à effacement. Des offres similaires pourraient même être proposées par les fournisseurs alternatifs.

1 Un tarif en extinction ne peut plus être souscrit mais ceux qui en disposent le conservent.

Jean Gaubert. Il devient nécessaire de revaloriser les tarifs sociaux de l'énergie. Le TPN[1] ne représentait en 2013 que 94 € en moyenne par ménage bénéficiaire, soit autant que la hausse des prix sur 18 mois. Le médiateur propose que le montant des aides accordées via les tarifs sociaux passe de 200 millions à un milliard d'euros par an, financé par la CSPE en électricité et par la CTSS (Contribution au tarif spécial de solidarité).

LE POIDS DU JURIDIQUE Le cadre constitutionnel et législatif n'a pas qu'un effet sur le niveau des prix. Il contraint également la structure des prix de vente, c'est-à-dire la façon dont l'énergie est facturée. On l'a vu avec la disposition de la loi dite Brottes sur la « tarification progressive de l'énergie » pour inciter les ménages à la sobriété énergétique. Elle prévoyait qu'un volume de base soit alloué à chaque foyer en fonction de sa composition, sa localisation géographique, etc. ; en dessous, sa facture était établie avec un bonus, et au-delà avec un malus. Mais ce dispositif a été annulé par le Conseil constitutionnel. Autre exemple ? Les offres d'électricité EJP (effacement jour de pointe) et Tempo sont tombées en désuétude. Créées respectivement en 1982 et 1996, elles permettent de bénéficier d'une réduction tarifaire importante en regard de prix beaucoup plus élevés pendant une vingtaine de jours dans l'année, choisis par le fournisseur entre novembre et mars[2]. Or, au fil des ans, cette ristourne s'est amoindrie, parce que les tarifs réseau mis en

1
Tarif de première nécessité : tarif social pour l'électricité.

2
Elles invitent fortement à moins consommer les jours où la demande d'électricité est la plus forte, nécessitant des moyens de production supplémentaires coûteux et polluants.

L'union fait la force sur le marché du gaz !

C'est une première, l'association UFC-Que choisir a lancé en octobre 2013 la campagne « Gaz moins cher ensemble ». L'idée ? Rassembler des consommateurs pour obtenir la meilleure offre en gaz auprès d'un fournisseur. Des opérations similaires ont été conduites dans d'autres pays d'Europe, au Portugal, en Belgique, en Grande-Bretagne. Elles dynamisent le marché et rééquilibrent le rapport de force entre fournisseur et consommateurs. Entre octobre 2013 et janvier 2014, un peu plus de 142 000 personnes se sont inscrites.

Fin novembre, l'association a dévoilé le nom du « lauréat » : le fournisseur alternatif belge Lampiris a fait l'offre la plus attractive, avec un rabais de 15,5 % par rapport au tarif réglementé hors taxes du mois de novembre (lequel évolue mensuellement, plutôt à la baisse sur les derniers mois). Soit, selon l'UFC-Que choisir, une économie moyenne de 190 € par foyer. Plus de 70 000 personnes ont finalement choisi cette proposition, à prix fixe sur un an. Avec cette campagne, l'association estime avoir atteint son objectif : créer un véritable pouvoir de marché des consommateurs pour faire émerger la meilleure offre. L'initiative a été présentée au Forum des citoyens pour l'énergie qui s'est tenu à Londres les 16 et 17 décembre.

place en conformité avec les directives européennes n'accordent aucune valeur à l'effacement[1]. Ces offres étaient pourtant en avance sur leur temps, comme le démontre les tentatives de nombreux États d'en mettre en place pour mieux gérer la pointe électrique.

PEU D'OFFRES ORIGINALES Le cadre législatif et son corollaire, la crainte du contentieux, semblent donc pénaliser toute réforme politique ambitieuse visant à conduire de façon innovante les citoyens vers la sobriété énergétique. On observe toutefois depuis quelque temps une volonté de restaurer cette logique d'effacement portée par EJP et Tempo, avec l'effacement diffus. L'autorité de la concurrence s'est toutefois montrée critique sur ces mécanismes mis en place, qui restent encore des modèles économiques balbutiants. La technologie, via le déploiement des compteurs communicants, permettra-t-elle l'émergence de nouvelles offres pour aider les consommateurs à entrer dans la transition énergétique ?

1
L'effacement consiste à réduire temporairement la consommation d'électricité d'un grand nombre de sites, pour diminuer la demande, en particulier en période de pointe.

Recommandation n° : 2014-0188

Date : 11/02/2014

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

L'évolution mensuelle des tarifs réglementés du gaz rend indispensable les compteurs communicants

Depuis 2013, les tarifs réglementés du gaz évoluent tous les mois mais les fournisseurs ne répartissent pas les consommations avant et après la modification du prix sur la base d'un index réel. C'est ce que ne comprend pas M. T. qui envoie régulièrement à son fournisseur ses auto-relevés. Il faudra attendre l'arrivée des compteurs communicants pour voir disparaître ce type de litige.

M. T., habitant la ville de Caen, conteste la façon dont son fournisseur répartit ses consommations de gaz, avant et après les évolutions mensuelles de prix. Il s'est abonné au service « m@ relève » et transmet un auto-relevé de ses index afin que ses factures intermédiaires ne soient plus établies sur des estimations. Si ces derniers ont bien été pris en compte lors des factures des 26 février et 29 avril 2013, il a constaté que ce n'était pas le cas pour celle du 5 juillet suivant, basée sur l'index relevé par le distributeur : c'est à partir de cet élément que le fournisseur a ventilé ses consommations pour appliquer

les différents prix en vigueur sur les six premiers mois de l'année, en les pondérant avec des coefficients climatiques [1].

M. T. regrette que les auto-relevés, présentés comme un outil se substituant aux estimations, n'entrent plus en jeu lors de la facture de régularisation. Il estime que la méthode de calcul choisie par son fournisseur n'est pas à son avantage et demande le remboursement des trop perçus sur les cinq dernières années.
Le médiateur qui a examiné son dossier ne lui donne pas raison sur le fond. Ses vérifications démontrent que le fournisseur n'a pas commis d'erreur dans l'application des coefficients climatiques prévus dans ses conditions générales de vente ; celui-ci intègre également correctement les index auto-relevés dans les factures intermédiaires. Même s'il serait plus juste qu'il tienne compte des auto-relevés pour répartir les consommations avant et après les changements de prix, il n'en pas l'obligation légale ou réglementaire. Pour que les consommations de M. T. soient réellement alignées sur les changements de prix, il lui faudrait demander un relevé spécial de son compteur.. tous les mois, puisque tel est le rythme des évolutions du tarif réglementé du gaz. Comme la prestation est facturée 32 € par le distributeur, autant dire que cette démarche n'aurait aucun sens. La solution viendra des compteurs communicants, qui permettent la collecte des index à distance. Les fournisseurs auront ainsi la possibilité de facturer sur la consommation effective lors des modifications de tarif. Le médiateur recommande qu'après le déploiement d'un compteur communicant, la prise en compte d'un index réel à chaque évolution des prix soit réalisée sans surcoût pour le consommateur.

1
Les coefficients climatiques permettent d'évaluer les quantités de gaz consommées chaque mois et les factures en fonction du prix applicable pour chaque période (les prix évoluent mensuellement alors que les relevés de compteur sont semestriels).

09

QUALITÉ DE FOURNITURE

Coupures d'électricité : une timide avancée

C'est un léger mieux pour les consommateurs touchés par des coupures d'électricité. Le quatrième tarif d'utilisation des réseaux électriques (dit TURPE 4), paru au Journal officiel en décembre 2013, prévoit une meilleure indemnisation des consommateurs par ERDF.

La Commission de régulation de l'énergie a en effet multiplié par dix le montant alloué pour six heures de coupure continue, qui passe de… 1 € à 10 €. Le médiateur a toujours soutenu que les abattements réglementaires étaient dérisoires et se félicite de ce progrès.

Toutefois, il juge que ce montant encore faible ne peut être assimilé à un dédommagement. Le nouveau système reste encore bien éloigné des niveaux de compensation pratiqués dans certains pays européens : 75 € en Norvège ou 90 € en Suède après douze heures de coupure.

De plus, il demeure totalement déconnecté du préjudice réel subi par les consommateurs : une enquête réalisée par le réseau de transport d'électricité (RTE) démontre qu'au-delà de six heures d'interruption, celui-ci est évalué en moyenne à 140 €. Mais l'abattement de 10 € désormais acté par la réglementation n'empêche pas le consommateur de réclamer également un réel dédommagement pour le préjudice subi.

Qualité de fourniture

Au congrès de la FNCCR[1] qui s'est tenu en septembre à Montpellier, les collectivités et le distributeur ERDF ont enterré la hache de guerre, avec la signature d'un protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité. Le médiateur salue cet engagement, alors que la mauvaise qualité de fourniture a encore été en 2013 à l'origine de nombreux litiges.

Le document signé entre la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies et ERDF, entreprise concessionnaire sur 95 % du territoire français, signe une trêve entre les deux parties. Les collectivités, propriétaires des réseaux de basse et moyenne tension, avaient formulé à plusieurs reprises ces dernières années des critiques envers la politique conduite par ERDF, accusé de privilégier le dividende versé à la maison-mère EDF plutôt que les investissements sur le réseau électrique. L'accord prévoit notamment un effort « exceptionnel » d'investissement dans six territoires sous-performants en termes de qualité. Mais il faudra néanmoins du temps pour résorber la vétusté des réseaux qui affecte nombre de consommateurs. Ainsi, à l'été 2013, une série d'incidents en zone rurale a privé 250 000 ménages d'électricité[2].

DES LITIGES LIÉS AU DÉFAUT DE QUALITÉ La mauvaise qualité de fourniture est la source de nombreux différends pour lesquels les consommateurs demandent

1 Fédération nationale des collectivités concédantes et régies.

2 La FNCCR souligne aussi que, le 20 septembre 2013, 6 000 foyers parisiens ont subi des coupures d'électricité.

Le : 17 → 19/09

Au Congrès de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies, avec trois jours de débats consacrés notamment au service public de l'énergie, des chargés de mission ont tenu un stand, point de contact et d'information avec les participants. Une table ronde a réuni plusieurs personnalités pour échanger autour de l'avenir des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz ; le médiateur y était présent pour faire part des pistes qu'il défend afin d'améliorer le dispositif d'aide au paiement des factures.

Le : 17/09

Un représentant du médiateur s'est rendu au forum Espace Info Énergie à Lyon, une rencontre centrée sur la question de la précarité énergétique. Les Espaces Info Énergie ont pour mission de délivrer une information de qualité, et, conseiller gratuitement le grand public sur les réflexes simples à adopter et les solutions à mettre en œuvre, afin de réduire sa consommation d'énergie et de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Le : 25/09

4e et dernière réunion annuelle du réseau européen des médiateurs de l'énergie (National Energy Ombudsmen Network, ou NEON), à Manchester. Il fut notamment question de la finalisation du rapport du groupe de travail sur les consommateurs vulnérables, mis en place suite au forum des citoyens pour l'énergie organisé par la Commission européenne en 2007. Le rapport est paru en novembre 2013.

au médiateur d'intervenir. En 2013, 4,5 % des litiges dont a été saisi le médiateur concernent la qualité de fourniture d'électricité. Cette proportion augmente avec la complexité des litiges soumis au médiateur. Ainsi en 2013 comme en 2012, pour les litiges ayant fait l'objet d'une instruction approfondie de la part du médiateur et d'une procédure écrite et motivée auprès des opérateurs (une recommandation), 7 % portent sur un problème de qualité de fourniture.
Les coupures inopinées, plus ou moins longues, la mauvaise qualité de l'onde et les surtensions ou les baisses de tension sont les cas de figure les plus fréquents. Si les réseaux vieillissent mal, les exigences des consommateurs tendent au contraire à se renforcer. Les habitudes des Français ont changé avec la multiplication d'équipements totalement électriques, informatiques et multimédias, plaques de cuisson à induction, pompes à chaleur, etc. Ces appareils nécessitent un fort appel de puissance à leur démarrage, et sollicitent ainsi beaucoup plus le réseau, qui n'a pas toujours la capacité pour y répondre, en zone rurale en particulier.

LE DISTRIBUTEUR DEVRAIT DAVANTAGE CONSEILLER Le médiateur a plaidé dans son précédent rapport d'activité pour une meilleure information des autorités concédantes et du distributeur leur permettant d'anticiper d'éventuels aménagements. Il suggérait ainsi que les consommateurs, souhaitant installer

La vraie vie (difficile) des vaches

Les vaches de M. L., exploitant agricole en Bretagne, ne redoutent qu'une chose dans la journée, pourtant incontournable dans leur existence : l'heure de la traite. Elles reçoivent en effet des décharges électriques lors de la mise en place de la machine à traire. Pour l'agriculteur en détresse qui a demandé l'intervention du médiateur, ce phénomène électrique affecte leur productivité et même leur santé.

À la suite d'expertises, quelques travaux ont été engagés par ERDF pour améliorer la qualité de l'électricité. Un léger mieux a été constaté par l'agriculteur mais les perturbations subies par son troupeau persistent. Pour le médiateur, les expertises, si elles n'excluent pas une possible influence, n'établissent pas de lien direct entre des dysfonctionnements électriques et la souffrance des bovidés. Afin d'être équitable, compte tenu de l'incertitude sur l'origine du problème, il préconise que le distributeur contribue financièrement pour moitié au changement de régime de neutre sur l'installation agricole de M. L., une solution susceptible d'arranger la situation.

Ce cas pourrait paraître exceptionnel mais ce n'est pas la première fois que le médiateur est saisi par des producteurs de lait, pensant qu'une mauvaise fourniture électrique est la source de tracas : mammites, diminution de la quantité et de la qualité du lait, etc. Ces litiges sont difficiles à trancher dans le cadre du règlement amiable : seules des expertises judiciaires détaillées pourraient permettre de lever les incertitudes sur le lien de causalité.

des équipements électriques lourds, fassent une déclaration en mairie[1]. Mais il pourrait y avoir également davantage d'échanges entre les clients et le gestionnaire de réseau : *« Lorsque leurs appareils ne fonctionnent pas bien, les consommateurs réclament une augmentation de puissance »*, explique Catherine Lefrançois, chef du service Etudes et Recommandations. *« Or là n'est pas le problème. Et les fournisseurs s'avèrent le plus souvent incompétents pour les conseiller correctement. L'idéal serait de mettre en place un conseil avant achat, auprès d'ERDF, afin de s'assurer que la capacité du réseau permettra un fonctionnement optimal de l'installation ».* Ce qui éviterait moult déconvenues à ceux qui investissent quelques milliers d'euros dans une pompe à chaleur, qui refuse de se mettre en marche en attendant les travaux de renforcement.

DIVERGENCES D'INTERPRÉTATION Les litiges qui arrivent sur le bureau du médiateur s'avèrent complexes à résoudre. Les divergences d'avis avec ERDF sont nombreuses, ce qui se traduit par un faible taux de suivi des recommandations : 21 % le sont en totalité et 7 % partiellement. Apporter la preuve du lien de causalité entre la mauvaise qualité de l'électricité et les désagréments subis par les ménages n'est pas chose facile. Et pour cause : *« Les clauses qui définissent les obligations à la charge du consommateur et du distributeur sont sujettes à interprétation »*, explique Catherine Lefrançois. *« Les conditions générales de vente d'ERDF indiquent que les ins-*

1
Comme cela se pratique déjà pour d'autres travaux.

Nom :

Xavier Pintat

Fonction :

Sénateur de Gironde, Président
de la Fédération nationale
des collectivités concédantes et régies

« Dans le contexte de la transition énergétique, la plupart des acteurs sont d'accord pour considérer que la distribution publique d'électricité constituera un maillon stratégique des politiques publiques. Pour la FNCCR, trois priorités sont essentielles : la poursuite du rétablissement de la qualité de l'électricité distribuée, la rénovation des relations contractuelles entre les autorités concédantes et leur concessionnaire, et l'adaptation de la gouvernance d'ERDF.

Depuis le pic atteint en 2009 pour le temps moyen de coupure (près de 200 minutes pour les abonnés Basse Tension), la qualité de l'électricité s'est inscrite dans une tendance globale d'amélioration, avec moins de 80 minutes en 2011 et 2012. Toutefois, la dégradation observée en 2013 (97 minutes) montre que ce redressement reste fragile.

Et si les investissements d'ERDF ont incontestablement connu une reprise au cours de la période 2009-2012, (de 2,3 à 3,07 milliards d'euros), ils sont demeurés d'environ 10 % inférieurs à la trajectoire retenue par la CRE. Une qualité satisfaisante de l'énergie électrique est pourtant un prérequis des *smart grids* du futur.

C'est en ce sens que la FNCCR et ERDF ont signé en septembre 2013 un protocole prévoyant le principe de programmes pluriannuels d'investissement, qui permettront aux concédants de donner, en liaison avec ERDF, une meilleure visibilité aux perspectives d'évolution des réseaux. Ce protocole prévoit également d'importants progrès au niveau des données transmises par le concessionnaire au concédant, ainsi qu'un lissage des flux financiers. Plus globalement, la transition énergétique sera l'occasion d'améliorer la coordination entre les réseaux de distribution d'énergie et de clarifier la gouvernance d'ERDF ».

tallations du client doivent pouvoir faire face aux variations du réseau et à des situations exceptionnelles [1]*. Cependant, la jurisprudence établit clairement l'obligation de résultat du gestionnaire de réseau dans la qualité de fourniture, sauf conditions climatiques très inhabituelles».*

UNE JURISPRUDENCE CLAIRE En avril 2013, suite au recours de commerçants ayant perdu des marchandises à cause de coupures d'électricité, la Cour d'appel de Paris a considéré que *«dans ses CGV, ERDF s'est engagé à assurer une qualité de fourniture continue et de qualité»*; pour la Cour, le distributeur est donc soumis à une obligation de résultat dont il *«ne peut s'exonérer que pour des causes précises dont il lui appartient de faire la démonstration».* En février, la juridiction de proximité de Brest a arbitré en faveur d'un consommateur qui estimait que ses appareils électriques avaient été détériorés par des microcoupures répétées. S'appuyant sur la recommandation du médiateur de l'énergie, le juge a constaté que les incidents sur le réseau étaient bien à l'origine des dommages invoqués par le consommateur; il a souligné que le distributeur ne *«démontre pas l'existence de causes exonératoires de sa responsabilité et n'est pas fondé à opposer une obligation de protection élémentaire au consommateur».* Le gestionnaire de réseau a été condamné à lui rembourser les frais de réparation de ses équipements [2].

1
Les CGV d'ERDF ont changé en 2013: les précautions «élémentaires» sont devenues précautions «utiles».

2
Plusieurs jugements ont réaffirmé en 2013 l'obligation de résultat du distributeur.

Suivi des recommandations par ERDF

Litiges "qualité de fourniture"

Litiges "hors qualité de fourniture"

- Suites non reçues
- Non suivies
- Suivies partiellement
- Suivies en totalité

RAPPROCHER LES POINTS DE VUE La question du dédommagement demeure d'ailleurs la principale pomme de discorde entre le médiateur et ERDF : *« Celui-ci craint que le suivi de quelques recommandations fasse tache d'huile et qu'il doive ensuite accorder le même montant de dédommagement à l'ensemble des dossiers »,* estime Stéphane Mialot, directeur général. *« Le principe est pourtant simple : les consommateurs qui n'ont pas accès à une électricité conforme doivent être indemnisés par le gestionnaire de réseau, qui doit définir sa stratégie industrielle pour atteindre l'optimum économique entre indemnisation et investissement »*. Autrement dit, l'indemnisation doit inciter le distributeur à améliorer la qualité du réseau.

Recommandation n° : 2013-0990

Date : 27/06/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Le distributeur est tenu de tout mettre en oeuvre pour assurer la qualité de fourniture d'électricité

Les sautes d'humeur du réseau électrique dans le quartier où M. A. a fait construire une maison ont provoqué moult désagréments : outre des appareils endommagés, sa pompe à chaleur ne fonctionne pas par grand froid. Pour le médiateur, il appartient au distributeur d'adapter le réseau pour un nombre croissant de consommateurs, afin de fournir une énergie conforme.

M. A. a fait construire une maison en 2007 sur la commune d'Aix-en-Provence. Depuis son emménagement, il subit des désagréments continus en raison de variations de tension sur le réseau électrique. Sa pompe à chaleur ne fonctionne pas par grand froid, le privant de chauffage et d'eau chaude. Début 2012, sa famille, dont un nourrisson, a passé une semaine sans chauffage, la température du logement n'excédant pas 12°C. D'autres perturbations empoisonnent régulièrement leur quotidien : les variateurs de lumière ne marchent plus, le store électrique ne s'ouvre pas, le congélateur s'arrête, etc.

Dès 2009, une expertise menée par le distributeur avait conclu à l'existence de surtensions. Elle l'a conduit à verser à M. A. la somme de 7 800 € en réparation des dommages matériels. Mais l'intervention du distributeur sur le réseau n'a pas réglé tous les problèmes : en effet, début 2012, le consommateur fait à nouveau part de son mécontentement, photographies de l'enregistreur posé en 2010 à l'appui, attestant de chutes de tension en hiver et de pics en été. Il témoigne également de la construction de nombreuses maisons dans son quartier.

L'analyse du médiateur met en évidence une évaluation insuffisante des besoins en énergie dans le secteur et des travaux à réaliser pour restaurer une électricité conforme. Or, il appartient au distributeur, responsable de l'exploitation et de l'entretien du réseau public de distribution d'électricité, d'anticiper les défaillances en matière d'alimentation et d'utiliser les leviers à sa disposition pour maintenir la qualité de fourniture. Et notamment d'adapter le réseau pour un nombre plus grand de consommateurs.

De plus, M. A. n'a pas été très bien informé. Il lui a été donné des explications contradictoires sur la cause de ces variations de tension, de « l'erreur de phase » au « manque de prise de terre », en passant par « les lignes trop petites pour le débit ». Les informations concernant la réalisation des travaux ont été tout aussi aléatoires. Annoncés pour le premier semestre 2012, ils ont finalement été programmés au printemps 2013. Et réalisés, affirme le distributeur dans un courrier de juin 2013.

L'estimation des dommages matériels subis est conduite par un expert saisi depuis mai 2012. Le médiateur note que sur les vingt-cinq factures transmises par le consommateur, neuf font état de dégâts d'origine électrique. Outre cette réparation, il considère qu'une indemnisation de la part du distributeur serait équitable ; il lui recommande au distributeur d'accorder un dédommagement de 500 € à M. A., contraint de multiplier les démarches pour obtenir une électricité de qualité.

10

COMPTEURS COMMUNICANTS

Le : 02/10

Le salon Orizon de Nîmes vise à faire connaître les éco-solutions innovantes et concrètes en matière d'efficacité énergétique, de gestion de l'eau, de qualité de l'air et de gestion des déchets, auprès des entreprises, des collectivités et des acteurs institutionnels. Il a accueilli le médiateur pour une table-ronde intitulée « Eau, énergie : quelles solutions d'économie pour ma commune », où a été abordée la question de la précarité énergétique et des moyens pouvant inciter les ménages à maîtriser leur consommation d'énergie.

Le : 18/10

La Maison des solidarités de Noisiel (Seine-et-Marne) a organisé un forum « Économie d'énergie… Pourquoi pas vous ? ».
Des animations et des stands, avec la participation d'un représentant du médiateur, ont informé sur les éco-gestes dans l'habitat, les travaux d'amélioration des logements, les économies d'énergie possibles en choisissant bien ses appareils électriques, etc.

Le : 22/10

Le colloque annuel de l'Union française de l'électricité (UFE) a porté sur « Les défis énergétiques de la France et de l'Europe à 2050 ». La transition énergétique peut être un facteur de relance mais à quelles conditions ? Pour en débattre, plusieurs personnalités du secteur ont été invitées, dont le médiateur.

Compteurs communicants

Le feuilleton des compteurs communicants s'est poursuivi en 2013. En octobre, le projet Linky est entré dans une phase plus active, avec le lancement de l'appel d'offres pour la fabrication des appareils. Elle suit la décision prise en juillet 2013 par le gouvernement d'installer trois millions de compteurs d'ici 2016. De son côté, le déploiement de Gazpar avance aussi, avec l'annonce d'un test à plus grande échelle auprès de 150 000 foyers.

Projet d'envergure nationale, Linky devrait équiper d'ici 2020 près de 35 millions de logements[1]. Le compteur communicant électrique est paré de plusieurs vertus : il facilite la vie des utilisateurs grâce aux opérations réalisables à distance, comme la relève et le changement de puissance mais aussi la prise en compte de la consommation réelle lorsque le contrat est modifié (changement de fournisseur, augmentation des prix, etc.) et au moment de la facturation. Figurant au volet des investissements en faveur de la transition énergétique, et avec un coût neutre pour le consommateurs via le tarif réseau, Linky est supposé aider les ménages à maîtriser leur consommation en les informant mieux et en favorisant le développement de nouveaux services comme le pilotage automatique des appareils électriques.

NÉCESSAIRE INFORMATION EN TEMPS RÉEL Ce point est loin d'être acquis. Dès 2011, dans une position

1
L'investissement global est estimé à 4,5 milliards d'euros.

Désaccord entre le médiateur et la CNIL…

Jusqu'à quand la télé est-elle allumée ? À quelle heure se lève-t-on ? La Commission nationale de l'informatique et des libertés a souligné les risques pour la vie privée posés par Linky, au vu de la quantité de données qu'il permet de réunir. Dans sa ligne de mire : la courbe de charge, qui relève les consommations à intervalles réguliers. Plus les mesures sont nombreuses, plus elles donnent des informations précises sur les habitudes de vie. Dans une délibération publiée au Journal officiel le 18 janvier 2013, la Commission recommande que la courbe de charge ne puisse être collectée qu'avec « le consentement libre, éclairé et spécifique des personnes concernées » et qu'elle « ne soit conservée que le temps nécessaire à sa finalité ».

Attaché lui aussi au respect de la vie privée, le médiateur estime que la limitation de l'enregistrement d'une courbe de charge dans le compteur pourrait aller à l'encontre de l'intérêt des consommateurs. Plus précisément, le médiateur estime qu'il faudrait enregistrer systématiquement une courbe de charge au pas horaire sur une durée d'un an et conserver cette information à la disposition du consommateur dans le compteur. Ces données permettraient en effet à un consommateur de comparer facilement les offres des fournisseurs pour vérifier si elles sont adaptées à ses usages. Les nouveaux compteurs vont en effet donner la possibilité de commercialiser des propositions tarifaires complexes, avec des prix variables selon le mois, le jour et l'heure, qui seront difficilement comparables entre elles. Avoir accès aux éléments de la courbe de charge faciliterait également le traitement des réclamations, en permettant d'affiner le diagnostic sur les dysfonctionnements et la cause des factures trop élevées.

commune avec l'ADEME[1], le médiateur préconisait que les compteurs intègrent un module de communication sans fil permettant d'envoyer des flux d'information vers le logement. Ceux-ci seraient lisibles, grâce à un afficheur déporté, petit écran placé dans les lieux de vie, qui donnerait en temps réel la consommation et son coût en euros. En effet, la majeure partie des compteurs électriques, situés en dehors des appartements, est difficilement accessible, alors que pour changer leurs comportements, les consommateurs ont besoin d'une information à la fois continue et simple à comprendre.

L'AMBITION N'EST PAS AU RENDEZ-VOUS Le médiateur, l'ADEME mais aussi les associations de consommateur avaient bon espoir d'être entendus. Conçu au départ comme un « outil de métrologie », profitant essentiellement au distributeur, Linky a été repensé par la suite comme un projet d'intérêt général, intégrant davantage les besoins des consommateurs. Mais cette ambition a capoté dans le dernier virage : les compteurs seront déployés sans fonctionnalité de communication vers le logement. Le surcoût a été jugé trop important pour des bénéfices incertains[2]. Pourtant, au Royaume-Uni, où le remplacement de 53 millions de compteurs d'électricité et de gaz pour 30 millions de foyers est programmé d'ici 2020, le pragmatisme des pouvoirs publics a joué en faveur des consommateurs, placés au cœur du *Green Deal* : les fournisseurs doivent proposer à tous leurs clients, sans facturation

1 Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

2 Cela aurait représenté un surcoût d'environ 10 €, probablement moins. Mais celui-ci n'a pas été véritablement évalué.

Nom :

Sandra Lagumina

Fonction :

Directrice générale de GrDF

« Une des clés de la réussite du projet de compteur communicant repose sur la concertation. Nous avons eu à cœur qu'elle soit le plus large possible, sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie mais pas seulement, avec les associations de consommateurs, les collectivités locales, les représentants des pouvoirs publics, etc. L'objectif de Gazpar, qui concerne 11 millions de particuliers, est d'améliorer la qualité de la facturation par la suppression des estimations de consommation au profit d'index réels mais aussi de développer la maîtrise de l'énergie. Il apparaît bien difficile de changer ses modes de consommation si les ménages n'en connaissent pas le détail ; ainsi peu de gens se rendent compte de la quantité de gaz nécessaire pour chauffer un ballon d'eau.

Les données de consommation appartiennent aux particuliers. Ces dernières seront disponibles sur un site Internet que nous mettrons en place. Beaucoup d'éléments doivent encore être partagés et validés par la concertation : Comment faciliter le déploiement et l'accès rapide aux données de consommation ? Quels seront les rôles respectifs du distributeur, des fournisseurs, des autres acteurs ? Nous avons annoncé en novembre, au Salon des maires et des collectivités locales, le nom des vingt-quatre communes, dans quatre zones pilote, où seront déployés 150 000 compteurs communicants pour une phase de test. Nous entrerons là dans une concertation plus locale. Lors d'une réunion, les associations de consommateurs ont proposé que des locataires d'offices HLM puissent participer. Pourquoi pas ? Nous sommes ouverts aux suggestions pertinentes. L'installation dans les foyers concernés devra aussi être une occasion privilégiée d'information sur les fonctionnalités de Gazpar. L'essentiel est que chacun s'approprie le projet ».

additionnelle, un afficheur déporté, le *In-Home Display,* pour suivre leur consommation d'énergie. Celui-ci présente la consommation cumulée en jour, semaine et mois, en kilowattheures et en livres sterling et indique si celle-ci, à un moment donné, est faible, moyenne ou élevée. Une étude a évalué l'économie réalisée par chaque foyer à 65 £ par an (environ 80 €).

UNE ABSENCE DE STANDARDISATION PRÉJUDICIABLE Dans l'hexagone, il reviendra aux consommateurs de s'équiper eux-mêmes de boîtiers, posés en aval des compteurs et… payants, pour suivre leur consommation électrique en direct. Plusieurs entreprises en proposent déjà. *« En outre, les opérateurs disposeront chacun de leurs propres normes techniques, incompatibles entre elles »,* indique Stéphane Mialot, directeur général. *« L'absence de standard ne va pas faciliter le changement de fournisseur, ni l'équipement de domotique ou de solutions d'efficacité énergétique. Ce sera un peu comme dans le secteur des télécoms, où chaque acteur dispose de sa box Internet : le système est suffisamment simple pour que le consommateur installe son matériel lui-même mais suffisamment complexe pour qu'il n'ait pas envie de le refaire trop souvent ».*

UN BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS Pour l'heure, le Linky de base reste donc un compteur « semi-communicant », qui envoie ses données au distributeur. À charge pour lui de les

DU BON USAGE DES DONNÉES PERSONNELLES PAR LES INDUSTRIELS

Le médiateur a participé au groupe de travail « Smart grids et données personnelles » mis en place par la Commission nationale de l'informatique et des libertés, en partenariat avec la Fédération des industries électriques, électroniques et de communication (FIEEC). Ce groupe a planché pour déterminer les bonnes pratiques et les règles devant encadrer le traitement des données personnelles collectées en aval des compteurs communicants. Le but est d'accompagner l'innovation des industriels, en intégrant la protection des données privées le plus en amont possible dans la définition des nouveaux services.

Ceux-ci, comme par exemple le pilotage énergétique à distance de certains équipements du logement, nécessiteront le transfert des données vers des prestataires extérieurs. D'où l'importance de définir de grandes lignes directrices pour l'utilisation des données recueillies, leur durée de conservation, les droits des personnes concernées, la sécurité, etc. Sachant qu'elles devront être revues régulièrement, en fonction de l'évolution des technologies et des usages…

mettre à disposition du consommateur, par exemple sur un portail web. Le médiateur regarde d'ailleurs très attentivement l'expérimentation Watt&moi, menée par ERDF et l'office de HLM Grand Lyon Habitat. Un millier de locataires équipés de Linky ont accès à leur consommation électrique quotidienne sur un site Internet[1]. Un bilan présenté lors du groupe de travail « Comptage évolué » de la CRE[2] début 2014 montre des résultats en demi-teintes : les visiteurs demeurent peu nombreux, environ 21 % du panel initial ; la fréquentation du site a augmenté suite à un plan d'animation sur les économies d'énergie mais elle tend à atteindre un palier. *« Les consommateurs ont du mal à s'intéresser à des chiffres bruts, qui ne sont pas valorisés en euros ; ils ont besoin d'accompagnement »* souligne Caroline Keller, chargée de mission Information des consommateurs.

LA ROBUSTESSE PRIVILÉGIÉE POUR GAZPAR Gazpar, l'homologue gazier de Linky, fait moins couler d'encre. Sur le même principe, il doit servir à facturer sur la base de la consommation réelle et inciter aux économies d'énergie. Mais le projet a moins d'envergure puisqu'il s'agit d'équiper d'ici 2022 environ 11 millions de ménages[3]. La pression sur l'information en temps réel est moins forte, car contrairement à l'électricité, les usages sont plus limités. Et puis le compteur est moins sophistiqué, le distributeur n'ayant pas choisi d'intégrer à sa solution un système de coupure ou de mise en marche à distance, pour des raisons de sécu-

1 Le site Internet a été mis en ligne en mai 2012, soit près d'un an après la pose des compteurs.

2 Commission de régulation de l'énergie.

3 Il n'y a pas d'obligation européenne pour le gaz alors qu'une directive électricité de 2009 prévoit que 80 % des foyers soient équipés d'ici 2022.

LA CONVICTION DU MÉDIATEUR

"Les ménages doivent bénéficier dès la pose des compteurs communicants des services de base promis, à savoir des factures basées sur leur consommation réelle d'énergie, à chaque évènement contractuel: mise en service, changement de fournisseur, évolution des prix TTC... et résiliation."

89%

des français se disent prêts à modifier leurs habitudes de consommation d'électricité pour réduire leur facture.

rité. Cette option aurait également rendu l'appareil plus onéreux. L'investissement estimé à 1,05 milliards d'euros sera en partie rentabilisé par les économies d'énergie et financé par l'augmentation du tarif d'acheminement. Pour le consommateur, cela devrait se traduire par un surcoût de 2 à 3 euros par an, compensé dès 0,3 % de baisse sur les consommations. La CRE estime que cette réduction pourrait atteindre 1,5 %.

CONCERTATION AUTOUR DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE Si le projet paraît plus simple, il a surtout fait l'objet d'une vaste concertation qui participe à son bon déroulement. Le médiateur y prend part, dans le groupe de travail « Comptage évolué » sous l'égide de la CRE. C'est là que sont discutés les indicateurs de qualité de service pour les compteurs communicants, comme le délai de réponse à une réclamation si le compteur reste muet ou si le consommateur s'aperçoit qu'il n'est pas facturé sur index réels[1]. *« Le distributeur proposait de se fixer comme objectif, pour la première année du déploiement, que 90 % des index soient télé relevés et transmis aux fournisseurs »,* explique Frédérique Coffre, directrice adjointe. *« Nous estimons que ce n'est pas assez ambitieux. Ne plus être facturé sur la base d'estimations est l'un des principaux intérêts du compteur communicant, celui qu'attendent les ménages ».*

1
L'objectif fixé est de répondre à une réclamation dans les quinze jours.

Recommandation n° : 2013-1555

Date : 16/10/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Le compteur communicant non communicant

Une consommatrice lyonnaise a reçu une facture de redressement importante parce que son compteur électrique a mal fonctionné pendant un an et demi. Equipée d'un compteur communicant Linky, qui envoie directement ses données au distributeur, celui-ci aurait dû s'apercevoir du problème bien plus tôt.

Mme G., domiciliée à Lyon, conteste une facture d'électricité rectificative de 755 €, arrivée en juin, correspondant à un redressement de consommation à la suite d'une panne de son compteur pendant plusieurs mois.

On comprend son désarroi puisque quelque temps plus tôt, en janvier, elle recevait une facture de 793 €, sans plus d'explication. Saisi de cette affaire, le médiateur a confirmé le montant du redressement opéré par le distributeur mais estime néanmoins que les opérateurs ne sont pas exempts de responsabilités dans le litige.

Il est clairement établi que le compteur de Mme G. n'a pas fonctionné correctement entre juillet 2011 et décembre 2012, date où il a été remplacé. Pour le médiateur, le distributeur a suivi les règles en vigueur

pour évaluer la consommation d'électricité quand surviennent des pannes de comptage : il a tenu compte des usages de Mme G. sur une période antérieure pour calculer une consommation moyenne journalière ; il en a déduit la « petite » consommation tout de même enregistrée par le compteur, afin qu'elle ne soit pas refacturée ; la durée de redressement n'excède ni la période de dysfonctionnement, ni celle légalement autorisée de deux ans.

Le bât blesse à un autre niveau : en effet, Mme G. était équipée, depuis mai 2010, d'un compteur communicant Linky, dont les données sont accessibles par télé-relève, sans que le gestionnaire de réseau se déplace. En examinant l'historique de consommation, le médiateur s'est rendu compte qu'aucun relevé n'a été produit par le distributeur pendant les mois incriminés. Celui-ci a répondu qu'ils n'avaient pu être effectués parce que le compteur ne répondait pas ! La réponse du gestionnaire de réseau ne manquait pas d'une certaine saveur : « Pour les compteurs Linky non communicants, [nous nous engageons] dans une démarche d'amélioration quotidienne de la qualité des interventions réalisables à distance ». Toutefois, l'opérateur, conscient d'avoir tardé à réagir pour remplacer l'appareil défectueux, a proposé un dédommagement que le médiateur a jugé satisfaisant.
Pour sa part, le fournisseur n'a guère fait preuve de plus de célérité. Alors que le redressement a été établi début janvier par le distributeur, la facture rectificative n'a été expédiée qu'en juin. D'autre part, le fournisseur n'a pas répondu à la réclamation de Mme G. envoyée en janvier, suite à la facture créditrice reçue sans commentaire. Sans compter qu'il n'a pas satisfait à l'obligation légale de facturer sur la base d'une consommation réelle au moins une fois par an : pendant dix-sept mois, les factures de sa cliente ont été établies sur des index estimés par le distributeur. Le médiateur a recommandé d'accorder un dédommagement supplémentaire aux 30 € proposés dans un premier temps par le fournisseur.

11

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

UN RAPPORT POINTE UNE ATTRIBUTION DES TARIFS SOCIAUX "INÉQUITABLE ET COMPLEXE"

Le médiateur avait souligné dans son rapport d'activité 2013 la « complexité administrative et logistique » des tarifs sociaux, estimant qu'ils étaient insuffisants pour faire face à l'augmentation des ménages précaires en France. L'ADEME, missionnée pour faire un audit, a rendu son rapport, auquel le médiateur national de l'énergie a contribué, au ministre de l'Écologie, du développement durable et de l'énergie le 17 juillet 2013. Certes, selon l'étude, ces tarifs constituent une aide « originale et intéressante », versée via les fournisseurs, pour soulager les foyers aux revenus les plus faibles. Mais s'ils « reposent en apparence sur des principes simples et logiques », leur distribution se noie dans un entrelacs de complexité qui rend le processus « inéquitable » pour les bénéficiaires potentiels. L'attribution automatique mise en place en mars 2012 a permis d'augmenter ce nombre.

Mais le croisement des données, collectées à la fois par les organismes de sécurité sociale et l'administration fiscale (depuis la loi Brottes) pour identifier les foyers éligibles, demeure difficile. Obtenir le TPN et le TSS sans contrat d'énergie à son nom relève ainsi du « parcours du combattant ». Les modalités de calcul de l'aide présentent également des effets pervers. Et son montant, d'environ 8 € par mois, paraît maigre en regard de celui des factures d'énergie et « trop faible pour protéger les ménages de la précarisation énergétique qui s'amplifie ». Le rapport préconise de simplifier ces calculs et de forfaitiser le montant des aides, d'enrichir les données transmises afin de mieux suivre les ayants droit. Et surtout de doubler le montant des tarifs sociaux, avant de les compléter avec un chèque applicable à toutes les énergies.

Précarité énergétique

Pour la première fois, les foyers français qui ne parviennent pas à régler leur facture n'ont pas été privés d'électricité et de gaz cet hiver. La trêve hivernale des coupures, instaurée par la loi Brottes, a commencé le 1er novembre 2013 pour se terminer le 15 mars. Mais cela ne règle pas tous les problèmes soulevés par la précarité énergétique, qui touche près de 8 millions de personnes, loin s'en faut.

Depuis l'hiver 2013/2014, les fournisseurs d'énergie n'ont plus le droit d'interrompre l'électricité ou le gaz des consommateurs qui ne paient pas leur facture. Prévue initialement entre le 1er novembre et le 15 mars par les dispositions de la loi Brottes [1], la trêve hivernale des coupures a été prolongée jusqu'au 31 mars avec les principaux fournisseurs, comme pour la trêve hivernale des expulsions locatives, mais uniquement pour les bénéficiaires des tarifs sociaux. Le médiateur avait depuis longtemps défendu l'avancée sociale que constitue la trêve hivernale pour l'énergie, estimant qu'il n'est pas acceptable de priver les ménages de chauffage quand il fait froid. Pour le service Énergie-Info, qui accompagne les personnes en difficulté de paiement menacées de coupures ou déjà privées d'énergie, la mesure s'est traduite très concrètement : en novembre et décembre 2013, les appels reçus concernant ce problème ont été divisés par 3 par rapport aux deux mois précédents.

1
Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre.

Le : 04 → 29/11

Cinq émissions Consomag « Énergie Info ! » ont été diffusées pendant trois semaines sur les télévisions nationales et locales. C'était le quatrième volet de la campagne d'information pour les consommateurs d'électricité et de gaz initiée en 2010 par le médiateur, en partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC). Les thèmes abordés ont été : « Comment choisir son fournisseur d'énergie ? », « Comprendre sa facture d'électricité », « Problème avec votre fournisseur : les démarches à entreprendre », « Changer de fournisseur et faire jouer la concurrence », « Tarifs de l'énergie : quelle offre choisir ? ».

Le : 19/11

Signature de l'arrêté ministériel portant nomination du nouveau médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, en remplacement de Denis Merville, dont le mandat de 6 ans arrivait à échéance (publié au Journal officiel du 22 novembre 2013).

Le : 20/11

Parution de l'ouvrage « Droit de l'énergie » aux éditions Dalloz, écrit par Pierre Sablière, qui analyse le droit de l'énergie et en explicite les modalités d'application à la lumière des textes et publications et d'une jurisprudence abondante, que ce soit celle des tribunaux ou des autorités de régulation, sans oublier la place de l'arbitrage et de la médiation. Pierre Sablière assiste les services du médiateur national de l'énergie sur les questions juridiques.

Le : 19 → 21/11

Pour la quatrième fois, les équipes du médiateur ont participé au Salon des maires et des collectivités locales. C'est un temps fort de l'année qui leur permet d'aller à la rencontre des élus, notamment ceux des zones rurales, qui connaissent moins son action.

DES COUPURES REPORTÉES À L'ÉTÉ Si certains ménages ont été soulagés de pouvoir passer l'hiver au chaud, les factures impayées demeurent. Les fournisseurs ont craint un effet d'aubaine et une forte hausse des impayés, sans donner de chiffres précis pour l'étayer. Selon le médiateur, ce risque devrait toutefois être limité car, d'expérience, il constate que les consommateurs en difficulté de paiement cherchent des solutions pour acquitter leur facture. Le principal inconvénient serait pour les gestionnaires de réseaux, pour lesquels la trêve hivernale renforce la saisonnalité de leur activité. Ainsi, cette première trêve hivernale devrait reporter et concentrer les coupures de mars à juin. Selon ERDF et GrDF, plus de 300 000 coupures de gaz et d'électricité auraient été demandées par les fournisseurs après le 15 mars, alors que la période de trêve n'était pas encore achevée. Un chiffre à rapprocher des 580 000 coupures et réductions de puissance effectuées en 2012, correspondant à plus d'un million de demandes[1].

PLUS DE TRANSPARENCE SUR LES INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS Une autre disposition de la loi Brottes apportera plus de transparence dans ce domaine. Jusqu'alors, les opérateurs ne rendaient pas publiques les données sur leurs interventions pour impayés : suspensions d'énergie, réductions de la puissance électrique à seulement 1000 watts[2] ou résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur. La législation les

1
Près d'1 demande de coupure sur 2 n'est pas réalisée, car le consommateur s'acquitte de sa dette.

2
Cette puissance permet tout juste à trois ampoules et un réfrigérateur de fonctionner simultanément. Impossible de rajouter un appareil de chauffage ou une plaque de cuisson sans faire fondre le fusible et couper l'alimentation électrique.

Le décret d'application de la loi Brottes impose la transparence aux fournisseurs en matière d'interventions pour impayés.

"Cette transparence est indispensable pour mesurer précisément la situation de nos concitoyens, en particulier ceux qui rencontrent le plus de mal à régler leur note d'électricité et de gaz et mieux appréhender les politiques publiques en la matière", estime Jean Gaubert.

y oblige désormais et le décret du 27 février 2014 en précise les modalités : chaque trimestre, les fournisseurs doivent communiquer au médiateur national de l'énergie et à la Commission de régulation de l'énergie les informations sur les mesures prises en cas de non-paiement des factures. *« Cette transparence est indispensable pour mesurer précisément la situation de nos concitoyens, en particulier ceux qui rencontrent le plus de mal à régler leur note d'électricité et de gaz, et pour mieux appréhender les politiques publiques en la matière »* estime Jean Gaubert.

LA VÉRITÉ SUR LES COUPURES Dès la parution du décret du 27 février 2014, le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie ont adressé aux 170 fournisseurs concernés un courrier leur précisant les modalités de mise en œuvre de la loi. Au 30 avril, date limite prévue par le décret, seuls 97 fournisseurs avaient répondu.

DAVANTAGE DE FOYERS BÉNÉFICIANT DES TARIFS SOCIAUX Autre avancée de la loi d'avril 2013 visant à prévenir la précarité énergétique, les tarifs sociaux sont étendus à un nombre accru de bénéficiaires, l'intention étant d'aider quatre millions de foyers. En plus des organismes de sécurité sociale, l'administration fiscale doit désormais transmettre aux fournisseurs la liste des personnes éligibles en fonction d'un plafond de revenu de 2 175 € par part fiscale.

Nom :

Catherine Lemorton

Fonction :

Députée de Haute-Garonne, Présidente de la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale

« La loi du 15 avril 2013 est une étape importante vers la transition énergétique, mais elle comporte surtout des mesures sociales concrètes pour la vie quotidienne des familles les plus fragiles, en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Le bénéfice des tarifs sociaux de l'énergie a ainsi été étendu à 8 millions de Français.
Il est important de préciser que le gouvernement avait déjà étendu par l'arrêté du 21 décembre 2012 le bénéfice des tarifs sociaux de 1,2 million à 1,7 million de foyers, en relevant le plafond des ressources.

Ces tarifs sont désormais ouverts aux personnes dont les ressources sont inférieures ou égales au niveau ouvrant droit à l'aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS). Ces personnes et aussi celles bénéficiant de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) n'ont aucune démarche à effectuer. Cette automaticité des droits est essentielle, car les populations précaires rencontrent souvent des difficultés pour faire valoir leurs droits. Améliorer l'accès aux droits sociaux fait d'ailleurs partie des objectifs du plan de lutte contre l'exclusion sociale, dont ma commission suit l'application.

Cette loi a également mis fin à une situation indigne pour un pays développé, en instaurant la trêve hivernale pour l'énergie entre le 1er novembre et le 15 mars, qu'il faudrait d'ailleurs aligner sur la trêve locative au 30 mars.

Diminuer la précarité énergétique aura des effets en matière de santé, car elle provoque et aggrave certaines maladies. Non seulement on améliorera le bien être des personnes concernées, mais cela relativisera le coût de cette politique, car il y aura des effets en terme de réduction des soins et donc de diminution des dépenses pour l'assurance maladie qu'il faudra évaluer ».

Tous les fournisseurs peuvent également distribuer le tarif social de l'électricité, et plus uniquement les fournisseurs historiques.
Le nombre de ménages bénéficiant du TPN[1] et du TSS[2] était respectivement de 650 000 et 313 000 fin 2011, 1,2 million et 457 000 en 2012 et 1,6 million et 650 000 fin 2013. On est encore loin du compte par rapport à l'objectif. Le rapport de l'ADEME[3] remis à l'été au ministre de l'Énergie, auquel a contribué le médiateur national de l'énergie, a mis en évidence la complexité de l'attribution des tarifs sociaux, qui explique une partie du non-recours à ces aides et rend son évolution longue et coûteuse. *« La loi Brottes stipule que, comme en gaz, tous les fournisseurs d'électricité puissent accorder le TPN alors que c'était auparavant une prérogative d'EDF et des fournisseurs historiques »,* relate Stéphane Mialot, directeur général. *« Mais aucun opérateur alternatif n'est en mesure de le faire un an après l'entrée en vigueur de la loi, en attente du feu vert de la CNIL ».*

CE SONT LES FRANÇAIS QUI FINANCENT LES TARIFS SOCIAUX L'octroi des tarifs sociaux ne relève pas d'un geste philanthropique de la part des professionnels, comme le souligne le rapport de l'ADEME. Les rabais qu'ils accordent sur l'abonnement et les prix de l'énergie, – entre 71 € et 140 € pour le TPN et entre 22 € et 156 € pour le TSS selon la composition du foyer –, ainsi que l'intégralité de leurs coûts de gestion sont entièrement compensés par des taxes payées par les

1 Tarif première nécessité, ou tarif social pour l'électricité.

2 Tarif spécial de solidarité, ou tarif social pour le gaz.

3 Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

QUAND C'EST LE LOGEMENT QUI REND MALADE

La fondation Abbé Pierre a publié en avril 2013 la première étude mettant en évidence les liens entre précarité énergétique et santé, menée dans l'Hérault par le Centre régional pour l'enfance et l'adolescence inadaptée et l'Observatoire régional de la santé Languedoc-Roussillon. Deux groupes de personnes défavorisées ont été comparés, dont l'un exposé à la précarité énergétique. L'état de santé des personnes en situation de précarité énergétique apparaît clairement plus dégradé.

consommateurs : la CSPE[1] pour l'électricité et la CTSS[2] pour le gaz. En outre, les fournisseurs d'électricité sont remboursés des subventions qu'ils versent au Fonds de solidarité pour le logement[3], dans la limite de 20 % du montant compensé pour le TPN. Par exemple, EDF a été remboursé en 2013 de ses versements au FSL à hauteur de 23,8 millions d'euros. Pour lever l'ambiguïté sur le caractère désintéressé de l'implication des fournisseurs dans la mise en œuvre des tarifs sociaux, le rapport de l'ADEME préconise un financement direct du FSL via la CSPE, et éventuellement d'étendre ce principe au gaz via la CTSS : en effet, le FSL, outil complémentaire de l'aide au paiement des factures, manque de financement avec la progression de la précarité énergétique. Le médiateur soutient cette initiative.

DES PROPOSITIONS POUR PROTÉGER LES PLUS VULNÉRABLES Ayant tiré très tôt la sonnette d'alarme, le médiateur n'a eu de cesse de faire des propositions pour enrayer la hausse du nombre de foyers touchés. Il ne faudrait pas limiter la précarité énergétique à des questions d'impayés ou de manque de confort : des études récentes démontrent l'impact de ce fléau sur la santé (voir l'enquête de la Fondation Abbé Pierre en encadré) et les coûts importants qu'il entraîne pour la collectivité. Tous les experts s'accordent sur la nécessité d'une approche globale, qui permette à la fois d'aider les ménages les plus vulnérables à payer

1 Contribution au service public de l'électricité.

2 Contribution au tarif spécial de solidarité.

3 Le FSL, géré par les départements, aide les personnes qui ne peuvent faire face à leurs dépenses de logement (loyer, énergies, eau…).

44%

des foyers affirment avoir réduit leur chauffage au cours de l'hiver 2012/2013 pour diminuer leur facture.

15%

des Français reconnaissent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité et/ou de gaz (contre 11% en 2012) (Source Baromètre Énergie-Info publié en novembre 2013).

94€

c'est le rabais moyen obtenu sur la facture d'électricité annuelle grâce au tarif social de l'électricité (TPN).

109€

c'est le rabais moyen obtenu sur la facture de gaz annuelle grâce au tarif social du gaz (TSS).

2,2 millions

foyers bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz.

XXX

ménages ont subi des coupures d'électricité et/ou de gaz en 2013 (Information que les opérateurs ont refusé de communiquer au médiateur).

1858€

c'est la dette moyenne auprès des opérateurs de gaz et d'électricité des consommateurs qui ont sollicité les services du médiateur en 2013.

leurs factures d'énergie et à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement. Il faut aller vers la création d'un véritable « bouclier énergétique », qui intègre un volet curatif et un volet préventif, afin de protéger ceux qui en ont le plus besoin. Dans le cadre du débat sur la transition énergétique, l'institution apporte sa contribution en préconisant : l'instauration d'un chèque énergie, la mise en place d'un fournisseur de dernier recours, et la limitation à un an des rattrapages de facturation qui brutalement peuvent faire basculer des ménages modestes dans de graves difficultés *(ces propositions sont détaillées dans le chapitre de janvier sur la transition énergétique).*

Le compteur à prépaiement, le compteur du pauvre ?

La loi sur la consommation du 17 mars 2014 a failli mettre sur le devant de la scène l'idée de compteurs prépayés pour l'électricité et le gaz. Mais l'amendement sénatorial adopté proposant que soit réalisé un rapport étudiant les conditions de mise en place d'un système de prépaiement, comme cela existe dans la téléphonie, a finalement été repoussé par les députés. Appelé parfois « compteur du pauvre » ou « compteur à budget » en Belgique, celui-ci fonctionne selon un principe simple : il coupe l'énergie lorsque le crédit est épuisé. Ainsi, les foyers ne consomment que ce qu'ils sont en mesure d'acheter.

Nombre d'associations se sont dressées vent debout contre ce concept qui revient, selon elles, à passer d'une gestion des coupures encadrée par la réglementation à une organisation de l'auto-privation. Le prépaiement est pourtant largement développé au Royaume-Uni, où près de 6 millions de ménages sont équipés de compteurs à carte rechargeable. Pour le médiateur, ce système pourrait avoir des vertus pédagogiques, en incitant à mieux maîtriser sa consommation. Mais il doit se garder de deux écueils importants : que la solution de prépaiement revienne à facturer l'énergie plus chère et qu'elle stigmatise les familles les plus modestes, en leur étant uniquement destinée. Ce sont ces défauts, observés dans certaines expériences menées à l'étranger, qui donnent une mauvaise image aux compteurs prépayés.

Recommandation n° : 2013-1601

Date : 24/10/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Une attention toute particulière pour les dossiers de personnes en situation de surendettement

Suite à son licenciement, Mme R. a rencontré des difficultés pour payer ses factures. Elle a déposé un dossier à la Commission de surendettement de la Banque de France et a demandé à son fournisseur de gaz un échéancier de paiement pour une autre dette d'un montant de 2 600 €. Celui-ci a refusé, au prétexte qu'elle résulte d'une accumulation de factures impayées et a procédé à une coupure le 14 juin 2013.

À la suite de la saisine et grâce à l'intervention du médiateur, l'énergie a été rétablie une semaine plus tard et un échéancier de paiement a été mis en place.
Les ennuis de Mme R. proviennent d'une mauvaise prise en compte de ses arriérés chez son fournisseur lors de l'élaboration du plan de redressement par la Commission de surendettement.

En effet, le montant définitif du passif a été arrêté le 12 février. Il faisait état d'un impayé de 118 € auprès de l'opérateur de gaz. Or, après examen des factures de Mme R., le médiateur a constaté que la dette à cette date était en réalité beaucoup plus importante : une facture de 622 € (dont 118 € de report de solde) du 19 novembre 2012 n'a pas été payée le 3 décembre ; et la facture de janvier 2013 d'un montant de 1 705 € n'a pas été réglée le 11 février, veille de l'arrêt définitif des créances. Pour le médiateur, le fournisseur a globalement respecté ses obligations dans la gestion de ce dossier d'impayés.

Toutefois, il l'invite plus généralement à des efforts supplémentaires pour le bon déroulement de la procédure de surendettement concernant ses clients ; il lui recommande notamment de bien déclarer toutes les dettes arrivées à échéance à la date où la Commission sollicite les créanciers pour arrêter définitivement le passif. À ce titre, il a recommandé d'accorder à Mme R. un dédommagement de 100 € pour les désagréments subis.

12 EUROPE

Le : 04/12

Un représentant du médiateur est intervenu lors d'une conférence organisée par l'Association des entreprises électriques suisses à Olten pour préparer l'ouverture du marché de l'électricité dans le cadre d'un accord avec l'UE.

Le : 09/12

Le 9 décembre 2013, Christiane Taubira, Garde des sceaux, ministre de la Justice, a reçu le rapport du groupe de travail chargé de réfléchir au « juge du XXIe siècle », qui mentionne le médiateur national de l'énergie comme étant une « très rare exception » d'indépendance réellement assurée de la médiation.

Le : 10/12

Le médiateur est intervenu aux 14e rencontres parlementaires de l'énergie à Paris, qui ont rassemblé les décideurs politiques, économiques et publics, ainsi que des universitaires, des ONG et des journalistes.

Le : 12/12

Le médiateur a assisté au colloque « Quand c'est le logement qui rend malade » organisé par la Fondation Abbé Pierre qui y présentait son étude sur l'impact de la précarité énergétique sur la santé.

Le : 18/12

Deuxième rencontre annuelle avec les associations de consommateurs. Le médiateur a fait un bilan de l'année, avec les faits marquants et les chiffres-clés provisoires de 2013. Il leur a également présenté le nouveau site Internet Énergie-Info.

Europe

Les 16 et 17 décembre s'est tenu le 6e Forum des citoyens de l'énergie qui a lieu tous les ans à Londres. Initié par la Commission européenne, ce rendez-vous a été l'occasion de faire le point sur plusieurs questions-clés concernant les consommateurs en Europe.

Le forum de Londres, lieu d'échanges entre les acteurs de l'énergie en Europe[1], a abordé plusieurs thèmes, soulevés lors des éditions précédentes. Lors d'une table-ronde, les échanges ont porté sur le rapport final du groupe de travail sur les « consommateurs vulnérables », publié en novembre 2013[2]. Le médiateur a contribué à cette réflexion, en rappelant les dispositions en vigueur en France et ses positions dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

L'APPRÉHENSION DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS L'UNION EUROPÉENNE Selon le rapport final du groupe de travail sur les « consommateurs vulnérables », 10 États membres seulement définissent ou appréhendent objectivement la précarité énergétique ou la « pauvreté énergétique ».

Les seuils de revenus, c'est le choix fait par la France, qui a assis sa politique en matière de lutte contre la précarité énergétique sur des seuils de revenus ouvrant droit à des tarifs sociaux d'énergie ; c'est également le cas de la Grèce, qui y ajoute un critère de faible consommation d'électricité, de Malte, qui

1 Il réunit associations de consommateurs, professionnels, autorités de régulation et représentants de la Commission européenne.

2 Le médiateur a participé aux réunions qui ont eu lieu en 2012.

Qui veut gagner des millions ?

En décembre 2013, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) publie un arrêt qui précise que le mécanisme français de compensation des surcoûts résultant de l'obligation d'achat de l'électricité produite par éoliennes relève de la notion d'aide d'État. Depuis, une information circule auprès des entreprises et même des particuliers : il serait possible de se faire rembourser une partie de sa facture d'électricité sur plusieurs années en raison de ce contentieux [1]. Bien que cette information ait été peu relayée dans les médias, la Commission de régulation de l'énergie avait déjà reçu en mai 2014 plusieurs dizaines de milliers de demandes de remboursement. Comment en est-on arrivé là et quelles sont les perspectives que cela aboutisse ?

Une association opposée à l'installation d'éoliennes [2] a déposé devant le Conseil d'État un recours en annulation contre l'arrêté du 17 novembre 2008 fixant les tarifs de rachat de l'électricité d'origine éolienne. Le Conseil d'État s'est alors tourné vers la Cour de justice de l'Union européenne qui a considéré dans un arrêt du 19 décembre 2013 « qu'un mécanisme de compensation intégrale des surcoûts imposés à des entreprises en raison d'une obligation d'achat de l'électricité d'origine éolienne à un prix supérieur à celui du marché dont le financement est supporté par tous les consommateurs finals de l'électricité sur le territoire national (...), constitue une intervention au moyen de ressources d'État ». Cette décision devrait entraîner en toute logique que le tarif de rachat de l'électricité éolienne via la CSPE soit qualifié d'aide d'État. Le souci, c'est que les aides d'État doivent être notifiées à Bruxelles avant d'être mises en œuvre, sinon, elles sont illégales, ce qui n'a pas été fait à l'époque pour l'éolien [3]. Le Conseil d'État devrait donc demander l'annulation de l'arrêté du 17 novembre 2008.

1
L'obligation d'achat de l'électricité produite par des éoliennes est compensée, comme pour les autres énergies renouvelables, par la Contribution aux charges de service public de l'énergie (CSPE), acquittée par tous les consommateurs sur leur facture d'électricité.

2
Vent de colère.

3
Ce manquement fut corrigé depuis par le gouvernement de M. Jean-Marc Ayrault.

prend aussi en compte en amont l'impact des tarifs régulés d'électricité sur le revenu des ménages modestes, ou encore de la Roumanie, où le seuil de revenu est le même que le revenu minimum. La Grande-Bretagne a d'abord fait le choix de s'appuyer sur la part du revenu dédiée au chauffage : dès lors que le ménage y consacre plus de 10 % de son revenu, celui-ci est considéré en situation de pauvreté énergétique. Plus récemment, il a été préféré de s'intéresser aux revenus modestes où la part dédiée à l'énergie est supérieure à la moyenne.

Les autres États membres ont quant à eux choisi de s'intéresser aux consommateurs eux-mêmes pour identifier les plus vulnérables, qu'il s'agisse de critères relatifs à l'âge, à l'état de santé, ou encore de critères sociaux économiques. Il en est ainsi de la Belgique, de la Slovénie, ou de l'Espagne. Les moyens mis en œuvre dans les États membres pour aider les ménages en situation de pauvreté ou de précarité énergétique sont divers et parfois cumulés : prix régulés, tarifs sociaux, accompagnement pour trouver les tarifs les moins chers, aide au paiement de l'énergie, mesures pour améliorer l'efficacité énergétique des logements ou inciter aux économies d'énergie, paiements différés… ou bien encore, l'existence d'un médiateur indépendant de l'énergie.

Dans ses préconisations, le rapport du groupe du travail recommande qu'un soutien financier soit apporté aux consommateurs vulnérables sous la forme

Cela implique-t-il que les consommateurs seront remboursés de la part de la CSPE consacrée à l'éolien qu'ils ont versé ? Rien n'est moins sûr. Au-delà de l'approche purement juridique du dossier, la mise en œuvre d'un tel remboursement serait impossible à réaliser : plus de 35 millions de clients et des centaines de millions de factures sont concernés, sur plusieurs années. En outre, les sommes perçues de la CSPE ont été affectées au paiement d'installations éoliennes réalisées : il est impossible de revenir en arrière sans déstabiliser durablement la filière de l'énergie renouvelable et l'ensemble du marché de l'électricité.

Il existe heureusement quelques solutions juridiques qui devraient permettre d'éviter ce remboursement : tous ceux qui ont fait un recours vont donc être déçus. Même si le niveau du tarif de rachat éolien aboutit souvent à des profits excessifs comme l'a constaté la CRE [1], il convient d'en ajuster le niveau à l'avenir, et non d'organiser le chaos par des décisions rétroactives.

Au final, les seuls qui gagneront quelque chose dans cette affaire sont les avocats, qui ne se sont pas gênés dans ce dossier pour faire ce qui leur était interdit jusqu'à la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation : le démarchage. À raison de 100 € par recours (hypothèse basse), ce sont près de 3 millions d'euros qui auront été perçus en honoraire sur ce contentieux CSPE. Et si les vrais gagnants de l'ouverture des marchés de l'énergie n'étaient pas les consommateurs mais les professions juridiques ?

1
Rapport de la CRE sur le coût et la rentabilité des énergies renouvelables (avril 2014)

de tarifs spécifiques ou de réduction sur leurs factures, l'interdiction des coupures d'électricité aux « moments critiques », une meilleure information pour que les ménages se repèrent mieux dans les offres tarifaires. Les échanges ont également porté sur la façon de bien prendre en compte les consommateurs vulnérables dans le cadre de la transposition de la directive sur l'efficacité énergétique, devant être transposée en droit national avant juin 2014, qui vise à accroître de 20 % l'efficacité énergétique d'ici 2020, avec un système de mesures incitatives et d'accompagnement.

La pauvreté ou la précarité énergétique a émergé au fil du temps dans le paysage énergétique et politique de l'Union européenne suite à l'ouverture des marchés à la concurrence, sans encore faire l'objet d'une politique européenne spécifique. L'Europe de l'énergie reste encore essentiellement focalisée sur la nécessité d'assurer la sécurité d'approvisionnement de l'Europe en énergie, de réduire les émissions de gaz à effet de serre [1], ou de développer les énergies renouvelables. L'impératif de réduire les consommations d'énergie a fini par prendre sa place dans l'agenda européen, avec en particulier l'adoption de la directive de 2012 sur l'efficacité énergétique, qui confère pour la première fois à la réduction des consommations d'énergie un caractère contraignant pour les États membres [2].

1
La combustion d'énergie constitue la source principale d'émission de GES : 80 % en Europe et 71 % en France.

2
Les deux autres objectifs du paquet climat-énergie de 2008 touchant à la réduction des gaz à effet de serre ou au développement des énergies renouvelables ont été contraignants dès l'origine.

CHIFFRE

LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ ET LA CRISE ÉCONOMIQUE ONT ENTRAÎNÉ UNE AUGMENTATION IMPORTANTE DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES EN EUROPE ; 50 MILLIONS À 125 MILLIONS DE PERSONNES SONT TOUCHÉES PAR LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE EN 2009.*

*
Source : EDDE (2009), « Lutter contre la précarité énergétique en Europe ».

La Commission européenne n'est pas la seule instance européenne à s'intéresser au traitement des consommateurs vulnérables ou en situation de précarité énergétique. C'est aussi le cas du Comité Économique et Social Européen, qui a adopté le 18 septembre 2013 un avis intitulé : « Pour une action européenne coordonnée pour prévenir et combattre la pauvreté énergétique ». Entre autres mesures, le CESE préconise : la création d'un Observatoire Européen de la Pauvreté Énergétique [1], la création d'un Fonds européen de solidarité énergétique, un rendez-vous annuel de la société civile européenne, le fléchage des mesures d'efficacité énergétique sur le bâti pour les ménages modestes, ou une meilleure protection des consommateurs vulnérables.

L'E-FACTURATION DEVRAIT AUSSI PROFITER AUX CONSOMMATEURS Un autre rapport a été préparé pour le Forum de Londres, celui-ci émane du groupe de travail sur la « e-facturation et la gestion des données personnelles en matière d'énergie ». Pour le médiateur, un certain nombre de bonnes pratiques doivent être mises en avant. Utilisée aujourd'hui par les fournisseurs comme un simple moyen de faire des économies de papier (et donc d'argent pour eux-mêmes), il faut donner une autre dimension à la facturation en ligne : interactive, elle peut contribuer à améliorer l'information des consommateurs en donnant la possibilité de cliquer sur des fenêtres explicatives ; elle devrait

1
Un Observatoire de la précarité énergétique existe en France depuis 2011, auquel le médiateur participe.

Nom :

Philippe de Ladoucette

Fonction :

Président de la Commission de régulation de l'énergie

« L'Europe de l'énergie repose sur la création au début des années 90 d'un marché intégré et libéralisé de l'électricité et du gaz. À cela s'est ajouté un objectif climatique, le « paquet climat-énergie de 2008 », pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, avec un développement des énergies renouvelables fortement subventionné. Or ces deux priorités n'ont pas été coordonnées au niveau européen. Chaque État menant sa propre politique pour atteindre cet objectif, cela a entraîné des perturbations importantes, en particulier sur la production électrique.

Ce sont surtout les entreprises qui en subissent aujourd'hui les conséquences ; mais celles-ci commencent à se faire sentir pour les consommateurs, puisque ce sont eux qui supportent, via les taxes, les aides financières aux énergies renouvelables. Cependant, la situation demeure très variable d'un pays à un autre : les Allemands sont touchés au premier chef alors que, pour les Français, ce soutien financier ne se retrouve encore qu'à la marge sur les factures d'électricité.

Les régulateurs européens de l'énergie ne peuvent intervenir sur les choix de politique énergétique ; ce n'est pas leur rôle. Par contre, nous nous investissons pleinement dans les débats pour rendre le marché plus favorable aux consommateurs.

Les prix doivent être clairs et transparents. À l'avenir, de nouvelles informations pourraient figurer sur les factures : par exemple, les offres vertes devraient leur permettre de connaître de façon simple et fiable quelles sources d'énergie sont utilisées par les fournisseurs, quelle est la quantité de CO_2 correspondante et quel est le coût sur la facture ».

aussi faciliter le processus de réclamation. Parmi ses recommandations, le groupe de travail incite d'ailleurs à développer les expérimentations pour montrer comment l'accès aux données peut aider les ménages à réaliser des économies d'énergie. Position que le médiateur défend constamment. S'il estime en effet essentielle la protection des données personnelles, celle-ci ne doit cependant pas priver les consommateurs d'informations utiles : il défend ainsi l'idée que, quand les compteurs intelligents seront déployés, les foyers doivent avoir accès à leurs données de consommation sur une année pour être en mesure de choisir la meilleure offre tarifaire ou simplement de mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Recommandation n° : 2013-1880

Date : 02/12/2013

Disponible sur le site : energie-mediateur.fr/recommandations

Cas :

Les prélèvements automatiques : un mode de règlement qui permet d'éviter certains retards de paiement

De nombreux Britanniques ont une résidence secondaire en France. Mais les factures d'électricité ne traversent pas toujours la Manche avec la célérité nécessaire pour être réglées à temps. Un type de litiges qui pourrait être évité avec le prélèvement automatique.

M. S. habite dans le Dorset, en Angleterre, mais possède aussi une résidence en France pour laquelle il est titulaire d'un contrat avec le fournisseur X. Début février 2013, l'électricité a été coupée à la suite de plusieurs retards de paiement. Le consommateur trouve cette mesure illégitime : d'une part, il ne reçoit pas ses factures à temps, ce qui occasionne des pénalités de retard ; d'autre part, il a envoyé un chèque qui n'a pas été encaissé selon lui, et effectué des règlements qui auraient dû réduire le débit de son compte. Faute de réponse à sa réclamation écrite, il a saisi le médiateur.

Le médiateur constate que le chèque a bien été débité quelques jours après sa réception et il considère que la contestation du consommateur n'est pas fondée sur ce point. Toutefois, une réponse du fournisseur à sa réclamation écrite aurait permis d'éviter que M. S demande à sa banque une copie du chèque litigieux, une prestation facturée 30 €. Elle aurait aussi levé le malentendu sur l'état de ses règlements, ce qui, de fil en aiguille, a conduit à la suspension de l'énergie.

Pour le médiateur, si l'envoi de factures à l'étranger peut allonger le délai de leur réception, le fournisseur ne peut en être tenu responsable ; il ne peut lui être imposé de mettre en œuvre des moyens d'envoi spéciaux.
Le prélèvement automatique, un mode de règlement permettant d'éviter la facturation de pénalités de retard, peut s'avérer une bonne option dans ce cas. Après la saisine de M. S., X l'a proposé à son client et reconnaît qu'il aurait dû le faire plus tôt. L'opérateur s'est engagé à rembourser les frais de pénalités de retard, pour un montant total de 120 €, et ceux de l'intervention pour coupure (50 €).

Le médiateur a recommandé à X d'accorder en sus à M. S. un dédommagement de 50 € pour ne pas avoir traité sa réclamation écrite, ainsi que la prise en charge de ses frais bancaires pour obtenir une copie du chèque.

CHIFFRES CLÉS

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN BREF

8 M

de personnes vivaient en 2010 en situation de précarité énergétique, selon l'INSEE. Elles consacrent plus de 10 % de leurs revenus aux dépenses d'énergie.
En Grande-Bretagne, un rapport publié en mars 2012 remet en cause cet indicateur ; il propose à la place de prendre en compte le « reste à vivre », c'est-à-dire les ressources restantes après le paiement des factures d'énergie.

+ 32 %

C'est la progression du budget annuel consacré par ménage à l'électricité et au chauffage entre 2000 et 2010 selon une enquête de l'Institut national de la consommation.

3,7 M

de foyers sont éligibles aux tarifs sociaux après prise en compte des évolutions de la loi dite Brottes. Fin 2013, 1,6 million de foyers seulement en bénéficient en électricité et 650 000 en gaz.

3 200 €

Budget moyen consacré en 2012 par un ménage français à l'énergie : 1 700 € pour l'énergie domestique, 1500 € pour les carburants.

X

coupures en 2013.

La loi dite Brottes du 15 avril 2013 prévoit plus de transparence sur les coupures. Les opérateurs doivent informer la Commission de régulation de l'énergie et le médiateur national de l'énergie des interruptions de fourniture effectuées, chaque trimestre.

Contacté par le médiateur, les principaux fournisseurs ont refusés de communiquer les valeurs antérieures à l'entrée en vigueur du décret d'application paru le 1er mars 2014.

ÉLECTRICITÉ

31 223 000
points de livraison
au 31/12/2013

Parts de marché
au 31/12/2013
Électricité

92 %
fournisseurs historiques

8 %
fournisseurs alternatifs

2476 000
Nombre de clients
résidentiels qui ont quitté
les tarifs réglementés
de l'électricité

GAZ

10 628 000
points de livraison
au 31/12/2013

Parts de marché
au 31/12/2013
Gaz

86 %
fournisseurs historiques

14 %
fournisseurs alternatifs

2 488 000
Nombre de clients
résidentiels qui ont quitté
les tarifs réglementés du gaz

Source CRE

BAROMÈTRE* ÉNERGIE-INFO SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS

67 %
des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du foyer.

53 %
des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricite.

55 %
pour le gaz.

72 %
des foyers ne savent pas qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes.

9 %
de Français déclarent avoir connu un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur en 2013.

64 %
des Français pensent que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournissseur.

44 %
des Français se sont privés de chauffage au cours de l'hiver 2012 – 2013 pour éviter des factures trop élevées.

15 %
des Français ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.

70 %
des Français sont favorables à ce que les prix deviennent uniquement fonction de l'énergie consommée (supression de la part abonnement).

30 %
des Français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur.

17 %
des Français ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture du marché à la concurrence.

51 %
des Français jugent que l'indépendance est l'une des principales qualités d'attendues d'un médiateur.

25 %
des Français connaissent le médiateur nationnal de l'énergie.

* enquête réalisée par CSA du 5 au 13/09/2013 auprès d'un échantillon représentatif de 1503 foyers français, par téléphone.

DEMANDES D'INFORMATIONS

1 377 000
consommateurs renseignés
en 2013

96 000
consommateurs
ont consulté le site
energie-mediateur.fr.

934 000
consommateurs
ont consulté le site
energie-info.fr

356 000
consommateurs ont appelé
le n° vert 0 800 112 212

570 000
autres pages
du site

364 000
comparateurs
d'offres

214 000
listes des
fournisseurs

142 000
appels traités
par un conseiller

6 500 questions complexes instruites
avec une réponse personnalisée

Statistiques Internet (visites)

Délai moyen de
traitement des
demandes d'informations
complexes (en jours).

LITIGES REÇUS

Dans un souci d'intelligibilité et de compréhension de son activité, et à la suite de la préconisation de la Cour des Comptes en ce sens, le médiateur national de l'énergie fait évoluer les chiffres présentés cette année. Afin de permettre qu'ils soient comparés aux années précédentes, ces statistiques sont présentées *pro forma* à partir de 2008 à chaque fois que possible.Les deux principales évolutions sont les suivantes :
Le terme « litige » désigne désormais l'ensemble des réclamations signalées au médiateur que ce soit par courrier, courriel, téléphone ou via Internet. Auparavant, le médiateur opérait une distinction entre les « réclamations » (même périmètre) et les « saisines », qui désignaient les seuls dossiers adressés sur support durable (soit hors téléphone). Le terme saisine n'est désormais plus utilisé.
Le terme « litige recevable » désigne désormais la totalité des litiges répondant aux critères de recevabilité légaux et réglementaires, quel que soit leur traitement par le médiateur. Auparavant, ce terme désignait les seuls litiges destinés à faire l'objet d'investigations approfondies et d'une recommandation, laissant de côté une proportion significative de litiges recevables au sens légal et réglementaire mais résolus sans investigations approfondies (avec la procédure dite de « deuxième chance »). Les litiges étaient auparavant « potentiellement recevables », catégorie qui disparaît cette année.

Proportion de litiges recevables

24 %

Motif de rejet pour les litiges non recevables (en %)

Litiges reçus par année

ANALYSE DES LITIGES REÇUS EN 2013

Qui ?

particuliers	professionnels et non professionnels	consommateurs directement	tiers (familles, associations de consommateurs, élus...)
89 %	11 %	87 %	13 %

Quoi ?

Typologie des litiges non recevables hors champ de compétence (en %)

- 56 % Pratiques commerciales
- 8 % Photovoltaïque
- 6 % Réseaux
- 30 % Autres

Typologie des litiges recevables (en %)

- 6 % Prix/tarif
- 6 % Paiement et règlement
- 6 % Facture
- 7 % Qualité de fourniture
- 67 % Contestation des niveaux de consommations facturées

Avec qui ?

Litiges par opérateurs

- 56 % EDF
- 28 % GDF SUEZ
- 6 % Direct Énergie
- 10 % Autres

Litiges* pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité au 31.12.2012

- 45 * EDF
- 73 * GDF SUEZ
- 127 Direct Énergie
- 57 * Moyenne tous fournisseurs confondus

* Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les média-teurs maison des fournisseurs qui en disposent.

Pourquoi ? Niveau de traitement des réclamations préalables pour les litiges recevables reçus en 2013

37 %	40 %	12 %	11 %
Pas de réponse de l'opérateur	Réponse du service client (niveau 1)	Réponse du service consommateurs ou du médiateur « maison » (niveau 2)	Indéterminé

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES LITIGES

Suivi des recommandations relatives à des litiges individuels

La recommandation de solution à un litige du médiateur peut comprendre plusieurs préconisations différentes (ex. : facture rectificative, dédommagement). Les suites des recommandations sont analysées préconisation par préconisation.

1965

Recommandations émises en 2013 pour des litiges individuels

578 €

Somme obtenue en moyenne par consommateur après recommandation en 2013

68

Délai moyen de clôture d'un litige recevable en 2013 (en jours)

57

recommandations génériques émises en 2013

Recommandations émises pour des litiges individuels

Délai de clôture d'un litige recevable (en jours)

Suivi des recommandations génériques (2008-2013)

Recommandations génériques émises

79 %*

de personnes interrogées se disent satisfaites de l'action du médiateur

93 %*

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

96 %*

de personnes jugent les équipes du médiateur « à l'écoute » et 92 % « compétentes »

Évolution de la satisfaction globale (en %)*

* Enquête de satisfaction réalisée par Market Audit auprès d'un échantillon aléatoire de 301 particuliers et 50 professionnels ayant utilisé le service. Détails sur energie-mediateur.fr.

EFFECTIFS

Pyramide des âges des agents du médiateur au 31/12/2013

38
âge moyen des collaborateurs du médiateur

41
nombre d'agents en poste au 31/12/2013

46
équivalents temps plein travaillés (ETPT) autorisés en 2013 (arrêté du 27/01/13)

43
équivalents temps plein travaillés (ETPT)réalisés en 2013

Répartition des effectifs par mission

63 %
Instruire les litiges

19 %
Informer les consommateurs

18 %
Piloter la performance (direction, support)

Budget 2013

En 2013, comme en 2012, le médiateur a contribué à l'effort de réduction des dépenses publiques : -3,25 % par rapport à 2012.

Comptes 2013

PAR PROGRAMME	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	POURCENTAGE D'EXÉCUTION
TOTAL	6 497 000 €	6 231 622 €	96 %
Instruire les litiges	2 751 109 €	2 594 377 €	96 %
Informer les consommateurs	1 905 086 €	1 856 860 €	94 %
Piloter la performance (direction-support)	1 688 805 €	1 467 589 €	97 %
Dotation aux amortissements	152 000 €	312 796 €	87 %

PAR NATURE DE DÉPENSE	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	POURCENTAGE D'EXÉCUTION
TOTAL	6 497 000 €	6 231 622 €	96 %
Personnel	3 142 000 €	3 050 709 €	97 %
Fonctionnement hors personnel	3 021 000 €	2 935 034 €	97 %
DONT			
Loyers et charges	817 000 €	830 679 €	102 %
Action d'information auprès du grand public	375 000 €	346 943 €	93 %
Autres dépenses de communication	191 000 €	70 277 €	37 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info	844 000 €	835 036 €	99 %
Autres dépenses de fonctionnement	502 000 €	415 853 €	83 %
Formation	70 000 €	21 907 €	31 %
Appui logistique et informatique	110 000 €	101 542 €	92 %
Dotation aux amortissements	152 000 €	312 796 € *	206 %
Investissement	334 000 €	245 879 €	74 %

* Corrections comptables sur dotations des années antérieures.

SAISIR LE MEDIATEUR :
MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE
LIBRE REPONSE N°59252
75443 PARIS CEDEX 09
ENERGIE-MEDIATEUR.FR
0800 112 212
(APPEL GRATUIT DEPUIS
UN POSTE FIXE)

Notes

Crédits

Rédaction
Jean Gaubert
Stéphane Mialot
Frédérique Coffre
Aurore Gillmann
avec la participation
d'**Aurélie Le Franc**

Conception
graphique
Atelier Marge
Design

Ouvrage composé
en **Arnhem Pro**
et Minerve
sur papier
Munken Lynx

Achevé d'imprimer
sur les presses de
Bialec en **juin 2014**

Le médiateur
national
de l'énergie

Informer, conseiller, protéger