

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2016

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



LE MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE

◆
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

SOMMAIRE

p.5 ÉDITO • PRÉPARER L'AVENIR

p.8 1 RAPPROCHER UNE MÉDIATION IMPARTIALE

- p.12 Des adaptations au nouveau contexte
p.13 Les consommateurs plébiscitent l'action du médiateur
p.14 Coopération organisée avec les médiateurs d'entreprise
p.15 Le GPL en tête des nouveaux litiges
p.16 Une forte activité du service de médiation
p.19 Saisines émanant de tiers
p.20 Concertation semestrielle avec les opérateurs
p.22 L'envol de la médiation en ligne
p.23 Interview · Renaud Le Breton de Vannoise, Tribunal de grande instance de Bobigny

p.24 2 CLARIFIER POUR UNE FACTURATION EXACTE ET CLAIRE

- p.29 Haute rétroactive des tarifs réglementés de vente d'électricité
p.30 Embrouillamini dans les factures
p.30 Deux taxes majeures ont évolué en 2016
p.34 Interview · Sophie Audic, Lampiris France
p.35 Interview · Daniel Fava, ENI France

p.36 3 (A)CHEMINER LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

- p.38 Obligation de résultat pour la qualité de fourniture

p.41 ERDF devient Enedis

- p.42 Manque de clarté sur les devis des raccordements
p.44 La rénovation des colonnes montantes en suspens
p.49 Interview · Jacques J.-P. Martin, SIPPEREC

p.50 4 INFORMER UNE MISSION ESSENTIELLE

- p.54 Des conseils pratiques
p.55 Pédagogie à la télé avec les Consomag
p.56 Tutoriels interactifs et pédagogiques
p.57 Interview · Jean-Yves Mano, CLCV
p.58 Le médiateur actif sur les réseaux sociaux

p.60 5 COMPARER POUR LES PARTICULIERS, LE MARCHÉ S'OUVRE PROGRESSIVEMENT

- p.65 Mieux comparer les prix des contrats de gaz en citerne
p.68 Le démarchage ne faiblit pas
p.69 Des démarcheurs usurpent l'identité du médiateur
p.70 Plus de transparence pour les comparateurs
p.71 Des achats groupés pour stimuler la concurrence
p.73 Pas de tarif réglementé dans une commune nouvellement desservie en gaz
p.74 Interview · Julien Tchernia, ekWateur
p.75 Interview · Didier Rebisching, UNELEG

p.76 6 PROTÉGER COMBATTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- p.80 Des interventions pour impayés en hausse
p.81 Acte 2 pour l'Observatoire de la précarité énergétique
p.84 Le chèque énergie: une aide plus juste et plus simple
p.85 Limitation des rattrapages de facturation à 14 mois
p.86 Qui veut la peau du chèque énergie?
p.89 Interview · Joëlle Martinaux, UNCCAS

p.90 7 DIVERSIFIER UNE OUVERTURE AUX CONSOMMATEURS NON RÉSIDENTIELS

- p.94 Des consommations surestimées mal remboursées
p.96 Défaut de conseil et d'alerte
p.98 Des litiges spécifiques
p.99 Le coût des Certificats d'économie d'énergie répercuté sur la facture
p.100 Quand le distributeur s'emmèle dans ses conversions
p.101 Interview · François Moutot, APCMA

p.102 8 CONNECTER LE FUTUR PASSE PAR LES COMPTEURS COMMUNICANTS

- p.105 Un afficheur pour maîtriser sa consommation
p.106 Des avancées encore à concrétiser

p.108 Des litiges révélant des problèmes disparates

- p.110 L'arrivée de Gazpar
p.111 Interview · Sophie Breton, IGNES

p.112 9 MOBILISER UNE NÉCESSAIRE COOPÉRATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

- p.115 De multiples coopérations
p.116 De nombreux acquis depuis 10 ans
p.117 NEON, le réseau européen des médiateurs s'agrandit
p.118 Priorité à la concertation
p.119 Objectif « Énergie propre » en Europe
p.120 Une gestion de la performance rigoureuse
p.123 Interview · Christine Goubet-Milhaud, UFE

p.124 10 ÉVALUER CHIFFRES CLÉS

- p.126 Information
p.128 Médiation
p.132 Organisation et finances

p.134 ANNEXE · RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2016

p.138 INDEX

ÉDITO

PRÉPARER L'AVENIR



JEAN GAUBERT

Médiateur national de l'énergie



Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique 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 proposer des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs d'énergie.

Le médiateur rend compte de son action devant le Parlement.

Jean Gaubert, médiateur depuis le 19 novembre 2013, est un spécialiste des questions relatives à la consommation et à l'énergie.

Député des Côtes-d'Armor de 1997 à 2012, il a été rapporteur du budget de la consommation à l'Assemblée nationale de 2006 à 2012 et vice-président de la commission des affaires économiques de 2007 à 2012.

Ancien vice-président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), il préside le syndicat départemental d'énergie des Côtes-d'Armor depuis 1983.



L'année 2016 a pris un sens particulier, car elle consacre les dix ans d'existence du médiateur national de l'énergie, créé par la loi du 7 décembre 2006. L'institution que je dirige depuis 2013 s'est imposée comme un acteur incontournable du secteur, en étant à l'origine de nombreuses initiatives qui ont renforcé les droits et la protection des consommateurs. Elle a été confortée dans son indépendance et son pouvoir d'influence, en étant reconnue explicitement par la loi du 20 janvier 2017 comme une autorité publique indépendante.

Le présent rapport dresse un bilan complet de l'année écoulée, tant sur le plan de notre activité, que des événements qui ont marqué la vie des consommateurs d'énergie, tels que l'entrée en vigueur de la limitation des rattrapages de facturation à 14 mois et l'expérimentation du chèque énergie. Il offre également un regard rétrospectif sur le chemin parcouru pendant cette décennie, qui invite à prolonger notre action. Deux axes forts doivent mobiliser nos efforts: amplifier la lutte contre la précarité énergétique, afin de mieux protéger nos concitoyens les plus vulnérables, et accompagner les consommateurs dans la transition énergétique.

PÉRENNAISER LE CHÈQUE ÉNERGIE, UNE AIDE ÉQUITABLE

Le chèque énergie, en cours d'expérimentation dans quatre départements, devrait être généralisé à partir du 1^{er} janvier 2018. Cette aide, plus simple et plus équitable que les actuels tarifs sociaux, a fait l'objet de critiques et de désinformation de la part de certains fournisseurs. Il faut faire vivre cette réforme qui modifie le système

en profondeur et bénéficie à davantage de foyers. Cette disposition est, par ailleurs, cohérente avec les propositions de la Commission européenne, dans le cadre du paquet « Énergie propre »: si le principe d'une aide spécifique au paiement des factures d'énergie est acquis, celle-ci ne peut être appliquée directement sur la facture elle-même.

Je pense toutefois que deux améliorations devraient être apportées. Avec les associations caritatives, nous estimons que le montant du chèque énergie, 150 € en moyenne dans l'expérimentation, doit être sensiblement augmenté. D'autre part, le dispositif ne permet pas aujourd'hui aux bailleurs sociaux ou privés d'encaisser le chèque énergie; il faut le faire évoluer afin que les ménages éligibles puissent utiliser le chèque énergie pour régler leurs dépenses de chauffage collectif, payées via les charges.

Par ailleurs, je défends la préservation des tarifs réglementés de vente, auxquels les Français sont attachés, quitte à ce qu'ils soient distribués par tous les fournisseurs, car ils jouent un rôle de bouclier régulateur face aux variations de prix des offres de marché.

CRÉER UN FOURNISSEUR DE DERNIER RECOURS

Le soutien aux Français en situation de précarité énergétique passe également par la mise en place d'un fournisseur universel de dernier recours d'électricité, comme il existe aujourd'hui un service bancaire minimum. Particuliers ou professionnels, les consommateurs en difficultés financières qui ne parviennent plus à souscrire de contrat avec un fournisseur devraient pouvoir bénéficier d'une fourniture minimale d'électricité. Le plus simple serait que le distributeur assume ce rôle, même si ce n'est pas son métier; il faudrait que cette activité spécifique soit bien encadrée, avec un compte financier à part, et ce, afin que le gestionnaire de réseau ne devienne pas un fournisseur comme les autres.

Ces mesures curatives viennent en complément d'une mesure préventive essentielle, la rénovation thermique des logements, en particulier « les passoires énergétiques ». Pour inciter les propriétaires bailleurs à entreprendre des travaux, je défends l'exigence d'un niveau minimal de performance énergétique des logements mis en location; s'il n'est pas atteint, les propriétaires pourraient se voir contraints de prendre à leur charge une partie de la facture de chauffage des occupants.

UN AFFICHEUR POUR LIRE SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Réussir la transition énergétique impose de moins et de mieux consommer. Mais les changements de comportements ne se décrètent pas d'un coup de baguette magique. Les compteurs communicants permettent un relevé précis et quotidien des consommations. Encore faut-il que les particuliers y aient facilement accès. Parce que je crois à la vertu pédagogique de l'information, j'ai toujours défendu l'idée que les ménages soient équipés d'un dispositif d'affichage déporté dans le logement, indiquant les consommations en temps réel, en kWh et en euros. La loi de transition énergétique prévoit qu'il soit proposé gratuitement par les fournisseurs aux bénéficiaires du chèque énergie, en 2018. Il est fondamental d'aller plus loin, avec l'installation systématique de ces boîtiers dans tous les logements, en complément des compteurs communicants. Je suis convaincu qu'ils sont complémentaires aux données accessibles sur les sites Internet des opérateurs, pour inciter tous les consommateurs à faire des économies d'énergie.

ÉTENDRE LE CHAMP DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

Les travaux d'efficacité énergétique et la production d'énergies renouvelables se développent, avec un nombre croissant de litiges - qu'il s'agisse d'installations mal réalisées ou de problèmes de rachat de l'électricité produite. Ils sont susceptibles de dégrader la confiance dans la transition énergétique et l'économie verte s'ils s'amplifient. La loi du 24 février 2017 encourage l'autoconsommation d'électricité; les particuliers sont incités à consommer le courant qu'ils produisent plutôt que de l'injecter dans le réseau pour le revendre à EDF. Pour ces producteurs-consommateurs domestiques, il sera difficile de dissocier ce qui relève d'un litige de consommation ou de production. Nous avons les compétences techniques et juridiques sur ces sujets et nous gagnerions en cohérence aux yeux des consommateurs, si nous pouvions les traiter. Mais il revient pour cela au législateur d'étendre les missions de l'institution, comme il l'a déjà fait par le passé.

Alors que la mandature législative se termine, je remercie l'ensemble du Parlement, toutes tendances confondues, pour l'écoute et l'adhésion dont il a fait preuve pendant cette période. Dix ans, c'est encore l'enfance pour un humain, c'est depuis longtemps la maturité pour notre institution qui doit résolument se tourner vers l'avenir, avec confiance et détermination.

1

UNE MÉDIATION
IMPARTIALE

RAPPROCHER

EN CAS DE LITIGE, LES RELATIONS ENTRE
LES CONSOMMATEURS ET LES ENTREPRISES
DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE
NE SONT PAS TOUJOURS SIMPLES.

LE MÉDiateur national de l'énergie,
PAR SA QUALITé DE TIERS NEUTRE ET INDéPENDANT,
RAPPROCHE LES POINTS DE VUE POUR PARVENIR
À UNE SOLUTION AMIABLE.



UNE MÉDIATION IMPARTIALE

L'année 2016 a été marquée par la généralisation de la médiation de la consommation en France. Les consommateurs peuvent désormais exercer leur droit à une médiation effective et gratuite dans tous les secteurs. Le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, a été l'un des premiers médiateurs agréés.

C'est un changement majeur. Depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels de tous les secteurs économiques doivent permettre aux consommateurs d'avoir recours gratuitement, en cas de litige, à un médiateur. Les règles relatives à la médiation des litiges de consommation, instaurées par l'ordonnance du 20 août 2015, ont été complétées par un décret d'application du 30 octobre 2015. Voilà transposée en droit français la directive européenne du 21 mai 2013, dont l'objectif est de faciliter pour les consommateurs le recours à des modes de résolution amiable des différends, avant toute procédure contentieuse.

35

MÉDIATEURS
DE LA CONSOMMATION
ÉTAIENT AGRÉÉS
AU 04/04/2017

Pour s'assurer de l'application de ces règles, une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a été créée. Composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs et de fédérations professionnelles, elle a pour mission d'établir la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences de qualité, d'indépendance, de transparence et de compétences fixées par la réglementation et d'évaluer leur activité. Elle notifie à la Commission européenne la liste des médiateurs agréés, qui figure avec celle des autres États membres sur la plateforme européenne de résolution extrajudiciaire en ligne des litiges de consommation, ouverte aux citoyens de l'Union européenne depuis le 15 février 2016. [...]

RETOUR SUR LES 10 ANS D'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

Depuis la création du médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, son champ de compétences a été élargi à deux reprises. La loi du 15 avril 2013 (dite loi Brottes), visant à préparer la transition vers un système énergétique plus sobre, a tout d'abord renforcé ses prérogatives sur deux points.

Jusqu'alors ne pouvaient saisir le médiateur que les consommateurs personnes physiques ainsi que certains non professionnels et professionnels: ceux dont la puissance électrique souscrite ne dépassait pas 36 kVA ou dont la consommation de gaz ne dépassait pas 30 000 kWh/an.

Depuis, les PME, les artisans, les professions libérales employant moins de dix salariés et dont le chiffre d'affaires n'excède pas deux millions d'euros ont la possibilité de s'adresser au médiateur. S'y ajoutent tous les non-professionnels sans restriction: les associations, les syndicats de copropriétaires et les collectivités locales.

Au-delà de l'élargissement des bénéficiaires, la compétence du médiateur a été étendue à d'autres litiges, concernant les contrats conclus avec un fournisseur ou un gestionnaire de réseau. Sont concernés les litiges de raccordement avec ERDF (Enedis aujourd'hui) et GRDF lors de la construction ou rénovation d'une habitation, et ceux liés aux services annexes proposés par les fournisseurs, comme les conseils sur les économies d'énergie.

La loi de transition énergétique du 17 août 2015 a apporté une avancée supplémentaire aux droits des consommateurs, en ouvrant sa saisine à tous les litiges relatifs aux énergies domestiques: fioul, GPL, bois de chauffage, réseaux de chaleur... De nombreux particuliers, jusqu'alors exclus, ont désormais accès à la médiation publique et indépendante, afin que leur litige soit traité de la même façon, quelle que soit l'énergie qu'ils utilisent. Enfin, en 2016, le médiateur est devenu compétent à Wallis-et-Futuna. L'ordonnance du 12 mai a rendu applicable à la collectivité d'Outre-mer plusieurs dispositions du Code de l'énergie, dont les tarifs réglementés et l'article L.122-1 du Code de l'énergie relatif à la mission d'information et d'aide à la résolution des litiges du médiateur.

DES ADAPTATIONS AU NOUVEAU CONTEXTE

Après son audition par la CECMC en janvier 2016, le médiateur national de l'énergie a fait partie des sept premiers médiateurs agréés et notifiés par la France à la Commission européenne, aux côtés des médiatrices de l'Autorité des marchés financiers et des communications électroniques, entre autres. Cet agrément a conduit l'institution à faire évoluer sa procédure de traitement des litiges, en mettant fin à la « seconde chance ». Ce mode de résolution informelle des dossiers avait été mis en place en 2010, pour faire face à la croissance exponentielle des saisines. Les réclamations préalables n'ayant pas fait l'objet d'un traitement minimal par le fournisseur lui étaient renvoyées pour un examen plus approfondi. Ce choix avait permis de concentrer les ressources du médiateur sur les « vrais » litiges aux ressorts complexes : « Ce dispositif pragmatique fonctionnait bien puisque, dans plus de la moitié des cas, la solution proposée par le fournisseur convenait au consommateur », atteste Frédérique Coffre, directrice générale des services. *Dans nos enquêtes de satisfaction annuelles, les personnes interrogées se disaient largement satisfaites par le processus de la seconde chance. Nous nous sommes conformés à l'exigence de la Commission d'instruire de façon approfondie toutes les saisines des consommateurs.*

La formalisation des cas les plus simples a augmenté notre charge de travail, que nous avons pu réguler grâce aux gains de productivité obtenus grâce à notre plateforme de résolution en ligne des litiges, SoLLEn. » En conséquence, la proportion des accords amiables a progressé en 2016 : ils représentent 42 % des dossiers traités en médiation contre 30 % en 2015.

42 %

DES SOLUTIONS
RECOMMANDÉES PAR
LE MÉDIATEUR EN 2016
SONT DES ACCORDS
AMIABLES

Les dispositions à la médiation de la consommation ont, par ailleurs, introduit une incohérence concernant le délai imparti au traitement des litiges. Le Code de l'énergie, qui encadre l'activité du médiateur, fixe un délai réglementaire de deux mois pour émettre une recommandation, à compter de la date de réception de la saisine. Le Code de la consommation a fait passer ce délai à 90 jours. Pour les petits professionnels, qui entrent dans le champ de compétences du médiateur mais ne sont pas couverts par la médiation de la consommation, réservée aux particuliers, le délai reste de deux mois. Le décret de 2007 précisant le fonctionnement de l'institution devrait être prochainement mis à jour, pour mettre en cohérence le délai de traitement des litiges prévu par les deux textes. Les services du médiateur s'efforcent, cependant, de traiter [...]

LES CONSOMMATEURS PLÉBISCITENT L'ACTION DU MÉDIATEUR

Accessible, réactif, transparent, dynamique... telles sont les qualités que plus de 90 % des personnes interrogées dans l'enquête annuelle de satisfaction* prônent au médiateur national de l'énergie. Jugé comme expert à 89 % et compétent à 88 %, il est reconnu pour son efficacité à régler les litiges. 75 % des consommateurs estiment qu'il a été utile pour trouver une solution satisfaisante à leur dossier ou mieux le comprendre. 79 % des personnes interrogées se disent satisfaites de son intervention et le délai, deux mois en moyenne, pour leur apporter une solution amiable convient à 90 % d'entre eux. 93 % considèrent que les solutions proposées sont claires et 82 % qu'elles répondent bien au problème. L'équipe est jugée aimable (97%), à l'écoute (96%) et compétente (92%).



79 %

DES PERSONNES
SE DISENT SATISFAITES
DE L'INTERVENTION
DU MÉDIATEUR

61 % des répondants dont la saisine n'était pas recevable disent avoir compris pourquoi. Et un consommateur sur deux ayant vu sa requête refusée a pu résoudre son problème avec la contribution du médiateur. En 2017, les ménages ont davantage fait appel à l'institution, en raison de sa gratuité : 20 % contre 13 % en 2016. 53 % d'entre eux ont trouvé l'existence du médiateur en cherchant sur Internet. Près des trois quarts des contacts se font désormais par mail ou via la plateforme de résolution en ligne des litiges SoLLEn, alors que cette proportion était d'un tiers en 2016. 72 % des personnes interrogées estiment que le médiateur est un acteur influent. Aussi sont-ils 89 % à dire qu'ils le recommanderaient à un de leurs proches.

* Enquête menée par l'Institut Market Audit entre le 30/01/2017 et le 06/02/2017 auprès d'un échantillon de 350 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

[...] la majorité des litiges en moins de deux mois, 59 jours en moyenne en 2016. Le délai de traitement continue de diminuer; il était de 61 jours en 2015 et de 68 jours en 2014.

COOPÉRATION ORGANISÉE AVEC LES MÉDiateURS D'ENTREPRISE

L'ordonnance du 20 août 2015 inscrit le principe selon lequel un même litige ne peut donner lieu qu'à une seule médiation. Elle ne prévoit qu'une seule exception, au profit du médiateur national de l'énergie. Celui-ci peut, si le consommateur le souhaite, examiner un litige préalablement traité par un médiateur d'entreprise, la réciproque n'étant pas permise. Le 22 décembre 2015, deux conventions ont été signées, l'une avec le médiateur interne du groupe ENGIE et l'autre avec le médiateur interne du groupe EDF, tous deux agréés par la CECMC depuis. Ces conventions organisent la coopération entre les deux parties. Les consommateurs ont la possibilité de saisir le médiateur de leur choix mais deux médiations ne peuvent être menées en parallèle; en cas de « doublon », chacune des parties en informe le demandeur, en précisant que s'il choisit le médiateur d'entreprise et qu'il n'est pas satisfait de sa solution, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie. Les signataires sont également convenus de transférer les dossiers dont ils sont saisis mais qui n'entrent pas dans leur domaine de compétences: les litiges liés au changement de fournisseur ne sont pas du ressort des médiateurs d'entreprise, par exemple: a contrario, le médiateur national de l'énergie n'est pas compétent pour les litiges concernant les pratiques commerciales ou portant sur le rachat de l'électricité photovoltaïque produite par un consommateur.

Début 2017, deux rencontres bilatérales ont eu lieu pour faire le bilan d'un an de coopération. Pour Frédérique Coffre, il est globalement positif: « Les équipes ont travaillé en bonne intelligence. Nous ne nous considérons pas comme des concurrents mais comme des partenaires complémentaires. » La coopération a bien fonctionné dans la transmission de leurs saisines respectives non recevables. 13 consommateurs, dont le litige avait fait l'objet d'une recommandation du médiateur interne du groupe ENGIE, se sont ensuite tournés vers le médiateur national de l'énergie; celui-ci a confirmé la solution proposée préalablement dans sept cas sur treize. 84 litiges instruits par le médiateur interne du groupe EDF sont parvenus chez le médiateur national de l'énergie. Dans 53 % des cas, ils partagent la même analyse du litige mais, [...]



LE GPL EN TÊTE DES NOUVEAUX LITIGES

Depuis l'extension de son champ de compétences entrée en vigueur le 17 août 2015, le médiateur a traité une centaine de dossiers relatifs aux énergies domestiques autres que l'électricité et le gaz naturel. Hormis quelques demandes sur le fioul et la facturation du réseau de chauffage urbain, l'essentiel de son intervention (95 %) a porté sur des litiges liés aux contrats de vente de gaz de pétrole liquéfié (GPL). « Nous nous y attendions car ce marché, où évoluent moins de dix acteurs, est de longue date sous observation de la Commission des clauses abusives et de l'Autorité de la concurrence », précise Pierre-Laurent Holleville, chargé de mission auprès de la direction générale. La loi de mars 2014 sur la consommation a apporté une amélioration, en interdisant les contrats d'une durée supérieure à cinq ans, qui rendaient les particuliers « captifs » de leur fournisseur. Néanmoins, des difficultés persistent notamment en cas de résiliation anticipée, laquelle donne lieu à des frais conséquents - indemnités de fin de contrat, frais d'enlèvement de la cuve et de repompage du GPL restant. Évolution arbitraire des prix (voir chapitre 5 COMPARER), problèmes de livraison et de facturation, marge d'erreur de la jauge ont constitué d'autres motifs de saisines. Des consommateurs, observant une différence entre le niveau de la jauge et la quantité livrée, ont soupçonné une surfacturation. Dans une recommandation générique, le médiateur a demandé aux fournisseurs de préciser dans leurs documents contractuels que les valeurs affichées par la jauge soient indicatives et ne servent pas à la facturation. Ces litiges se résolvent assez souvent par un accord amiable: 50 % contre 42 % pour la totalité des dossiers.

[...] dans 68% des dossiers, ils ne parviennent pas à la même conclusion en termes de dédommagement. Les montants recommandés par le médiateur de l'énergie sont quatre fois plus importants que ceux du médiateur d'EDF: « Nous avons une approche plus favorable aux consommateurs, notamment pour les litiges liés au réseau: problème d'accès au compteur, repérage tardif d'un dysfonctionnement de compteur ou défaut de qualité de fourniture, explique Frédérique Coffre. Même si les entreprises ne suivent pas en totalité nos recommandations, la majorité des consommateurs obtiennent plus qu'avec la solution précédente. »

UNE FORTE ACTIVITÉ DU SERVICE DE MÉDIATION

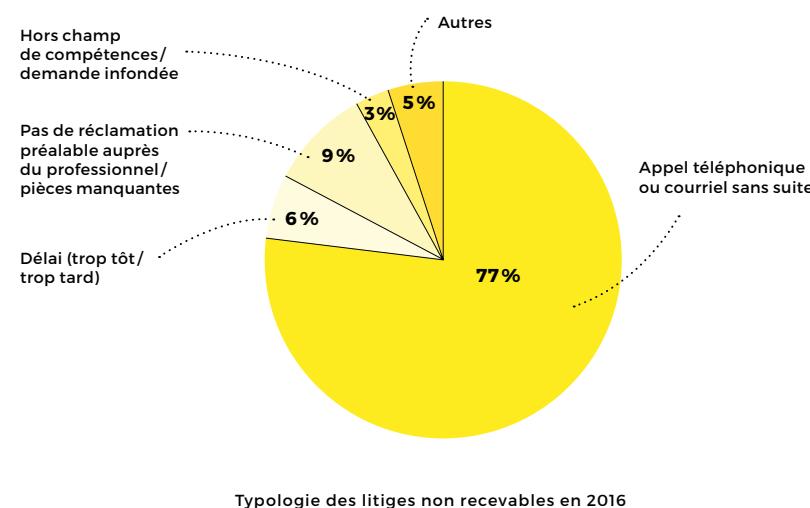
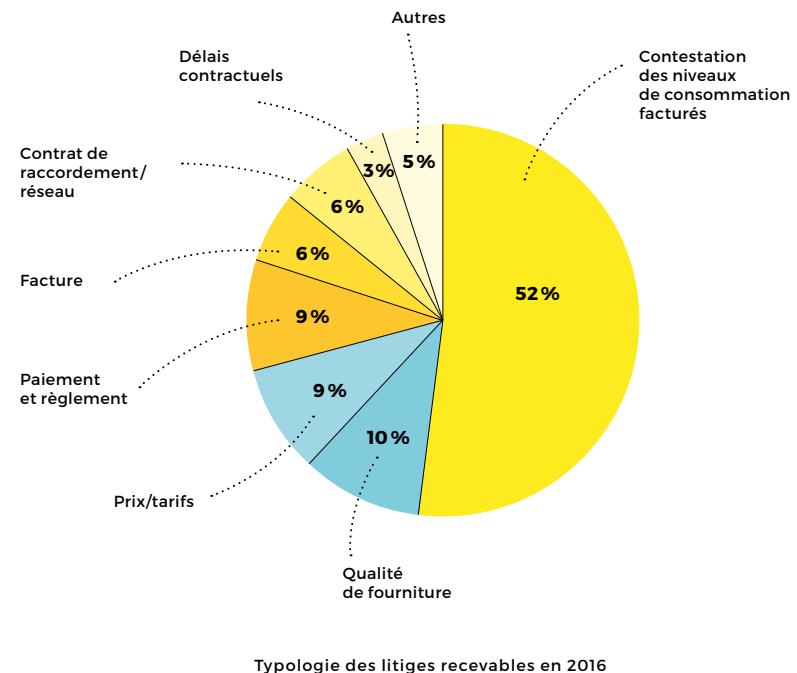
En 2016, le service médiation a, une nouvelle fois, connu une forte activité, avec 12260 litiges enregistrés, dont 5470 demandes de médiations écrites (courrier ou en ligne). 3499 ont été déclarées recevables.

12 260

LITIGES REÇUS
PAR LE MÉDIATEUR

3183 recommandations écrites ont été émises, contre 2910 en 2015. 316 dossiers ont été résolus de manière informelle (notamment par le processus « seconde chance » encore en place en début d'année). Parmi les dossiers traités, les problèmes de facturation tiennent toujours le devant de la scène, avec 52 % de litiges liés à une contestation des niveaux de consommation facturés et 6 % à des anomalies dans la facture. Il s'agit le plus souvent d'estimations de consommation sur de longues périodes, qui donnent ensuite lieu à des ratrappages de facturation importants, qu'elles soient dues à une absence de relevé de compteur, à son dysfonctionnement ou à une non-prise en compte des index réels, mais aussi de factures bloquées ou incompréhensibles (Voir chapitre 2 CLARIFIER).

L'année 2016 a vu le nombre de dossiers traitant de la qualité de fourniture progresser; ces derniers représentent 10 % des litiges recevables, contre 7 % en 2015. Qu'il s'agisse de creux de tension ou de surtensions, de coupures accidentnelles ou de microcoupures, ce sont des litiges complexes à traiter car ils reposent sur la capacité des consommateurs à apporter des preuves sur la réalité des dommages subis. Il faut également établir le lien de causalité avec une défaillance du réseau que le distributeur ne reconnaît pas toujours, loin s'en faut. La part des litiges concernant un raccordement s'établit à 6%; ils ont le plus souvent trait à des travaux dont le montant est jugé excessif par les consommateurs ou dont les prix sont difficilement [...]



[...] vérifiables car réalisés à partir d'un canevas de prestations non publié (Voir chapitre 3 A-CHEMINER).

9% des litiges recevables ont porté sur le paiement/règlement des factures, un léger recul par rapport à 2015 (11%). Il s'agit de difficultés relatives aux échéanciers de paiement non accordés, au manque d'information lors d'une suspension de la fourniture d'énergie, aux trop-perçus non remboursés, aux règlements non pris en compte, etc. 9% des litiges recevables ont été nourris par des problèmes de prix-manque de conseil tarifaire du fournisseur, application d'un tarif ne correspondant pas à celui du contrat, défaut d'attribution des tarifs sociaux. Les dossiers ayant trait aux délais contractuels, c'est-à-dire aux retards dans la mise en service ou la résiliation d'un contrat, ont représenté une part de 3%, en recul par rapport à l'année dernière (6%). Les litiges atypiques, regroupés dans la catégorie « Autres », représentent 5% des litiges recevables.

On y trouve les erreurs sur le point de livraison, les problèmes de signaux tarifaires (passages heures pleines/heures creuses), les différends sur les tarifications spéciales comme les ventes de gaz répartis ou les forfaits cuisson, ou les services annexes proposés par les fournisseurs d'énergie.

3 183

RECOMMANDATIONS

ÉCRITES ONT ÉTÉ
ÉMISES EN 2016

Comme chaque année, le taux de litiges est plus important chez les fournisseurs alternatifs, notamment parce que les consommateurs qui changent de fournisseur sont plus attentifs que les autres au respect du contrat et à leurs factures. Pour résoudre les litiges, l'équipe du médiateur mène une instruction approfondie, en analysant les documents en sa possession: les contrats de fourniture, les factures, les relevés bancaires, ainsi que les observations transmises par les opérateurs sur le dossier. C'est un préalable pour proposer une solution, fondée en droit et en équité. L'architecture de ses recommandations obéit à une logique de clarté, afin qu'elles puissent être comprises de tout un chacun: rappel du litige, éléments apportés par les opérateurs concernés, examen des données. La conclusion qu'en tire le médiateur découle de cet argumentaire et donne lieu à la recommandation. Tous opérateurs confondus, 81% des recommandations ont été suivies en totalité, 5% ont été suivies partiellement et 14% n'ont pas été suivies. La pomme de discorde se situe principalement sur le montant des dédommagemens. En 2016, la somme totale accordée aux consommateurs de la part de l'ensemble des opérateurs s'est élevée à 2,4 millions d'euros. [...]

SAISINES ÉMANANT DE TIERS

Les consommateurs ne sont pas les seuls à saisir le médiateur. Certains effectuent la démarche par l'intermédiaire de tiers, que ce soient des associations de consommateurs, des services de protection juridique, des assistantes sociales ou des relations personnelles. En 2016, la part des tiers saisissants dans les dossiers instruits s'est élevée à 20%. En tête du palmarès viennent les compagnies d'assurances (6%) qui interviennent principalement pour leurs clients dans les litiges liés à la qualité de fourniture. Suivent la catégorie des parents et amis (4%), les associations de consommateurs et les syndics de copropriété (3% chacun), les autorités publiques comme le Défenseur des droits et les professionnels de la protection juridique (2%). Ce sont les travailleurs sociaux qui ferment la marche (0,75%). Parmi ces tiers, une trentaine ont fait appel plus de deux fois au médiateur au nom de différents consommateurs. Satisfaits de la résolution des litiges et confiants, ces tiers reviennent régulièrement vers le service de médiation.



[...] La compensation est extrêmement variable selon la nature du litige – de 25€ à plusieurs milliers, voire dizaines de milliers d'euros.

Au-delà de la résolution des litiges individuels, des recommandations génériques sont émises et publiées pour améliorer le fonctionnement du marché (voir le cas concret ci-contre). En 2016, 28 recommandations génériques ont été publiées sur le site Internet energie-mediateur.fr. Elles ont été suivies en totalité à 80% par les opérateurs.

CONCERTATION SEMESTRIELLE AVEC LES OPÉRATEURS

Dès sa création, le médiateur a proposé aux opérateurs des rencontres bilatérales qui se tiennent deux fois par an. Elles inscrivent la médiation dans un processus d'amélioration continue. Les échanges permettent de passer en revue le taux de suivi des recommandations, de débattre des questions où s'expriment des divergences

de vues, afin de lever les points de blocage et de recadrer l'organisation pour fluidifier le traitement des dossiers. Actualité oblige, les réunions de 2016 ont largement porté sur les modalités d'application de la limitation à 14 mois des rattrapages de facturation, entrée en vigueur le 17 août 2016: « Alors que certains gestionnaires de réseaux avaient l'intention de faire entrer dans leurs calculs des index estimés, qui ne sont généralement pas pris en compte dans la facturation, nous avons plaidé pour que le calcul soit opéré à partir d'index semestriels destinés à la facturation. C'est cette option qui est aujourd'hui appliquée », se félicite Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service Médiation.

753 €

C'EST LE MONTANT
MOYEN OBTENU
PAR LES CONSOMMATEURS
EN 2016, À LA SUITE DE
LA RECOMMANDATION
DU MÉDIATEUR

Certains sujets difficiles, comme la consommation sans fournisseur qui donne lieu à des régularisations importantes ou la façon de traiter les litiges liés à la qualité de fourniture, reviennent de façon récurrente dans les discussions. « Nous sommes en désaccord avec Enedis qui renvoie parfois ce type de dossier vers sa compagnie d'assurance chargée d'évaluer les dommages, alors que la logique de la médiation est toute autre et suppose un dialogue direct avec le distributeur, partie prenante au litige. Ces rencontres régulières permettent d'échanger de vive voix, de mieux se comprendre pour aboutir parfois à des solutions partagées », précise Catherine Lefrançois-Rivière. Elles sont aussi un moyen de mieux [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

LA PROCÉDURE DE RÉSILIATION DOIT ÊTRE AMÉLIORÉE

« Suite à la vente de sa maison à Saint-Crépin-aux-Bois (60), Monsieur G. a demandé à son fournisseur la résiliation de son contrat d'électricité pour le 6 janvier 2016, date de son déménagement. Lorsqu'il reçoit sa facture de clôture, il se rend compte que la résiliation a finalement eu lieu le 18 janvier, avec des index supérieurs à ceux qu'il a relevés au moment de son départ. Sa réclamation auprès de son fournisseur X restant sans effet, le consommateur a saisi le médiateur.

Les observations envoyées par X et le distributeur montrent que la demande de résiliation de Monsieur G. n'a pas pu être prise en compte car une demande de mise en service par le fournisseur Z pour le futur occupant de la maison a été réalisée, ce qui a conduit à la résiliation automatique du contrat de Monsieur G. Sa démarche a été en quelque sorte entravée par celle de son successeur: la procédure prévoit en effet qu'une demande de résiliation sur un point de livraison soit rejetée, dès lors qu'une mise en service sur ce même point est en cours.

Or, le Code de la consommation stipule que "la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours après la notification de la résiliation au fournisseur". Nous constatons que les procédures en vigueur mettent en échec le droit du consommateur à résilier

son contrat à la date voulue. Toutefois, le fournisseur X, tenu à une obligation de conseil, aurait dû inciter son client à collecter un auto-relevé, afin de préserver ses droits et engager des démarches auprès du gestionnaire de réseau.

Dans un esprit de médiation, il nous a paru équitable que le distributeur et le fournisseur X prennent à leur charge les 130€ de consommation enregistrée entre le 6 et le 18 janvier et les 5,50€ d'abonnement, à hauteur de 30% pour le premier et de 70% pour le second.

Dans un but de prévention des litiges, le médiateur recommande aux gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz d'étudier, au sein des groupes de concertation de la Commission de régulation de l'énergie, une évolution des procédures de résiliation. Elles doivent permettre la résiliation d'un contrat à la date souhaitée par les consommateurs, quand bien même une demande de mise en service serait en cours. »



**MARIE-AMANDINE
BAIN**
Chargée de mission

Recommandation n°D2016-00693,
consultable sur le site
energie-mediateur.fr/recommandations

(même recommandation générique pour le gaz naturel: n°D2016-01165)

[...] se connaître. Des collaborateurs du médiateur sont allés à la rencontre des agents du Centre de pilotage du réseau en Île-de-France d'Enedis, pour mieux appréhender la façon dont ils travaillent et les conditions de leurs interventions sur site. C'est indispensable pour expliquer aux consommateurs les contraintes auxquelles doivent faire face les opérateurs et proposer des solutions amiables et justes.

L'ENVOL DE LA MÉDIATION EN LIGNE

Le médiateur a poursuivi, en 2016, la digitalisation de son activité. Crée fin 2013, la plateforme SoLLEn (Solution en Ligne aux Litiges d'Énergie) permet aux consommateurs de saisir le médiateur via Internet et d'échanger avec ce dernier, ainsi que les opérateurs dans un espace confidentiel. « Cette interactivité rend le traitement

des dossiers plus efficace et rapide, juge Frédérique Coffre, directrice générale des services. *L'outil SoLLEn est devenu notre unique système d'information et nous intégrons, aujourd'hui, dans la plateforme les saisines qui nous parviennent par courrier et leur suivi.* »

73 %

**DES CONSOMMATEURS
ESTIMENT QUE SOLLEN
A FACILITÉ LE RÈGLEMENT
DE LEUR LITIGE**
(Source: Enquête satisfaction
février 2017)

Le champ de compétences du médiateur ayant été étendu à toutes les énergies domestiques, la plateforme a évolué pour donner la possibilité de traiter en ligne les nouveaux litiges liés au GPL, fioul, bois de chauffage, etc. Ce service a été effectif à partir de juillet 2016. Près de la moitié des médiations sont désormais menées de façon totalement dématérialisées.♦

INTERVIEW



RENAUD LE BRETON DE VANNOISE

Président du tribunal de grande instance de Bobigny

« La médiation est un mode alternatif de résolution des litiges, qui présente un grand intérêt par rapport à l'action en justice. Au point qu'elle devrait en devenir le mode principal et la saisine du juge un dernier recours. Celui-ci tranche le litige par un raisonnement binaire, en application du droit, qui apporte une solution pouvant être insatisfaisante pour l'une ou l'autre des parties, voire pour les deux. La médiation, parce qu'elle se focalise sur la compréhension du conflit dont le litige n'est souvent qu'un épiphénomène et explore diverses possibilités pour le dénouer, permet de trouver une solution gagnant-gagnant et apaisante. La justice donne de façon autoritaire la solution du droit, tandis que la médiation recherche une solution de droit coconstruite par les parties avec l'aide d'un tiers.

La médiation est particulièrement adaptée au traitement des litiges de consommation, qu'elle peut résoudre à un coût raisonnable pour la collectivité, en rapport avec l'enjeu financier du désaccord.

Devant un tribunal, il faut souvent recourir à une expertise payante pour comprendre les questions techniques. De plus, le temps judiciaire n'est guère compatible avec celui du consommateur, qui souhaite une réponse rapide. Élaborée sous l'égide d'un tiers neutre et impartial, la résolution apportée par la médiation préserve le contact entre les parties: le consommateur obtient une réponse argumentée et le professionnel ne perd pas son client.

La médiation est utile, parce qu'elle est de nature à prévenir une cristallisation du conflit, qui déboucherait *in fine* sur une action judiciaire. Si un accord n'a pu émerger et que le consommateur ou le professionnel n'est pas satisfait de la solution finalement recommandée, un recours en justice est possible. Le travail de médiation effectué au préalable peut sans doute permettre aux parties d'affiner leurs arguments et de soulever des moyens mieux construits devant le tribunal. »

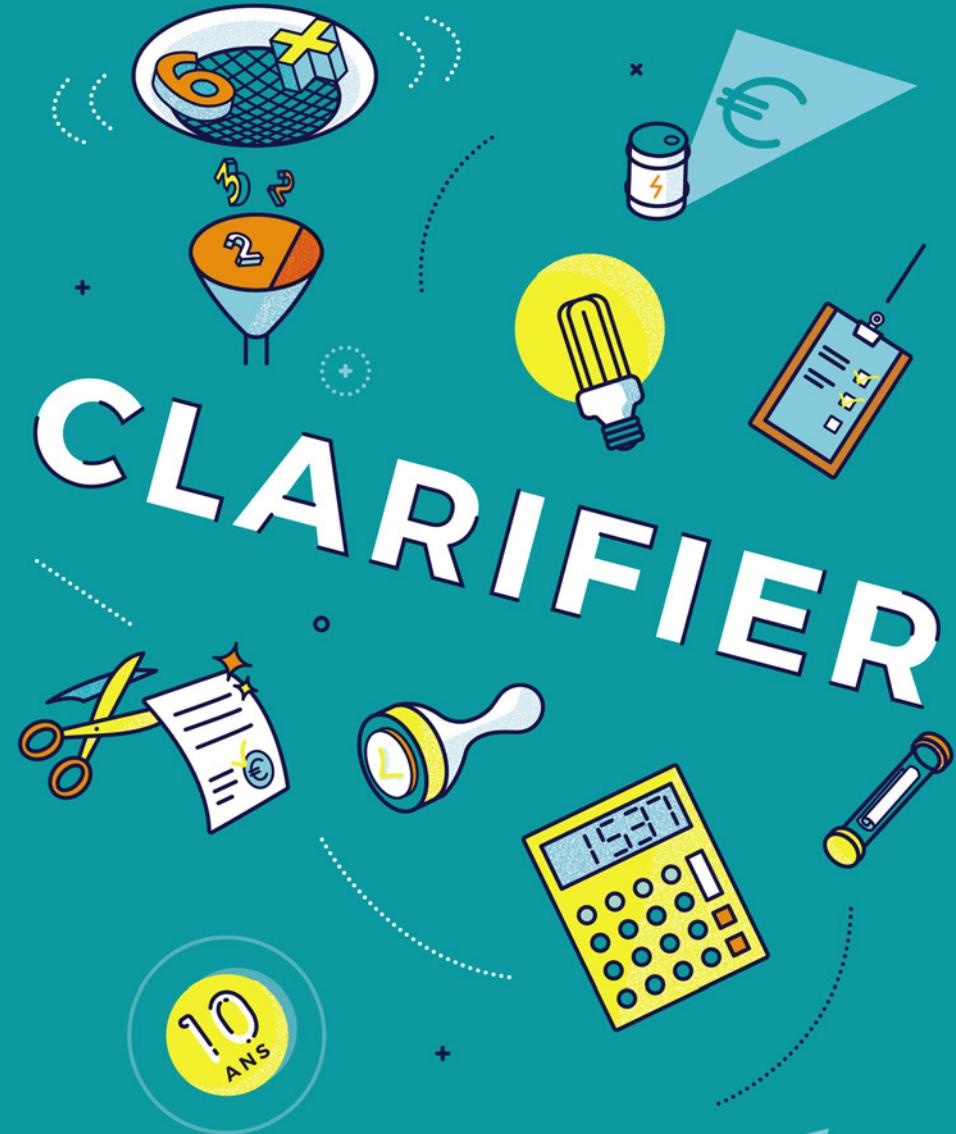
2

POUR UNE FACTURATION
EXACTE ET CLAIRE

CLARIFIER

LES FACTURES ANORMALEMENT
ÉLEVÉES, ERRONÉES OU INCOMPRÉHENSIBLES
SONT UNE SOURCE DE TENSIONS
ENTRE LES CONSOMMATEURS ET LEUR FOURNISSEUR.
LE MÉDIATEUR SE FAIT ALORS
PÉDAGOGUE ET ARBITRE.

CLARIFIER



POUR UNE FACTURATION EXACTE ET CLAIRE

Les saisines pour des litiges liés à la facturation constituent encore la majorité des dossiers traités par le médiateur national de l'énergie. Entrée en vigueur le 17 août 2016, la limitation à 14 mois des rattrapages de consommation non facturée est une avancée importante pour les consommateurs. Mais il faudra encore du temps pour en mesurer pleinement les effets.

En 2016, les litiges liés à la facturation sont toujours aussi fréquents et demeurent le premier motif de saisine. 52 % des médiations ont concerné des contestations de niveau de consommation facturé, 9 % les prix et les tarifs, 9 % le règlement des factures et 6 % l'émission des factures. Anomalie informatique qui bloque la facturation pendant plusieurs mois, erreur humaine, absence de relevé des index de consommation pendant une longue période, dysfonctionnement du compteur... les raisons ne manquent pas pour expliquer que les ménages reçoivent des factures incorrectes, confuses ou aberrantes. Lorsque les consommateurs contestent les niveaux de consommation facturés, 26 % des litiges concernent un redressement à la suite d'un dysfonctionnement de compteur; 39 % sont liés à une augmentation inattendue de la consommation ou à des index contestés; 14 % ont pour origine un problème avec les index contractuels lors d'une mise en service, d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur. La double facturation suite à une correction d'index de changement de fournisseur erroné est un litige récurrent. Une procédure permet aux consommateurs de rectifier leur facturation en envoyant à leur nouveau fournisseur un auto-relevé pour fiabiliser l'index de bascule. Or, qu'il s'agisse d'un oubli ou d'un problème informatique, cette donnée n'est pas toujours bien transmise par le distributeur à l'ancien fournisseur. Cela a justifié auprès d'Enedis un rappel de la procédure à suivre pour éviter tout risque de double facturation (Voir recommandation n°D2016-04268). [...]



RETOUR SUR LES 10 ANS D'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

Le remboursement rapide et automatique des trop-perçus a été l'une des premières victoires du médiateur. Dans son premier rapport d'activité (2008), il dénonçait des pratiques inacceptables: certains fournisseurs mettaient plusieurs mois avant de restituer à leurs clients des sommes de plusieurs centaines d'euros; un autre ne remboursait les trop-perçus inférieurs à 15 € qu'à la demande insistante de ses clients. La loi NOME, de décembre 2010, a apporté une première avancée: en cas de résiliation, le client doit recevoir une facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la fin du contrat; le remboursement des trop-perçus doit être effectué quinze jours au plus tard après l'édition de la facture de clôture. L'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures a ensuite amélioré le remboursement des trop-perçus en cours de contrat. Les sommes supérieures à 25 € sont automatiquement restituées dans un délai de quinze jours. Lorsque le trop-perçu est inférieur, le client est remboursé dans les quinze jours s'il en fait la demande, sinon le report est effectué sur la facture suivante.

Le médiateur a toujours défendu une facturation juste, grâce à une meilleure prise en compte de l'auto-relevé. La loi NOME oblige les fournisseurs à mettre en place un service pour les collecter. Ses préconisations faites au ministre en charge de l'énergie, en décembre 2010, dans son « Rapport sur la facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations » ont été reprises dans l'arrêté relatif aux factures du 18 avril 2012. Leur présentation, clarifiée, comporte de nouveaux éléments d'information pour les consommateurs. La facture doit, par exemple, afficher lisiblement l'historique de consommation sur un an, indiquer si les consommations facturées sont estimées, réelles ou basées sur un auto-relevé et mentionner les voies de recours, dont les coordonnées du médiateur.

Parce que les fournisseurs d'énergie sont tenus de facturer au moins une fois par an sur la base de la consommation réelle, le médiateur a défendu, de longue date, une limitation des rattrapages de facturation. La loi de transition énergétique d'août 2015 instaure un seuil de rattrapage à 14 mois. C'est un acquis majeur pour les consommateurs, qui étaient exposés à recevoir des factures exorbitantes à régler dans un délai de 15 jours. C'était source d'inquiétude et d'insécurité, en particulier pour les ménages les plus fragiles que de telles factures pouvaient faire basculer dans la précarité ou le surendettement.

76 %
DES LITIGES RECEVABLES
SONT LIÉS
À LA FACTURATION
(CONTESTATION
DES NIVEAUX DE
CONSOMMATION
FACTURÉS, PRIX OU TARIFS
APPLIQUÉS, PAIEMENT
ET RÈGLEMENT OU
ÉMISSION DES FACTURES)

[...] Environ un tiers des litiges de facturation portait, encore en 2016, sur des rattrapages supérieurs à 14 mois. En effet, la mesure de la loi de transition énergétique du 17 août 2015, interdisant les rattrapages de facturation de plus de 14 mois, n'est entrée en vigueur qu'un an plus tard, le 17 août 2016. « Nous avons proposé aux opérateurs d'anticiper l'application de cette disposition, relate Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service Médiation. Mais nous n'avons pas toujours été suivis, excepté par le gestionnaire de réseau de distribution Enedis qui a pris le parti de limiter systématiquement les rattrapages à 14 mois. »

Pour le médiateur, la limitation du recouvrement sur 14 mois est une incontestable avancée pour les consommateurs, en attendant le déploiement des compteurs communicants qui devraient assurer une facturation plus fiable, grâce à des relevés plus réguliers.

Pour protéger les consommateurs de bonne foi, le médiateur a défendu, de longue date, de limiter les rattrapages de facturation à un an, les professionnels ne reconnaissant, au mieux, que le délai légal de prescription de deux ans. L'application des règles de la prescription, réformées par la loi du 17 juin 2008, a d'ailleurs été l'un des premiers combats du médiateur mais des divergences d'interprétation persistaient avec les gestionnaires de réseaux, notamment sur son application en cas

d'absence de relevé du compteur pendant une longue période. « Cette absence de relevé tient-elle de la responsabilité du distributeur ou du consommateur? Nous avons toujours pensé qu'il revenait à l'opérateur, lorsque le compteur n'a pas été relevé depuis plus d'un an, d'engager une démarche plus formelle en direction du consommateur, pour tenter d'accéder au compteur, par exemple, par un courrier recommandé avec accusé de réception », indique Catherine Lefrançois-Rivière. Portée à 14 mois, la limitation du rattrapage donne une marge de manœuvre de deux mois supplémentaires aux distributeurs, pour prévenir le consommateur et relever le compteur lorsque le relevé programmé à l'échéance annuelle n'a pu avoir lieu.

Cette mesure incite les gestionnaires de réseaux à procéder plus activement au relevé des compteurs ou à prendre en compte les auto-relevés des consommateurs. A contrario, des garde-fous ont été prévus pour éviter les abus: les opérateurs peuvent recouvrer [...]

HAUSSE RÉTROACTIVE DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ



Le Conseil d'État, qui avait été saisi par l'association des opérateurs alternatifs, a annulé deux arrêtés ministériels le 15 juin 2016. L'arrêté du 28 juillet 2014 gelait les tarifs réglementés « bleus » de l'électricité appliqués aux particuliers, annulant une hausse de 5% prévue par un précédent arrêté. L'arrêté du 31 octobre 2014 fixait une augmentation de 2,5% de ces mêmes tarifs. Le Conseil d'État a jugé que la progression des tarifs était trop faible, en regard des coûts supportés par l'opérateur historique EDF*. Il a demandé aux ministres concernés de prendre de nouveaux arrêtés tarifaires, avec effet rétroactif, sur la période du 1^{er} août 2014 au 31 juillet 2015.

Ces derniers ont été publiés le 1^{er} octobre 2016. La Commission de régulation de l'énergie estime le montant moyen des rattrapages à 30 euros hors TVA. Le fournisseur historique EDF est tenu d'appliquer ces nouveaux prix, en rectifiant rétrocurement les factures émises sur la période concernée. Tous ses clients ayant bénéficié des tarifs invalidés par le Conseil d'État sont soumis à ce rattrapage, même si leur contrat a été résilié depuis. Les consommateurs, mécontents, qui ne comprennent pas cette facture de régularisation, sont nombreux à s'adresser à Énergie-Info, le service d'information du médiateur national de l'énergie. Question la plus fréquente: « Pouvez-vous m'expliquer à quoi correspond ce montant rétroactif pour 2014 et 2015... car nous sommes quand même en 2017? »

* ou sur 5% du territoire, l'entreprise locale de distribution.

[...] des consommations qui remonteraient au-delà de 14 mois en cas de fraude ou si les consommateurs font la sourde oreille, après la réception du courrier recommandé adressé par le distributeur.

EMBROUILLAMINI DANS LES FACTURES

Les rattrapages de consommation ont parfois pour conséquence de rendre les factures confuses et les consommateurs ont bien du mal à y trouver un semblant de cohérence. En 2016, le médiateur a été saisi d'imbroglios dans les factures qui ont en majorité concerné les fournisseurs ENI et Lampiris. Monsieur B. ayant un contrat de fourniture de gaz avec Lampiris a par exemple reçu dix factures entre le 7 janvier et le 26 mars 2016! Un peu plus de deux ans après sa souscription, des factures de régularisation, certaines annulant les précédentes, sont arrivées en cascade, ce qui a complexifié son litige. Chez ce fournisseur, des blocages de facturation ont entraîné des retards dans l'envoi de la facture annuelle, provoquant des régularisations sur de longues périodes. De plus, les montants TTC n'apparaissaient pas clairement, de même que les mensualités déjà déduites, ce qui rendait la facture peu claire pour les consommateurs. Le fournisseur ENI a aussi connu des blocages de facturation. Par ailleurs, certains de ses clients ne comprenaient pas le solde qui leur était réclamé, leur facture faisant à la fois état du montant dû et des échéances précédentes non payées. « *Lors d'une rencontre avec ENI, nous avons pu échanger sur leur facturation et revenir sur les anomalies que nous avions observées*, précise François-Xavier Boutin, chef de pôle au service Médiation. *ENI nous a apporté des explications sur ses difficultés et présenté les actions mises en œuvre pour que les anomalies ne se renouvellent pas.* »

DEUX TAXES MAJEURES ONT ÉVOLUÉ EN 2016

24 %

C'EST LA PART TOTALE
DES TAXES SUR
LA FACTURE DE GAZ

(Source: Observatoire CRE
4^e trimestre 2016)

Mise en place en 2004, la CSPE (Contribution au service public de l'électricité) était cette « taxe » représentant environ 15% de la facture d'électricité payée par tous les consommateurs et servant à financer les énergies renouvelables, les tarifs sociaux et l'électricité dans les ZNI (Zones non interconnectées). Fin 2015, elle a été réformée par la loi de finances rectificative: fusionnée avec la TICFE (Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité), la nouvelle CSPE [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

UN RATTRAPAGE DIMINUÉ DE 854 €

« Le 8 août 2016, Monsieur et Madame J., résidant à Préseau (59) ont reçu une facture d'électricité rectificative de 1765 €, dont ils contestent le bien-fondé. Suite à un dysfonctionnement de compteur, le distributeur a rectifié leur consommation pour la période du 7 mars 2014 au 7 mars 2016, en se basant sur le niveau de l'année précédente. Jugeant que le problème a été détecté tardivement, le couple a demandé un abattement sur sa facture.

Suite à notre intervention, le gestionnaire de réseau a accepté de revoir le calcul du redressement, en le réduisant à une durée de 14 mois, anticipant ainsi de manière volontaire l'application de la loi sur la limitation du rattrapage de facturation entrée en vigueur le 17 août 2016. La

consommation retenue a été de 213 kWh en pointe mobile, au lieu de 683, et de 8144 kWh en heures normales, au lieu de 14469. Pour Monsieur et Madame J., cela se traduit par une baisse de 854 € sur la facture litigieuse. Ils ont accepté cette solution amiable, le fournisseur ayant par ailleurs proposé d'échelonner le paiement du solde restant. »



ALINE SIDORENKO
Chargée de mission

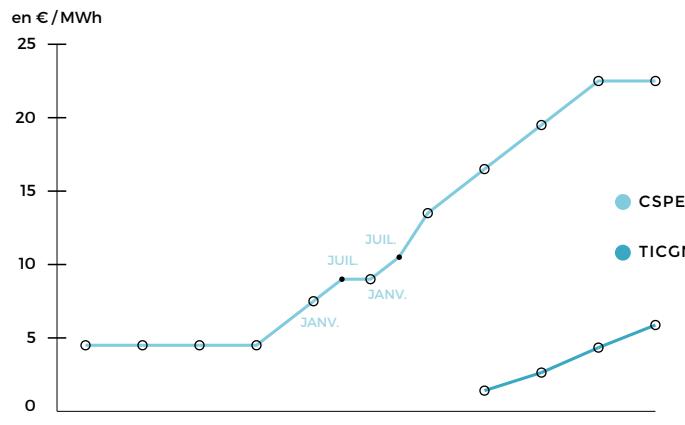
Recommandation n°D2016-03007,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

35 %

C'EST LA PART TOTALE
DES TAXES SUR
LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

(Source: Observatoire CRE
4^e trimestre 2016)

Parallèlement, la TICGN (Taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel) a absorbé la CTSSG (Contribution au tarif spécial de solidarité gaz) et la CSPG (Contribution au service public du gaz), appelée aussi contribution biométhane. Avec une seule taxe sur la consommation de gaz naturel, la réforme simplifie la facture, tout en sécurisant le financement du biogaz et des tarifs sociaux.



Évolution de la TICGN (gaz) et de la CSPE (électricité) pour les particuliers

Par ailleurs, un programme budgétaire « Service public de l'énergie » regroupe les charges ne relevant pas de la transition énergétique: tarifs sociaux, chèque énergie, péréquation, cogénération, médiateur national de l'énergie...◆

CAS CONCRET RECOMMANDATION

UN IMBROGLIO DE FACTURES

« Monsieur R. résidant à Nanterre (92) n'a pas compris les corrections apportées à sa facture de gaz naturel du 18 août 2015, suite à une réclamation auprès de son fournisseur qui n'avait pas appliqué l'option tarifaire adaptée à ses usages sur la période du 23 septembre 2014 au 7 avril 2015. Il a saisi le médiateur pour les vérifier, qui a dû mobiliser toutes ses compétences pour s'y retrouver dans cet imbroglio de factures émises, annulées, rééditée.

Après une analyse des informations transmises par le fournisseur et le distributeur, les montants facturés à Monsieur R., après la régularisation au bon tarif, semblent cohérents. En revanche, sur les montants réglés et le solde, le flou perdure. Non seulement les opérations n'apparaissent pas dans un ordre chronologique mais leur intitulé ("ISU annulation fact.", "rapproch. Annulé", "plan paiement ISU") ne permet guère de les comprendre. La présentation des factures adressées à Monsieur R. n'est pas conforme à l'arrêté facture du 18 avril 2012, prévoyant que celles comportant des rectifications doivent préciser de manière apparente "les informations relatives à la période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement".

Compte tenu des désagréments causés par la complexité de la facturation et l'absence de réponse à ses réclamations, le médiateur a recommandé au fournisseur de verser un dédommagement de 150 € et de rembourser les frais bancaires d'opposition aux prélèvements engagés par Monsieur R. Il lui a demandé également d'adresser à son client un état récapitulatif de son compte, faisant apparaître distinctement les montants facturés, remboursés, payés.

Dans un but de prévention des litiges, le médiateur lui recommande de mettre ses factures rectificatives en conformité avec l'arrêté du 18 avril 2012. »



LEILA MAROUF
Chargée de mission

Recommandation n° 2016-0125,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

INTERVIEW**SOPHIE AUDIC**

Directrice générale de Lampiris France

« L'essentiel des réclamations que nous traitons, en tant que fournisseur d'énergie, concerne la facturation. Le consommateur qui a franchi le pas d'aller chez un fournisseur alternatif regarde plus attentivement sa facture, parce qu'il attend de son choix une baisse de prix. Il faut alors répondre à son exigence de clarté, en faisant de la pédagogie sur la facture, sa composition – consommations, taxes, abonnement – et la traçabilité de la consommation. De nombreuses réclamations se résolvent par une simple explication. C'est pourquoi nous entretenons avec nos clients une relation de proximité et de dialogue, que ce soit par téléphone, mail, chat ou réseaux sociaux.

Les factures tiennent compte de multiples informations rendues obligatoires par la réglementation, et qui les rendent complexes. Nous avons amélioré leur lisibilité, avec une présentation plus claire, qui fait bien apparaître séparément le volume de la consommation et les éventuelles sommes régularisées après un relevé de compteur car les contestations du niveau de consommation à la suite d'une régularisation étaient fréquentes.

Nous disposons d'un outil informatique performant pour gérer ces questions. À titre d'exemple, l'une des recommandations du médiateur a débouché sur une loi qui limite les rattrapages de facturation à 14 mois. Nous avons donc mis en place un outil de suivi et de relance pour inciter nos clients à nous envoyer leur auto-relevé dans les temps.

Lampiris dispose d'une équipe dédiée pour traiter avec la plus grande réactivité possible les réclamations de nos clients ainsi que les dossiers des consommateurs qui ont saisi le médiateur. Nous suivons les recommandations génériques du médiateur ainsi que les recommandations individuelles, dans la mesure où celles-ci nous semblent appropriées, bien entendu... »

INTERVIEW**DANIEL FAVA**

Directeur général d'ENI France

les consommateurs à nous envoyer un auto-relevé pour facturer au plus près de la consommation. Nous avons également mis en place des appels de prévention dits "bill shock"; lorsque nous constatons un montant important, nous appelons le client pour le prévenir que sa facture sera plus élevée que ce à quoi il s'attend naturellement. Cet échange permet de comprendre la hausse: hiver plus rigoureux, modification du nombre de personnes vivant dans le foyer ou autre. Si le client fait état de difficultés de paiement, nous lui proposons alors un échéancier.

Le médiateur, parce qu'il a une vision complète du marché, joue un rôle important. Nous acceptons la plupart des accords amiables qu'il propose et accordons, dans la majorité des cas, le dédommagement qu'il préconise. »

« La facturation de l'énergie est un exercice délicat, parce qu'elle repose sur des données, fournies par les gestionnaires de réseaux de distribution (GRDF et Enedis), dont nous ne maîtrisons pas la qualité. Néanmoins, nous travaillons à rendre les factures les plus lisibles et précises possible. Lorsque le médiateur de l'énergie nous fait part de problèmes rencontrés par les consommateurs, nous prenons en compte ses remarques. Nous avions, par exemple, décidé de regrouper dans un seul document la facture de la consommation pour la période concernée et le recouvrement des sommes non payées lors de la précédente échéance. Ce "deux en un" a été source de confusion pour nos clients et nous y avons remédié après des échanges avec le médiateur, en séparant la facture et le recouvrement des impayés.

Les réclamations sont essentiellement liées aux pics de facturation de la période hivernale. Nous nous efforçons de lisser ces pics par plusieurs moyens, dont la mensualisation, adoptée par 70 % de nos clients. Nous avons fait des efforts de pédagogie depuis un an. Nous incitons fortement

LES RÉSEAUX
DE DISTRIBUTION
♦
(A)CHEMINER

LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION,
EN SITUATION DE MONOPOLE SUR LEUR TERRITOIRE,
ONT UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC.
LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE
INCITE AU DÉVELOPPEMENT DE BONNES PRATIQUES
VIS-À-VIS DES CONSOMMATEURS QUI N'ONT PAS
LE CHOIX D'UN AUTRE OPÉRATEUR.



LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

Qu'il s'agisse de problèmes de raccordement ou de qualité de fourniture, les litiges liés aux réseaux de distribution sont en hausse et complexes à traiter. L'épineux dossier de la rénovation des colonnes montantes électriques n'avance pas. Le médiateur en appelle à nouveau au législateur pour parvenir à une solution de financement acceptable.

En 2016, le nombre de litiges liés aux réseaux de distribution a augmenté, une large majorité d'entre eux relevant de l'électricité. Les enjeux financiers y sont importants. Les dossiers traitant de la qualité de fourniture représentent 10% des litiges recevables, contre 7% en 2015. La part de ceux concernant un raccordement au réseau s'établit à 6% contre 4% en 2015. Pour le médiateur, le monopole des distributeurs est une bonne chose car il permet une continuité de la distribution de l'énergie sur le territoire. Cependant, cette situation doit amener les opérateurs à une grande exigence dans leur rapport avec les consommateurs, qui n'ont pas la possibilité de faire jouer la concurrence: « Ces derniers doivent avoir la garantie d'être servis dans les meilleures conditions, affirme Jean Gaubert. Au prix de quelques mésententes avec les distributeurs, nous rappelons cette règle dans nos recommandations. En s'écartant de cette ligne de conduite, les gestionnaires de réseaux pourraient s'exposer, à l'avenir, à une mise en concurrence sur certaines prestations. »

OBLIGATION DE RÉSULTAT POUR LA QUALITÉ DE FOURNITURE

Qu'il s'agisse de creux de tension ou de surtensions, de coupures accidentelles ou de microcoupures, les dossiers concernant la qualité de fourniture électrique sont complexes à traiter car ils reposent sur la capacité des consommateurs à apporter des preuves sur la réalité des dommages subis et la possibilité d'établir un lien de causalité avec une défaillance du réseau. « Ce sont des litiges qui se règlent difficilement à l'amiable, sauf dans le cas de la rupture [...]

RETOUR SUR LES DIX ANS D'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

La loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre, dite « loi Brottes », a étendu les compétences du médiateur aux contrats de raccordement. Les problèmes de raccordement sont vastes, du déplacement d'ouvrages à la rénovation d'un branchement individuel avant une augmentation de puissance, en passant par la vétusté des colonnes montantes d'électricité. Cette extension de son champ de compétences a notamment permis de mettre en lumière les litiges liés à la transparence des devis de raccordement et à la prise en charge des travaux de remise aux normes des colonnes montantes, en appelant l'intervention des pouvoirs publics sur ce sujet.



[...] du neutre – une surtension électrique qui provoque des dégâts sur les équipements des consommateurs, dont Enedis reconnaît, en général, la responsabilité, indique François-Xavier Boutin, chef de pôle au service Médiation. Les discussions portent alors sur l'évaluation financière des dommages matériels. Le mieux est que les consommateurs puissent produire des factures et des attestations de professionnels sur le caractère irréparable du bien endommagé.»

10 %

**DES LITIGES RECEVABLES
PAR LE MÉDiateUR EN 2016
CONCERNENT LA QUALITé
DE FOURNITURE**

En revanche, les microcoupures, qui peuvent entraîner des défaillances sur les appareils électriques, et les creux de tension, qui font que le four chauffe mal ou la machine à laver tourne lentement, sont des incidents plus rarement reconnus par le gestionnaire de réseau Enedis. Celui-ci considère qu'il n'est pas tenu à une obligation de résultat concernant la qualité de fourniture. La position du médiateur est différente. Le distributeur qui a sous sa garde les équipements du réseau est tenu, au contraire, d'assurer une fourniture continue et de qualité de l'électricité; il ne peut s'en exonérer que pour des causes précises, en cas de force majeure par exemple, lors de tempêtes d'ampleur exceptionnelle. De plus, c'est lui qui détient les éléments techniques pour déterminer s'il y a eu des incidents sur le réseau.

Une part significative des dossiers sur la qualité de fourniture provient des saisines de compagnies d'assurances. Celles-ci ont indemnisé leurs clients d'une partie des dommages et se tournent vers le médiateur pour récupérer auprès du distributeur les montants versés et obtenir le remboursement du montant de la franchise laissé à la charge de leur client. « Nous veillons à ce que les assureurs qui saisissent le médiateur interviennent bien dans le cadre de leur recours subrogatoire, après avoir indemnisé leurs clients. Il est normal qu'ils bénéficient alors des recours ouverts au consommateur contre le responsable du dommage », précise Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service Médiation. Le premier réflexe du consommateur confronté à des dommages électriques sur ses équipements est, en effet, de se tourner vers sa compagnie d'assurances, ce qui simplifie les démarches et l'organisation des expertises auxquelles est convoqué le distributeur, même s'il fait le choix de ne pas toujours y participer.

Mais la réparation du préjudice, ce n'est pas seulement le remboursement du matériel détruit, c'est aussi le dédommagement [...]

ERDF DEVIENT ENEDIS

Créée en 2008 sous la forme d'une filiale à 100% d'EDF, le gestionnaire des réseaux de distribution électriques – ERDF – a pris le nom d'Enedis en mai 2016. Ce changement d'identité répond à une exigence de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui estimait que l'ancien nom entretenait une confusion avec celui de la maison mère, EDF, et n'était pas compatible avec l'indépendance à laquelle le gestionnaire de réseau est tenu. Elle a contraint l'entreprise à trouver une nouvelle dénomination afin que les consommateurs puissent mieux distinguer, d'une part, le distributeur qui assure une mission de service public en situation de monopole et, d'autre part, les fournisseurs d'électricité en concurrence depuis l'ouverture des marchés en 2007, c'est-à-dire EDF, Engie, Direct Énergie, ENI, Lampiris...



32 M

**DE COMPTEURS RÉSIDENTIELS
POUR L'ÉLECTRICITé**

18

**FOURNISSEURS NATIONAUX
D'ÉLECTRICITé (AVRIL 2017)**

[...] des désagréments subis – être privé d'équipements dont le besoin est quotidien, prendre du temps pour les racheter, engager une démarche auprès de son assureur. Ces désagréments ne sont généralement pas pris en compte par les compagnies d'assurances.

Les recommandations du médiateur sur les litiges de qualité de fourniture sont peu suivies ou seulement partiellement. Mais les assureurs et les consommateurs qui ont ensuite porté leur différend devant les tribunaux ont généralement vu la recommandation du médiateur confirmée par une décision de justice. En 2016, six jugements, dont le médiateur a eu connaissance, ont été rendus dans ce sens. L'assureur d'une SCI, propriétaire d'une maison en région parisienne, a saisi le médiateur car ERDF (devenu Enedis) refusait de lui rembourser la somme de 1913 €, correspondant à l'indemnité versée à son client et la franchise de 875 € laissée à la charge de la SCI, dont la pompe à chaleur a été endommagée par une surtension. Avec les éléments à sa disposition, notamment une intervention du distributeur pour réparer un défaut de connexion et un disjoncteur défaillant à proximité de la SCI deux jours plus tard, le médiateur a estimé que le lien de causalité entre les dommages et un incident électrique pouvait être considéré comme suffisamment rapporté. Le gestionnaire de réseau n'a pas suivi sa recommandation. En juin 2016, la juridiction de proximité de Puteaux a jugé que le distributeur n'apportait nullement la preuve d'une absence de surtension: « *On peut se demander pourquoi ERDF a procédé à une telle intervention, si un incident n'avait pas été constaté quelques jours plus tôt; c'est ainsi que le médiateur de l'énergie a pu conclure logiquement que le lien de causalité (...) peut être considéré comme rapporté* », indique le jugement. Il condamne ERDF à verser 1913 € à la société d'assurance et 875 € à la SCI, ainsi qu'aux deux parties la somme de 400 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.

MANQUE DE CLARTÉ SUR LES DEVIS DES RACCORDEMENTS

Les litiges liés au raccordement au réseau concernent notamment des travaux dont le montant est jugé excessif par les consommateurs et dont les devis sont réalisés à partir d'un canevas de prestations non publié, ce qui ne permet aucune vérification. « *Il y a un manque de transparence des devis, en électricité comme en gaz, pour les prestations qui ne sont pas tarifées suivant le barème approuvé par la Commission de régulation de l'énergie*, souligne François-Xavier Boutin. Pour les consommateurs, il est difficile de savoir si les travaux sont réalisés au juste prix. » Plusieurs types de raccordement [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

LE CASSE-TÊTE DE L'AUTOCONSOMMATION

« Madame et Monsieur M. ont fait installer, en 2013, des éoliennes et des panneaux solaires afin de produire leur électricité. Ils sont en quasi "autonomie énergétique", avec un compteur électromécanique qui fonctionne normalement lorsqu'ils consomment de l'électricité mais tourne "à l'envers" lorsqu'ils en produisent. Ils reçoivent des factures d'un faible montant, basées sur la différence entre l'énergie injectée dans le réseau et l'énergie soutirée. Suite à des incohérences observées dans les relevés du compteur, le gestionnaire de réseau constate que le compteur tourne à l'envers, ce qui est interdit. En octobre 2015, il est remplacé par un compteur électronique, qui ne permet plus la déduction de l'énergie produite.

Madame et Monsieur M. contestent ce changement de compteur et le redressement de leur consommation depuis 2013. Le médiateur souligne que le couple n'a pas déclaré son activité de production d'électricité, au travers d'une convention de raccordement et d'une convention d'exploitation, comme l'exige la réglementation. Ils pratiquent une forme d'autoconsommation "sauvage"; en effet, jusqu'aux récents textes sur l'autoconsommation (ordonnance du 17 juillet 2016, ratifiée par la loi du 24 février 2017), les consommateurs devaient vendre l'électricité qu'ils produisaient à EDF et acheter celle qu'ils consommaient sur le réseau. La décision du distributeur de changer le compteur était donc fondée.

Celle d'appliquer un redressement des consommations, du 9 octobre 2013 au 9 octobre 2015, pour cause de dysfonctionnement de compteur, l'était en revanche moins. Pour le médiateur, le compteur électromécanique fonctionnait correctement; l'historique des consommations du ménage montre bien que, pendant cette période, il produisait lui-même l'essentiel de l'énergie utilisée. Il a donc recommandé d'annuler la facturation du redressement. Madame et Monsieur M. réclament également l'effacement des consommations enregistrées par le nouveau compteur puisqu'ils ont injecté à peu près la même quantité d'électricité dans le réseau. Sauf que cette production n'a pas été prise en compte, n'étant plus consignée par le compteur électronique. Le médiateur a recommandé au distributeur d'annuler ces consommations, si le couple régularisait sa situation administrative rapidement, en déclarant son installation. »



**PIERRE-LAURENT
HOLLEVILLE**

Chargé de mission

Recommandation n° D2016-00247,
consultable sur le site
energie-mediateur.fr/recommandations

[...] existent et la question se pose du choix de la solution la plus économique pour le consommateur. Il arrive que le médiateur ne partage pas les analyses du distributeur et remette en cause sa proposition. Pour Jean Gaubert, le choix d'un raccordement doit être justifié au regard des intérêts économiques des consommateurs.

6 %

**DES LITICES RECEVABLES
PAR LE MÉDIADEUR EN 2016**
CONCERNENT
LE RACCORDEMENT

Le litige de Madame J. est à cet égard édifiant. Souhaitant changer son compteur de gaz de place, elle a reçu en l'espace de six mois trois devis, dont le premier s'établissait à 2607 € et le dernier à... 977 €. Elle a saisi le médiateur car le distributeur refusait de prendre à sa charge le montant des travaux. Constatant que la modification du branchement n'était pas justifiée par des raisons de sécurité ou de remise aux normes, il n'a pas été donné raison à la consommatrice. Par contre, le médiateur a jugé anormal qu'il ait fallu trois devis pour faire baisser le prix des travaux de 63%; à ce titre, un dédommagement de 200 € a été recommandé pour Madame J. Celle-ci a porté l'affaire devant le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS), chargé de régler les litiges entre les gestionnaires et les utilisateurs des réseaux publics d'électricité et de gaz. Celui-ci s'est déclaré non compétent pour trancher de la responsabilité de la prise en charge des travaux de raccordement. Dans sa décision, le Comité affirme, par contre, que, selon les dispositions du Code de l'énergie, le distributeur est soumis à une obligation générale de transparence en matière de raccordement au réseau de distribution du gaz naturel. « *La société GRDF doit, impérativement et sans qu'un utilisateur en fasse la demande, fournir le détail des quantités et prix unitaires des prestations dans les devis qu'elle propose à ses clients, sauf à manquer à son obligation de transparence.* » Pour Catherine Lefrançois-Rivière, c'est une décision importante qui « *a vocation à fixer une ligne de conduite générale aux distributeurs pour l'ensemble des devis qu'ils établissent.* »

LA RÉNOVATION DES COLONNES MONTANTES EN SUSPENS

Dans les litiges de raccordement, une question particulière continue de susciter de nombreuses réclamations depuis plusieurs années: la rénovation des colonnes montantes d'électricité, ces câbles et canalisations qui acheminent l'énergie entre le réseau public situé sur la voirie et chaque logement d'un immeuble. En 2016, le médiateur a été saisi de 70 litiges liés à l'entretien des colonnes montantes par [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

UN RACCORDEMENT SUSPENDU À LA RÉFÉCTION COÛTEUSE D'UNE COLONNE MONTANTE

« Madame P. a acheté un ancien atelier dans la ville de Thiers (63), pour le transformer en habitation et local professionnel. Au moment d'accorder le permis de construire, Enedis a indiqué que le projet serait sans impact technique sur le réseau de distribution. Quand, en 2015, la consommatrice demande le raccordement électrique, elle apprend que celui-ci n'est pas possible avant la mise aux normes de la colonne montante de la copropriété dont fait partie son bien. Le distributeur estime que cette colonne, du fait de son ancienneté, n'est pas incorporée à la concession et que les travaux d'un montant de 37250 € reviennent à la charge de la copropriété... laquelle refuse d'engager une telle somme.

Lorsque le distributeur a indiqué à la mairie que le raccordement du local ne nécessitait aucune intervention sur le réseau public, Madame P. a pu légitimement croire que cette réponse n'impliquait pas de travaux susceptibles d'être mis à sa charge. Le médiateur note là un défaut d'information d'Enedis vis-à-vis de sa cliente.

Par ailleurs, le gestionnaire de réseau ne peut se contenter d'affirmer que cette colonne montante appartient toujours à la copropriété, sur le seul fait qu'elle a été installée avant la signature du contrat de concession avec la ville, dont la date n'est d'ailleurs pas précisée. Les propres chiffres d'Enedis montrent qu'il y avait déjà 514 000

colonnes électriques incorporées aux biens de distribution d'électricité avant 1992, année à partir de laquelle la quasi-totalité des contrats de concession ont été signés.

Le médiateur a estimé qu'une solution de raccordement direct au réseau public était possible, à un coût bien moindre, sans passer par la colonne montante. Le distributeur a refusé de l'envisager, au motif que le local faisant partie de la copropriété, il devait être raccordé à cette colonne. L'argument n'est fondé ni juridiquement, ni techniquement puisque le bien est situé au rez-de-chaussée et distinct de l'immeuble abritant physiquement la colonne montante.

Le médiateur a recommandé au distributeur de chiffrer le coût d'un raccordement direct au réseau, afin de le substituer rapidement au raccordement provisoire de chantier, et d'en prendre à sa charge un tiers pour dédommager Madame P. des désagréments subis. Cette recommandation n'ayant pas été suivie, il a été nécessaire que le médiateur alerte par courrier le président du directoire d'Enedis, afin qu'elle soit finalement acceptée pour sortir Madame P. de cette situation inextricable. »



**FRANÇOIS-XAVIER
BOUTIN**

Chef de pôle Litiges gaz
naturel et réseaux

Recommandation n° D2016-02669,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.FR/RECOMMANDATIONS](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

[...] des consommateurs ou des syndics de copropriété – contre 59 en 2015 et 13 en 2013. C'est souvent la demande d'une augmentation de puissance pour un appartement ou la pose d'un compteur supplémentaire, qui révèle leur vétusté. Les distributeurs, et le principal d'entre eux Enedis, refusent de procéder à ces opérations, tant que la colonne n'est pas remise aux normes. Le besoin de rénovation est aussi détecté lors d'un incident sur la colonne, comme un départ de feu. Mais qui doit supporter la prise en charge des travaux, entre 10 000 € et 20 000 € par colonne et par escalier ?

En principe, la responsabilité de l'entretien des colonnes montantes incombe à leur propriétaire. C'est sur la preuve de la propriété que se noue le casse-tête juridique. Selon les chiffres d'Enedis, le parc actuel est d'environ 1,5 million de colonnes, dont 800 000 sont hors concession, soit 52 % qui appartiennent toujours aux propriétaires des immeubles. Un décret de 1946 a décidé qu'elles sont incorporées au réseau de distribution, sauf volonté expresse des propriétaires de les conserver. En 2016, le contentieux juridique s'est développé sans apporter de repères juridiques stables.

« La jurisprudence est divisée mais nous observons que les décisions de justice sont globalement plus favorables au gestionnaire de réseau qu'aux copropriétés, relate Pierre Sablière, consultant en droit de l'énergie auprès du médiateur. *Tant que la Cour de cassation n'a pas été saisie, nous demeurons dans une impasse. »*

70
C'EST LE NOMBRE
DE LITIGES
SUR LES COLONNES
MONTANTES
EN 2016

Plusieurs éléments contribuent à l'enlisement de la situation, dont l'échec de la médiation. Les recommandations tendant à la prise en charge des travaux de rénovation par Enedis ne sont pas suivies, sauf dans de rares cas où des documents ont attesté, de façon incontestable, l'appartenance de la colonne au réseau public. Enedis, qui s'était engagé à réaliser un inventaire précis du nombre de colonnes montantes incorporées à la concession, n'a encore rien produit; un arrêté du 21 avril 2016 contraint l'entreprise à le dresser mais il ne sera exigible qu'à compter du 1^{er} janvier 2018. Le rapport du gouvernement sur les colonnes montantes – nombre d'installations à mettre en conformité, coût de cette rénovation, solutions de financement – devait être remis au Parlement un an après l'adoption de la loi de transition énergétique, soit en août 2016. Il a été remis au président du Sénat en avril 2017 mais n'a pas été rendu public pour l'instant. [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

COFFRETS DE RACCORDEMENT VOLÉS... À QUI LA FAUTE ?

« Madame G. est chef d'une entreprise qui organise des marchés de Noël. Fin 2015, elle demande au gestionnaire de réseau de distribution un raccordement pour deux branchements électriques provisoires sur une place de la commune d'Annecy (74), pour la période du 19 au 28 décembre. Lorsque le 17 février 2016, le distributeur intervient pour mettre fin au branchement, il constate que les coffrets nécessaires au raccordement, que Madame G. a loué à une société, ont disparu. Quelques jours plus tard, elle lui adresse un courrier de réclamation demandant une indemnisation de 5 217 €, correspondant au remplacement des coffrets volés, puisqu'il a tardé dans son intervention de dépôse du raccordement. Le gestionnaire de réseau refuse cette prise en charge, au motif qu'il ne peut être tenu responsable du vol, le lien de cause à effet entre la disparition des coffrets et le retard dans son intervention n'étant pas établi.

Saisi par Madame G. le médiateur estime, au contraire, que la responsabilité du distributeur est engagée. Il est le seul à pouvoir réaliser la dépôse des installations de raccordement provisoire. Ayant la maîtrise d'ouvrage de ces opérations, il était tenu d'y procéder à la date de la fin de la convention, signée avec la

consommatrice. Au-delà, il est devenu gardien des installations et doit donc assumer les conséquences de ce vol que son retard a immanquablement favorisé, en laissant les coffrets en déshérence. Et d'autant plus que Madame G. est intervenue pour lui rappeler de le faire.

Le médiateur a recommandé au gestionnaire de réseau de prendre à sa charge les frais qui sont la conséquence du vol, et d'accorder un dédommagement de 100 € à Madame G. pour les désagréments subis. La recommandation n'a pas été suivie, le distributeur campant sur sa position d'absence de lien de causalité. »



LORRAINE VERRON
Chargée de mission

Recommandation n° D2016-02258,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

300 000

**COLONNES MONTANTES
DOIVENT ÊTRE RÉNOVÉES
EN FRANCE**

(Source: Enedis)

Un signe encourageant a toutefois été noté avec la signature, le 14 avril 2016, de l'accord entre le Syndicat Intercommunal de la périphérie de Paris pour les Énergies et les Réseaux de Communication (SIPPEREC), autorité concédante regroupant 82 communes de la banlieue parisienne, et Enedis, afin de prolonger pour dix ans le contrat de concession pour la distribution publique de l'électricité sur ce territoire. Il est assorti d'un certain nombre d'engagements de la part du distributeur, dont l'un porte sur la rénovation des colonnes montantes qui ne sont pas supposées appartenir à la concession. Le SIPPEREC s'est engagé à assurer, en maîtrise d'ouvrage, la remise aux normes des colonnes d'avant 1995, au rythme prévu de 500 installations par an. Le coût de la rénovation est partagé par le Syndicat et Enedis, au titre de ses investissements dans le réseau. Malgré cette avancée locale, le médiateur en appelle au législateur pour intervenir rapidement sur le sort des colonnes montantes au niveau national.

Par ailleurs, des recherches menées par Pierre Sablière aux Archives nationales ont permis de retrouver, début 2017, les travaux préparatoires du décret de 1946 qui, dans son exposé des motifs, conforte la présomption d'appartenance des colonnes montantes au réseau public de distribution.◆

[...] Le médiateur plaide pour une solution pragmatique sous l'égide du Parlement, afin de mettre un terme à l'insécurité juridique et même matérielle grandissante sur ces questions. Compte tenu de la vétusté de certaines colonnes montantes, le risque d'un accident dramatique ne peut être écarté. Le coût de la rénovation de 300 000 colonnes montantes qui ne sont pas aux normes, estimé entre 5 et 6 milliards d'euros, pourrait être pris en charge par un financement tripartite entre les copropriétés, les gestionnaires de réseaux et les collectivités locales, propriétaires des ouvrages de distribution d'électricité, selon une répartition qui reste à définir. Le Défenseur des droits, lui aussi, saisi par des copropriétés sur ce sujet, s'est rallié à cette proposition que le médiateur a formulée dès 2014.
« Il semble assez normal que les autorités concédantes participent à l'effort financier puisque la remise en état va augmenter la valeur de leur actif », estime Pierre Sablière.

INTERVIEW



JACQUES J.-P. MARTIN

Président du Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour les Énergies et les Réseaux de Communication (SIPPEREC)

« À l'occasion de la prolongation du contrat de concession pour 12 ans, un avenant a été signé avec Enedis et EDF, pour notamment accélérer notre action commune dans la transition énergétique et garantir un certain niveau d'investissement sur le réseau de distribution d'électricité. Cet avenant ouvre également la possibilité au Syndicat de rénover jusqu'à 500 colonnes montantes par an, sans pour autant se prononcer sur la propriété de ces ouvrages, qui est un débat national récurrent non tranché.

Nous avons démarré nos travaux sur le sujet des colonnes montantes dans les années 2000, car nous avions alors identifié, en dehors des risques d'incendie pour certaines d'entre elles, trois problèmes principaux : l'absence d'inventaire sur le nombre et l'état du parc, leur gestion en masse dans la comptabilité d'Enedis, rendant compliqué le suivi des provisions pour renouvellement, et enfin la vétusté croissante de ces ouvrages, due au manque d'entretien par le gestionnaire de réseau. Celui-ci n'intervenant plus sur la rénovation des colonnes montantes, le SIPPEREC en a

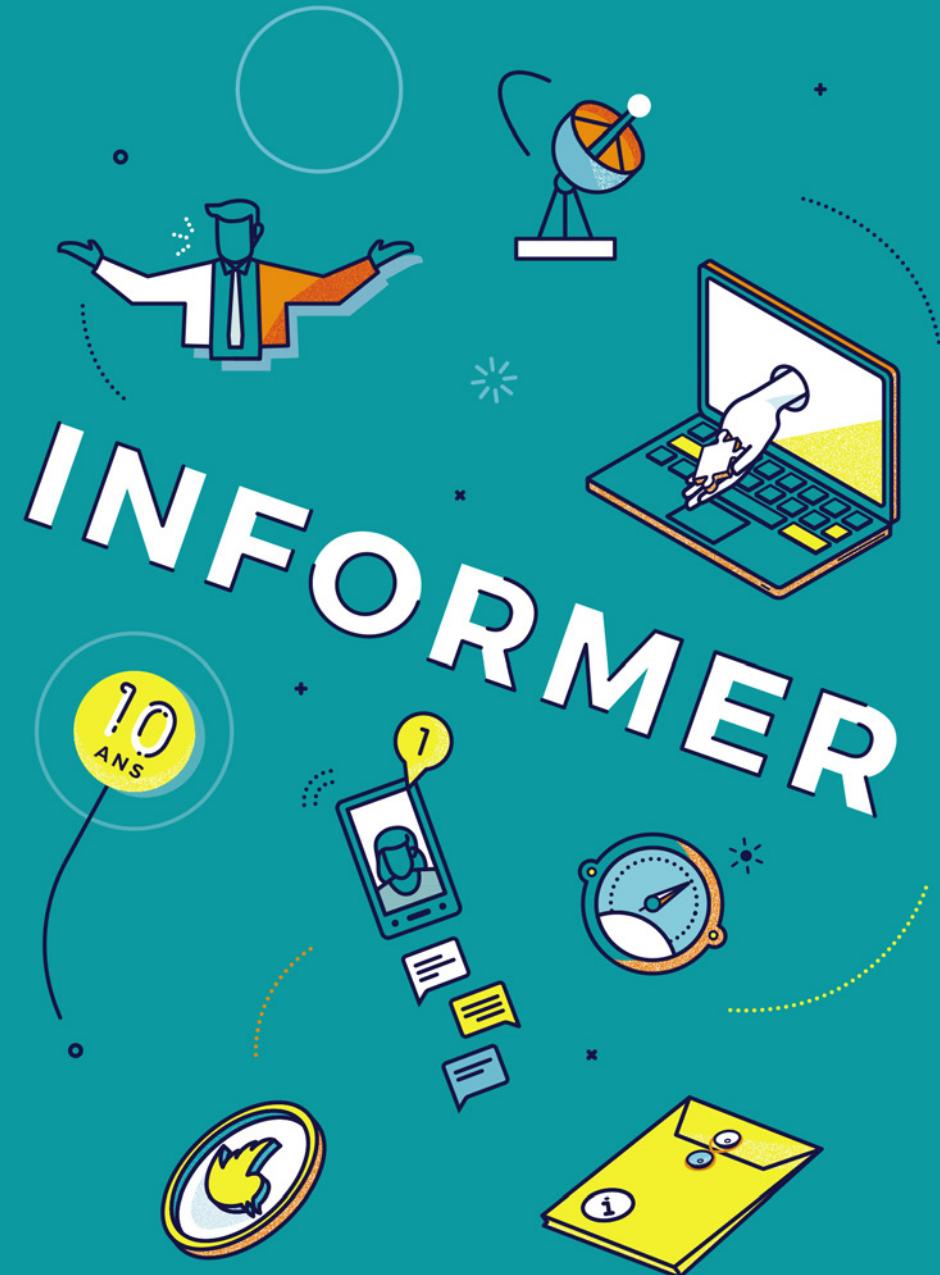
fait un élément important de la négociation de son avenant avec Enedis, notamment pour les immeubles à caractère social. Le nombre d'ouvrages situés sur notre territoire est en effet conséquent – environ 86 000.

Le SIPPEREC peut intervenir sur le parc privé, dans les copropriétés, ainsi que sur le parc public, dans les immeubles des offices publics de l'habitat. Notre stratégie est de viser en priorité les colonnes montantes sur lesquelles ont été observés des incidents. Parallèlement, une action plus industrialisée est menée sur les colonnes montantes vétustes, c'est-à-dire celles installées dans le bâti d'avant les années 1970. Aucun autre syndicat d'énergie ne s'est saisi du sujet jusqu'à présent. Il a donc fallu mettre en place des marchés et des processus qui n'existaient pas encore. Depuis la signature, le Syndicat a rénové environ 50 colonnes montantes et a un objectif de 300 ouvrages pour l'année 2017. »

UNE MISSION ESSENTIELLE

INFORMER

LE MÉDIATEUR MET À LA DISPOSITION DU GRAND PUBLIC DES INFORMATIONS SIMPLES ET PRATIQUES, AFIN QUE LES CONSOMMATEURS COMPRENNENT MIEUX LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE OUVERT À LA CONCURRENCE.



UNE MISSION ESSENTIELLE

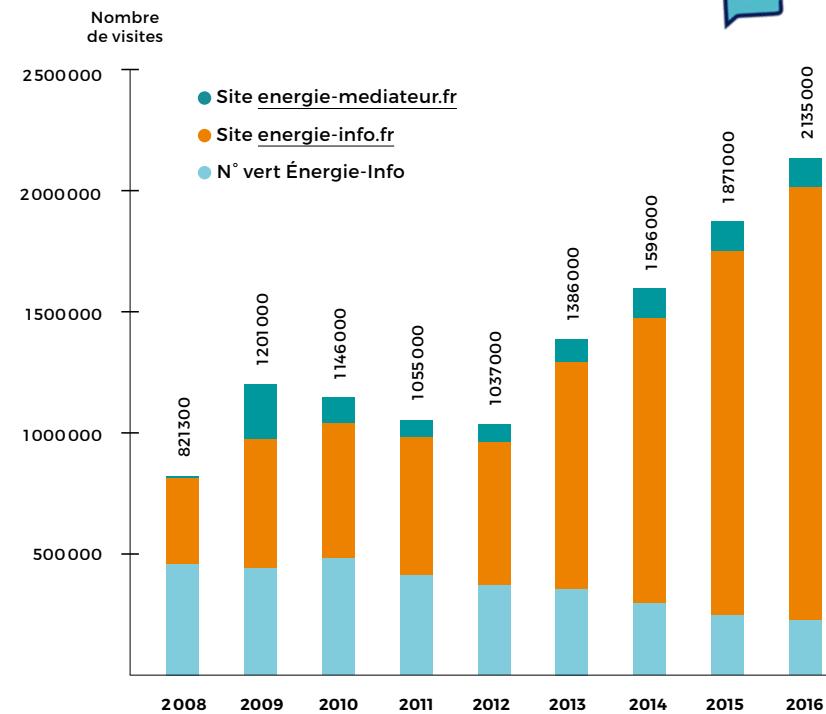
Avec 2,1 millions de consommateurs renseignés en 2016 via son site et son service Énergie-Info, le médiateur poursuit inlassablement sa mission d'information. De la télévision, pour toucher le plus grand nombre grâce aux pédagogiques émissions Consomag, aux réseaux sociaux, en passant par les indispensables relais que sont les acteurs institutionnels, la communication passe par tous les fronts.

Créé en 2007, au moment de l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers, le service Énergie-Info est un des piliers de l'accompagnement des consommateurs. Constitué d'un centre d'appels accessible par un numéro vert (0 800 112 212), d'une cellule d'expertise pour répondre aux demandes complexes et d'un site Internet (energie-info.fr), cette mission du médiateur de l'énergie répond à un véritable besoin. C'est ce que montre l'augmentation conséquente du nombre de consommateurs renseignés : en cinq ans, leur nombre a plus que doublé, passant d'un million en 2011 à 2,1 millions en 2016. De plus en plus, ils privilient Internet au détriment du téléphone : les appels ont diminué de 460 000 en 2008 à 226 000 en 2016, alors que les visites du site Énergie-Info et du site institutionnel (energie-mediateur.fr) sont passées dans le même temps de 362 000 à 1,9 millions.

1,7 M

DE VISITES SUR
ENERGIE-INFO.FR
EN 2016

Cette volonté de s'informer est mesurée par l'édition 2016 du Baromètre Énergie-Info. 23 % des ménages ont fait des démarches pour avoir des renseignements, contre 20 % en 2015, une proportion qui a doublé depuis la mise en place du baromètre en 2007. Logiquement, les Français sont plus nombreux à se dire bien informés sur l'ouverture du marché : ils sont 62 % contre 57 % en 2015. Des nuances sont cependant à apporter, car à peine un foyer sur deux (48 %) affirme être bien informé sur ses droits en matière de consommation d'électricité et de gaz. Si les consommateurs se tournent davantage vers [...]



Évolution du nombre de personnes informées depuis 2008

[...] le médiateur, c'est que ce dernier progresse en matière de notoriété: 37% des personnes interrogées disent connaître le médiateur, soit directement, soit via son service Énergie-Info, une proportion qui a gagné cinq points en un an.

DES CONSEILS PRATIQUES

Les sollicitations du service d'information émanent à 89 % de particuliers. Les questions traitées par le centre d'appels concernent principalement les offres des fournisseurs (31%), les factures (26%), les contrats (15%) et le raccordement et/ou le compteur, y compris Linky (9%). Les demandes, plus complexes, gérées par la cellule d'expertise en deuxième niveau, sont davantage liées à une réclamation (36%). Elles portent globalement sur les mêmes thèmes qu'au premier niveau, avec, notons-le, des demandes récurrentes concernant des difficultés de paiement, des dénonciations de pratiques commerciales – en recrudescence sur le deuxième semestre – et des résiliations de contrat inexplicées.

Les services du médiateur conseillent sur les démarches à entreprendre pour résoudre le problème rencontré par le consommateur. Monsieur et Madame V. ont appelé Énergie-Info car ils ont été démarchés par un fournisseur se faisant passer pour un autre; ils n'ont pas signé de contrat mais ont communiqué leur numéro de compteur. Une réponse leur a été donnée par téléphone; un courrier a complété l'information avec les coordonnées du fournisseur pour faire une éventuelle réclamation, une documentation sur les droits en cas de démarchage, l'adresse de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour dénoncer l'entreprise en cas de pratique commerciale déloyale et une liste des associations pouvant les accompagner dans leurs démarches.

Après un appel du distributeur lui annonçant une réduction de sa puissance électrique pour le lendemain, Madame G. a contacté Énergie-Info. Elle ne peut pas payer une facture de régularisation de 800 €. Elle a demandé un échéancier de paiement mais n'a pas reçu de réponse de son fournisseur et les services sociaux n'ont pas pu l'aider car ses revenus dépassent le plafond. Son fils a finalement réglé une partie de la facture et un plan d'apurement de la dette restante a été convenu avec son fournisseur. La consommatrice s'est par ailleurs plainte de ses « radiateurs énergivores ». Les services du médiateur lui ont conseillé de se rapprocher de l'Agence de [...]

PÉDAGOGIE À LA TÉLÉ AVEC LES CONSOMAG



Depuis 2009, le médiateur national de l'énergie et l'INC font campagne d'information commune. L'édition 2016, sous le titre « Énergie: mieux comprendre pour mieux agir », s'est déclinée sous la forme de cinq émissions Consomag de deux minutes, diffusées sur les chaînes de France Télévisions, entre le 14 et le 18 novembre et entre le 5 et 9 décembre. Elles ont abordé différentes thématiques comme le moyen de régler un litige avec le médiateur, le changement de fournisseur, la comparaison des offres d'énergie, l'optimisation de son contrat d'électricité, et le relevé des compteurs. Les Consomag ont réalisé une audience cumulée de 15 millions de téléspectateurs. Le site de replay de la télévision publique www.pluzz.fr a ensuite permis de prolonger leur diffusion.

Nouveauté de cette campagne, une collection de dix vidéos intitulée « Énergie: la minute pratique » a été diffusée sur 180 médias – télévisions locales, Web TV, sites Internet – entre le 28 novembre et le 31 décembre. En 60 secondes, sous forme de question-réponse, les experts du médiateur y donnent des clés de compréhension sur les sujets précités et d'autres, comme souscrire la bonne puissance électrique ou comprendre les compteurs communicants. Le médiateur a également réutilisé ces vidéos sur son site Internet energie-info.fr, sur les réseaux sociaux et lors des salons.

15 M

DE TÉLÉSPECTATEURS
POUR LES ÉMISSIONS
CONSOMAG

[...] l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) qui dispose, dans chaque département, de relais ayant pour mission d'assister gratuitement le grand public sur les solutions à mettre en œuvre pour faire des économies d'énergie.

Madame L., 90 ans, a été hospitalisée et son contrat d'électricité a été résilié pendant son absence. Une personne qui s'occupe d'elle, Madame P., a appelé le fournisseur pour comprendre et celui-ci lui a répondu que Madame L. était sans doute « *passée chez un concurrent* ». C'est l'explication la plus souvent donnée par les fournisseurs pour expliquer une résiliation, si le client n'a pas d'impayés. Dans ce cas, la justification est peu plausible, la consommatrice n'ayant pu être démarchée à cause de son hospitalisation. Les services du médiateur ont expliqué à Madame P. la marche à suivre: envoyer un courrier recommandé pour contester la résiliation au fournisseur, qui relaie la réclamation au gestionnaire de réseau. Lui seul peut identifier l'origine du problème et communiquer l'identité du fournisseur qui « détient » à l'insu du consommateur le numéro d'identifiant de son compteur, quelques fois attribué par erreur à une autre personne.

TUTORIELS INTERACTIFS ET PÉDAGOGIQUES

Le site [énergie-info.fr](http://energie-info.fr), qui met à la disposition du grand public de nombreux outils et fiches pratiques – dont le comparateur d'offres –, enrichit chaque année ses contenus. En 2016 ont été mis en ligne deux tutoriels, interactifs et pédagogiques, qui permettent aux consommateurs d'accéder plus rapidement aux informations recherchées. Le premier, réalisé en partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC), est une présentation des missions de l'institution intitulée « *Pour vous consommateur, que fait le médiateur national de l'énergie* ». Le second est consacré au thème « *Comment lire les index sur mon compteur d'électricité et/ou de gaz?* ».

Une fiche pratique « *Gaz de pétrole liquéfié (GPL) en citerne. Ce qu'il faut savoir avant de souscrire un contrat de gaz propane* » a été mise en ligne. Compte tenu de l'actualité et du nombre de saisines sur le sujet, une nouvelle fiche pratique « *Rénovation des colonnes montantes électriques, les bonnes questions à se poser* » a été rédigée pour informer les consommateurs sur ce dossier, où chaque partie se renvoie la responsabilité de la prise en charge du coût des travaux. [...]

INTERVIEW



JEAN-YVES MANO

Président de l'association de consommateurs CLCV

« Le niveau d'information sur le marché de l'énergie est relativement faible chez les consommateurs. Nombre d'entre eux ont été sollicités par les démarches commerciales des fournisseurs; ils ont vu passer les publicités des opérateurs. Cependant, la proportion des particuliers ayant changé de fournisseur reste faible.

Il y a sans doute une forme de routine ou d'habitude qui explique qu'ils ne s'approprient pas cette possibilité de faire un choix. Mais il y a également une part de méfiance liée à la méconnaissance. La comparaison des offres n'est pas aisée à faire; quand on parle de différence de prix, à quoi se réfère-t-elle? Ce n'est pas toujours très clair dans la tête des consommateurs, pour lesquels un tarif fixé par l'État demeure plus rassurant qu'une offre variable. D'autre part, ils ne connaissent pas forcément la marche à suivre pour changer de fournisseur ou le fait qu'il est possible de revenir à tout moment aux tarifs réglementés, s'ils ne sont pas satisfaits des offres de marché.

Il est vrai que l'ouverture du marché à la concurrence en 2007, qui excluait ce retour, ne s'est pas faite sur de bonnes bases, de ce point de vue. Avec le droit au retour il y a désormais une amélioration et le marché du gaz, notamment, est devenu raisonnablement concurrentiel.

Pour faire leur choix, les particuliers utilisent de plus en plus les comparateurs de prix. C'est un outil d'information intéressant, à condition d'être neutre. Le décret d'avril 2016 met bon ordre dans leur fonctionnement, en les contraignant notamment à faire état de leurs liens financiers avec les professionnels. Néanmoins, nous avons passé au crible une dizaine de comparateurs depuis cette date, et les informations réglementaires n'y sont pas. Nous allons continuer ce travail d'inspection et engagerons des actions en justice, si nécessaire. »

[...] Enfin, le comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel s'est étoffé de nouvelles fonctionnalités, afin, par exemple, de mieux identifier les offres d'électricité renouvelable ou celles associées à un service client exclusivement en ligne (Voir chapitre 5 COMPARER).

LE MÉDIATEUR ACTIF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

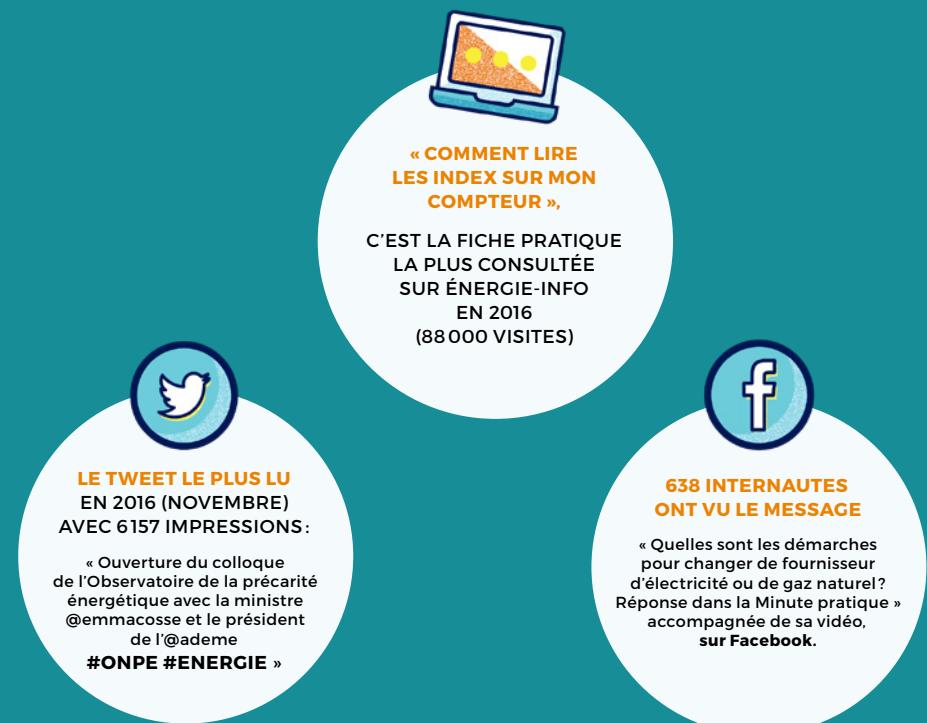
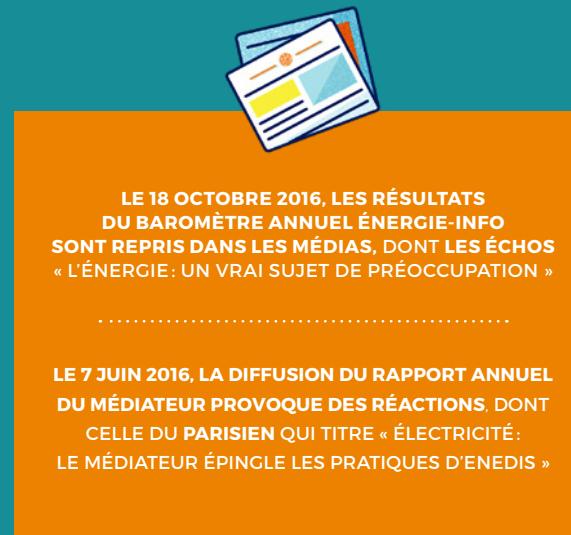
Le médiateur complète cette stratégie d'information des consommateurs par ses interventions dans les journaux ou sur les ondes. En 2016, il y a eu 474 retombées médias le concernant, dont 63% d'articles en ligne, 22% d'articles dans la presse écrite, 9% de passages à la télévision et 6% de présence sur une antenne radio.

La communication sur les réseaux sociaux prend de l'ampleur : sur Twitter, en 2016 le médiateur comptait 2132 abonnés et a publié 218 messages; sur Facebook, il recensait 585 mentions « j'aime » et a posté 91 actualités. Depuis fin 2016, il est actif sur LinkedIn où le suivent 124 abonnés.

2 132

C'ÉTAIT LE NOMBRE
D'ABONNÉS
AU COMPTE TWITTER
DU MÉDIATEUR
EN DÉCEMBRE 2016

L'institution communique également au travers d'une lettre d'information et de newsletters digitales, afin de faire connaître son action et ses positions sur les sujets d'actualité auprès des relais d'opinions dans le secteur de l'énergie. En 2016, trois lettres ont été diffusées à plus de 3000 exemplaires chacune, auprès de professionnels et d'institutionnels, 14 newsletters ont été envoyées à 757 abonnés et, pour certaines, aux journalistes. Elles s'inscrivent dans le développement des relations avec différents acteurs institutionnels, dont certaines sont formalisées par des partenariats et constituent un excellent moyen de toucher autrement les consommateurs (Voir chapitre 9 MOBILISER). Dans ce cadre, le médiateur a participé à plusieurs salons : le salon de la rénovation (janvier 2016), le salon des seniors (avril) et le salon indépendant de la copropriété (en octobre). Lors de ces événements, les services du médiateur font connaître l'institution pour développer sa notoriété auprès du grand public, répondent aux questions des visiteurs et distribuent de la documentation pratique.◆



POUR LES PARTICULIERS,
LE MARCHÉ S'OUVRE
PROGRESSIVEMENT

♦
COMPARER

COMPARER LES OFFRES IMPLIQUE D'AVOIR
ACCÈS À UNE INFORMATION JUSTE ET NEUTRE
SUR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE.
LE MÉDIATEUR MET À DISPOSITION UN OUTIL
PERFORMANT ET À JOUR POUR AIDER
LE CONSOMMATEUR À FAIRE UN CHOIX ÉCLAIRÉ.



POUR LES PARTICULIERS, LE MARCHÉ S'OUVRE PROGRESSIVEMENT

Presque dix ans après l'ouverture du marché de l'énergie pour les particuliers, la concurrence se développe lentement. L'année 2016 a été marquée par l'arrivée de plusieurs nouveaux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Le démarchage des consommateurs est reparti de plus belle, avec sa cohorte de mauvaises pratiques. Un décret oblige les comparateurs de prix à davantage de transparence.

En 2016, l'ouverture du marché de l'énergie pour les particuliers a continué à progresser. Selon l'observatoire des marchés de détail de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), au 31 décembre 2016, on comptabilisait 4,5 millions de particuliers ayant souscrit une offre de marché en électricité sur 32 millions; et 2,5 millions en gaz sur un total de 10,6 millions. Le Baromètre Énergie-Info 2016¹, réalisé par le médiateur national de l'énergie, indique quant à lui que 13% des foyers ont déclaré avoir changé de fournisseur, un résultat stable par rapport à 2015.

La part de marché des fournisseurs alternatifs atteint désormais 14% sur le marché résidentiel de l'électricité et 23% sur celui du gaz naturel, ce qui représente une hausse d'environ 20% par rapport à 2015. Pour les consommateurs non résidentiels (professionnels, collectivités locales, copropriétés...), dont certains n'ont plus accès aux tarifs réglementés des opérateurs historiques depuis le 1^{er} janvier 2016, l'année 2016 a été une année charnière (Voir chapitre 7 DIVERSIFIER).

L'année a été marquée par l'arrivée de nouveaux fournisseurs. Ils sont maintenant une vingtaine pour les particuliers. De plus, certaines entreprises locales de distribution (ELD) ont décidé [...]



RETOUR SUR LES 10 ANS D'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

L'ouverture du marché en 2007 a donné aux Français la possibilité de souscrire des contrats d'électricité et de gaz à prix de marché chez les fournisseurs historiques ou les fournisseurs alternatifs. De cette liberté de choix découlait une contrainte, celle de ne plus pouvoir revenir aux tarifs réglementés. **Dès sa création, le médiateur national de l'énergie a défendu le principe d'un retour aux tarifs réglementés, une mesure indispensable pour donner confiance dans le fonctionnement d'un marché complexe et difficilement lisible pour les citoyens.**

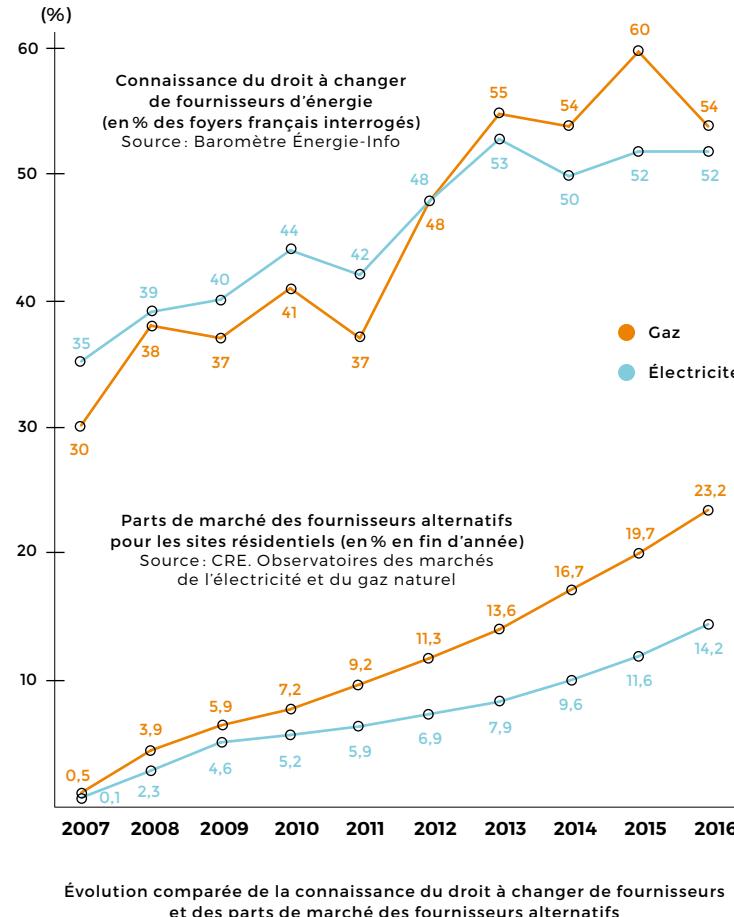
Le législateur est intervenu à plusieurs reprises pour ce faire. Dans un premier temps, la loi du 21 janvier 2008 a permis aux particuliers ayant opté pour une offre à prix libre depuis plus de six mois de revenir aux tarifs réglementés. Puis la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) du 7 décembre 2010 a instauré une réversibilité sans délai, ni condition, en gaz comme en électricité.

Cette possibilité de retour a apporté une garantie fondamentale aux consommateurs qui hésitent à changer de fournisseur d'énergie, la confiance étant un élément primordial dans leur décision.



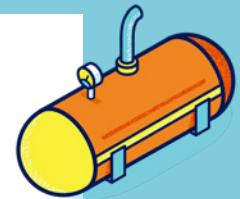
1. Baromètre Énergie-Info 2016. Échantillon représentatif de 1500 personnes interrogées en septembre 2016 par l'Institut Market Audit.

[...] de commercialiser des offres sur l'ensemble du territoire et plus seulement dans leur zone de desserte historique. Pourtant, le marché de l'énergie demeure encore peu animé, près de dix ans après l'ouverture à la concurrence. Si celle-ci est perçue positivement par plus des deux tiers des consommateurs, 76% des personnes interrogées pour le Baromètre Énergie-Info disent toutefois ne pas avoir l'intention de changer de fournisseur.



Malgré tout, la connaissance de l'ouverture du marché s'améliore. Un peu plus de la moitié des Français sait qu'elle peut changer de fournisseur. Ils n'étaient qu'un tiers en 2007. Ils sont [...]

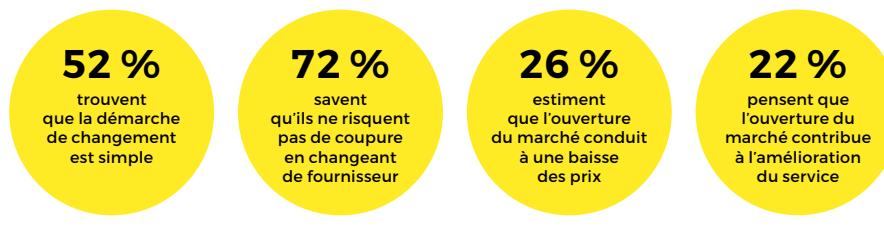
MIEUX COMPARER LES PRIX DES CONTRATS DE GAZ EN CITERNE



L'évolution des prix du gaz propane peut surprendre. Monsieur B. qui possède une citerne GPL a ainsi constaté que les prix appliqués par son fournisseur augmentent lorsque ceux des produits pétroliers évoluent à la hausse mais ne diminuent pas en cas de baisse. Les prix étant libres, le médiateur n'est pas fondé à prendre position sur leur niveau. Par contre, il ressort de la saisine de Monsieur B. un manque d'information. Il a été recommandé au fournisseur de se mettre en conformité avec la réglementation, en communiquant un barème ou une formule d'actualisation permettant de comprendre les variations du prix de la tonne de propane (recommendation n° 2016-0844 sur www.energie-mEDIATEUR.fr).

L'information sur l'affichage des prix dans les contrats de GPL a fait l'objet d'une réunion au Conseil National de la Consommation (CNC), en mars 2016, et d'échanges entre le médiateur et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En effet, lors d'une résiliation, ces contrats prévoient des frais (pour résiliation anticipée, pour le pompage du carburant restant, pour l'enlèvement de la citerne...) qui apparaissent peu lisibles pour les consommateurs. Le travail mené avec la DGCCRF porte sur la manière dont les prix doivent être présentés à la signature du contrat, et particulièrement la mise en visibilité des frais de sortie. Il est envisagé de demander aux fournisseurs de mettre en place une fiche standardisée, sur le même modèle que ce qui a été fait pour les contrats d'électricité et de gaz naturel, montrant le coût de l'ensemble des prestations par an ou, à minima, sur la totalité de la durée du contrat.

[...] 39 % à connaître la marche à suivre, soit deux fois plus qu'en 2011. 62 % des personnes sondées se sentent bien informées sur l'ouverture à la concurrence, contre 57 % en 2015. Elles ont été près d'un quart à chercher des informations à ce sujet, une proportion relativement faible mais en hausse de trois points par rapport à 2015. Cependant, malgré ces progrès, la compréhension du fonctionnement du marché de l'énergie demeure limitée. Alors que les fournisseurs historiques, EDF et ENGIE (ex-GDF Suez), sont depuis dix ans des sociétés concurrentes, 72 % des Français continuent de penser que ce sont une seule entreprise ou deux entreprises non concurrentes... la même proportion qu'en 2007.



Près de dix ans après la libéralisation du secteur de l'énergie pour les particuliers, tous les Français peuvent choisir librement leur fournisseur. Tous... à quelques exceptions près. Sur 5 % du territoire, les entreprises locales de distribution (ELD) assurent le monopole de service public sur la gestion du réseau de distribution, en exerçant le rôle dévolu ailleurs à Enedis (ex-ERDF) et GRDF. Elles continuent à fournir de l'énergie aux tarifs réglementés de vente. Sur ces zones, les offres des fournisseurs alternatifs sont rarissimes pour les particuliers, voire le plus souvent inexistantes. Ces derniers s'en détournent car ils estiment que le coût d'entrée - notamment pour adapter leur système d'information à ceux des 170 ELD - y est trop important par rapport aux gains escomptés auprès de la clientèle des particuliers. Pour le médiateur, c'est aux fournisseurs de faire des efforts pour permettre aux 3 millions d'habitants desservis par les ELD de bénéficier du même marché de la concurrence que les autres ménages français. De même, il n'y a pas de concurrence en Corse et Outre-mer. Ce sont des « ZNI », Zones non interconnectées (c'est-à-dire non reliées au réseau électrique métropolitain français). Leur isolement entraîne des coûts de production plus élevés. Pour garantir la péréquation tarifaire, c'est-à-dire la possibilité pour chaque citoyen de [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

UNE INFORMATION CONFUSE SUR LES PRIX

« Monsieur L. habitant Calais (62) a souscrit une offre de marché pour la fourniture de gaz auprès du fournisseur X. La grille tarifaire indiquait des "prix fixes garantis un an" et des "prix garantis toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés". Entre le 1^{er} janvier 2016 et le 2 juillet 2016, les tarifs réglementés de gaz naturel ont diminué régulièrement, jusqu'à devenir inférieurs au prix payé par le consommateur. Après plusieurs réclamations auprès de son fournisseur, Monsieur L. s'est tourné vers le médiateur de l'énergie car il ne comprend pas que la baisse de ce tarif n'ait pas été répercutée sur sa facture. Dans les observations qu'il nous a envoyées, le fournisseur précise qu'il garantit un prix toujours inférieur au tarif réglementé... au moment de la signature du contrat ou de son renouvellement. Le consommateur ayant souscrit une offre à prix fixe pendant un an, rien ne justifie au-delà une modification de son offre tarifaire.

Si cette explication peut s'entendre, le médiateur estime que les mentions de l'offre, telles que formulées, apparaissent contradictoires et peuvent prêter à confusion. En particulier parce qu'elle s'adresse à un public profane pour lequel la promesse de prix bas peut être un élément déclencheur pour changer de fournisseur. L'information donnée par X ne satisfait pas à l'exigence d'une information claire et dépourvue de toute ambiguïté, selon le Code de la consommation.

Dans un but de prévenir d'autres litiges, il a été recommandé au fournisseur de modifier l'information de son offre gaz, afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que les prix garantis seraient toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés. X a suivi cette recommandation. Il a accordé 30 € de dédommagement à Monsieur L., moitié moins que les 60 € préconisés par le médiateur pour les désagréments résultant d'une information confuse. »



ALIX HARLÉ
Chargée de mission

Recommandation n° D2016-01401,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

[...] bénéficier d'une électricité au même prix, quel que soit son lieu de résidence, un système de compensation financière a été mis en place.

LE DÉMARCHAGE NE FAIBLIT PAS

Si les consommateurs qui ont changé de fournisseur ont été motivés à 73% par le prix, une part non négligeable d'entre eux a effectué ce changement après un démarchage: 18% contre 11% en 2015. Le Baromètre Énergie-Info montre que les sollicitations commerciales se sont maintenues à un niveau élevé en 2016: 39% des personnes interrogées déclarent avoir été contactées pour souscrire une offre de gaz et/ou d'électricité et 44% l'ont été pour réaliser des travaux d'isolation de leur habitation. Le téléphone est le canal le plus utilisé pour prospection les ménages, à 82% pour les travaux de rénovation énergétique et à 61% pour les contrats d'énergie. Mais les fournisseurs de gaz et d'électricité utilisent également fortement le démarchage à domicile (26%) et le courrier (23%).

« Le service Énergie-Info est régulièrement appelé par des consommateurs dénonçant des pratiques commerciales agressives, qui ont connu une nouvelle poussée en 2016 », rapporte Caroline Keller, chef du service Information et Communication. En 2016, le médiateur a recensé 1140 litiges relatifs aux pratiques commerciales des entreprises du secteur de l'énergie; près d'un sur cinq était des contestations de souscription. Les témoignages recueillis par téléphone ou courriel à Énergie-Info donnent une idée édifiante des mauvaises pratiques de certains démarcheurs. Ainsi, Monsieur B. demande s'il est normal « que des représentants de la société ENI effectuent du démarchage à domicile, en se présentant comme mandatés par GRDF pour effectuer un relevé de compteur? Ceci fait, le commercial a demandé à voir nos factures et nous a proposé de souscrire un contrat, en présentant des documents avec les logos de ENI et de GRDF ». Madame J. a également reçu la visite d'un commercial, soi-disant venu faire une vérification des compteurs nouvellement posés par EDF. « Lorsque je lui ai dit vouloir prendre mon temps pour réfléchir et souscrire sur Internet, il m'a répondu que je paierai plus cher car je devrais payer des assurances. » Pour faire pression, d'autres fausses informations sont avancées [...]

18 %

DES CONSOMMATEURS
ONT CHANGÉ DE
FOURNISSEUR APRÈS
UN DÉMARCHAGE

(Source: Baromètre
Énergie-Info)



LES FOURNISSEURS
NATIONAUX D'ÉLECTRICITÉ
ET DE GAZ NATUREL PROPOSANT
DES OFFRES AUX PARTICULIERS
FIN 2016

Alterna, Antargaz, Direct Énergie, EDF,
ekWateur, Enercoop, Énergie d'ici,
Énergies du Santerre, ENGIE, Eni,
GEG Sources d'Énergies, ilek,
Lampiris, Lucia, Planète OUI,
Plüm Énergie, Proxelia,
Sélia, Sowee



DES DÉMARCHEURS USURPENT L'IDENTITÉ DU MÉDIATEUR

Des agissements malhonnêtes ont été signalés, particulièrement à la fin de l'année 2016. Des démarcheurs se faisant passer pour le médiateur national de l'énergie appellent des consommateurs. Les uns affirment devoir visiter tous les logements en France, afin d'évaluer leur consommation électrique, suite à un présumé règlement européen adopté dans la foulée de la conférence internationale sur le climat de Paris, la COP21. D'autres proposent des économies d'énergie et disent devoir consulter les factures et la feuille d'imposition.

Ces pratiques frauduleuses ont pour but d'obtenir un rendez-vous à domicile. Le médiateur les a condamnées avec fermeté, alertant les consommateurs par un message sur les sites [énergie-mEDIATEUR.fr](http://energie-mediateur.fr) et [énergie-info.fr](http://energie-info.fr). Autorité publique indépendante, le médiateur ne s'associe jamais à la moindre démarche commerciale.

39 %

**DES CONSOMMATEURS
ONT ÉTÉ
DÉMARCHÉS PAR
DES FOURNISSEURS
DE GAZ OU
D'ÉLECTRICITÉ**

[...] par certains commerciaux (fin prochaine des tarifs réglementés, augmentation imminente de 30% des tarifs...); ils jouent également de la confusion entre les différents fournisseurs, en disant qu'EDF a fusionné avec ENGIE et que c'est la même entreprise désormais. Madame R. relate qu'un commercial lui a demandé de signer ce qu'il a fait passer pour une attestation de visite, alors que c'était un contrat! ENGIE est le fournisseur le plus concerné par ces litiges (près de la moitié), suivi d'ENI et de Direct Énergie, qui ne fait plus de démarchage à domicile mais est actif par téléphone et Internet. En réponse aux sollicitations des consommateurs à ce sujet, les équipes du médiateur les informent sur leurs droits: ils ne sont engagés que par leur signature (papier ou électronique par double-clic sur Internet) et disposent d'un délai de 14 jours pour se rétracter; s'il est dépassé, ils peuvent de nouveau changer de fournisseur et, s'ils le souhaitent, le principe de réversibilité leur permet de revenir aux tarifs réglementés chez l'opérateur historique, gratuitement et sans attendre (Voir Retour sur les dix ans).

Compte tenu des mauvaises pratiques constatées, une nouvelle fiche pratique résumant les démarches possibles pour mettre un frein au harcèlement téléphonique commercial et aux « spams » a été mise en ligne sur le site [énergie-info.fr](http://energie-info.fr), en complément de celle déjà existante sur le démarchage à domicile et la vente à distance.

PLUS DE TRANSPARENCE POUR LES COMPARATEURS

La donne a changé pour les comparateurs de prix depuis le 1^{er} juillet 2016, et ce, quel que soit leur secteur d'activité. Ils étaient régulièrement rappelés à l'ordre par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui estimait dans un rapport publié en 2015 que leurs informations étaient incomplètes, voire inexactes. Le décret du 22 avril 2016, qui met en application une disposition de la loi sur la consommation de 2014, leur impose plus de transparence.

Ils ont désormais l'obligation de préciser leurs relations contractuelles et leurs liens capitalistiques avec les professionnels référencés. Le responsable du site est tenu d'afficher le caractère publicitaire d'une offre référencée à titre payant et dont le classement dépend de la rémunération reçue. Les comparateurs doivent également [...]

DES ACHATS GROUPÉS POUR STIMULER LA CONCURRENCE

Pour la troisième année, l'association UFC-Que Choisir a lancé une opération d'achats groupés, appelée « Energie moins chère », afin de proposer aux consommateurs des offres à prix avantageux. Après les deux campagnes consacrées au gaz, l'édition de 2016 a été étendue à l'électricité. L'association juge que « *la baisse significative des prix sur les marchés de gros permet désormais aux fournisseurs alternatifs de concurrencer durablement les tarifs réglementés d'EDF qui ont augmenté en moyenne de 27%, depuis 2011* ». Pour la troisième année consécutive, c'est Lampiris qui a remporté la mise, cette fois-ci dans les deux énergies, en proposant les offres les moins chères.

Les achats groupés pour réduire la facture des consommateurs ont tendance à se multiplier. Pour le médiateur, cette pratique est intéressante car elle contribue à améliorer l'information des particuliers sur le marché de l'énergie et son ouverture, en permettant aux nouveaux entrants de gagner en notoriété. Il conseille toutefois aux consommateurs de rester vigilants sur les prix proposés et leur évolution. Il considère également nécessaire que la participation financière demandée aux consommateurs doit être clairement annoncée et raisonnable.

11 %

**DES FRANÇAIS
AYANT CHANGÉ
DE FOURNISSEUR
SONT PASSÉS
PAR UNE OFFRE
D'ACHATS GROUPÉS**

45 %

**DES FRANÇAIS
QUI ENVISAGENT
DE CHANGER
SOUHAITENT LE FAIRE
PAR UNE OFFRE
D'ACHATS GROUPÉS**

+ 100 000

**PERSONNES
ONT SOUSCRIT
À L'OFFRE
"ÉNERGIE MOINS
CHÈRE ENSEMBLE"
DE L'UFC-QUE CHOISIR**

[...] dire le caractère exhaustif ou non des offres de biens ou de services comparés, le nombre de sites ou d'entreprises référencées ainsi que la périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées. Et les consommateurs doivent être informés sur leurs caractéristiques essentielles et la composition du prix affiché.

Le médiateur national de l'énergie, en charge du site [energie-info.fr](#) et de son comparateur, se félicite de ces mesures de protection du consommateur. L'outil a été mis en conformité pour afficher sur son site toutes les mentions nécessaires à l'information des particuliers. Autorité publique indépendante, le médiateur n'a aucune relation contractuelle ou liens capitalistiques avec les fournisseurs d'énergie et ne perçoit aucune rémunération de leur part. Cette absence de mise en relation et de rémunération le différencie fondamentalement des comparateurs commerciaux. De même, les renseignements donnés par son service téléphonique (n° vert 0 800 112 212) sur les fournisseurs et les offres sont impartiaux et n'incitent pas à souscrire chez un fournisseur plutôt qu'un autre.

620 000

**CONSOMMATEURS
ONT UTILISÉ
LE COMPARATEUR
D'OFFRES ÉNERGIE-INFO
EN 2016**

Par ailleurs, des évolutions techniques ont été apportées en 2016 au comparateur Énergie-Info pour l'enrichir et améliorer son ergonomie. L'affichage des offres a été modifié pour les rendre plus lisibles, en particulier les offres vertes ou les offres uniquement en ligne (pas de service client par téléphone). Des fonctionnalités ont été ajoutées. Il est maintenant possible de comparer les offres avec son offre actuelle, quelle qu'elle soit, même s'il s'agit d'offres spécifiques telles que les tarifs réglementés de vente d'électricité Tempo et Effacement jour de pointe. Avec le compteur communicant Linky, les fournisseurs d'électricité vont pouvoir proposer des offres avec des grilles tarifaires plus complexes, dont le prix varie d'heure en heure. Le comparateur a déjà évolué pour intégrer les premières offres spécifiques Linky, « Heures creuses soir et week-end ».◆

PAS DE TARIF RÉGLEMENTÉ DANS UNE COMMUNE NOUVELLEMENT DESSERVIE EN GAZ

Contrairement à l'électricité, toutes les communes ne sont pas desservies par un réseau de distribution de gaz naturel, mais de nouvelles zones de desserte se développent chaque année. En 2016, le médiateur a été interpellé sur un problème juridique inédit. Dans certaines nouvelles concessions de gaz naturel, les consommateurs n'ont pas accès aux tarifs réglementés; seules des offres de marché sont disponibles.

Pour le médiateur, il est légitime que l'ensemble des particuliers puisse avoir accès aux tarifs réglementés, comme le prévoit le Code de l'énergie (article L. 445-4, alinéa 2), sur tout site de consommation. Ils ne sont pas, à ses yeux, un obstacle à la concurrence mais, au contraire, un garde-fou et une référence pour les opérateurs. L'éventuelle suppression de ces tarifs dans l'avenir ne peut être la cause de leur absence aujourd'hui pour certains consommateurs. Ce sujet est l'objet d'une recommandation générique (n° D2016-02537).



33 %

DES MÉNAGES
AYANT CHANGÉ DE FOURNISSEUR
D'ÉNERGIE ONT CONSULTÉ
UN COMPARATEUR D'OFFRES

54 %

DES PERSONNES
QUI ENVISAGENT DE CHANGER
DE FOURNISSEUR ONT L'INTENTION
D'UTILISER UN COMPARATEUR
D'OFFRES

INTERVIEW



JULIEN TCHERNIA

Président d'ekWateu

« Il n'est pas aisé de s'implanter sur le m  ch  de l'énergie, dominé par les acteurs historiques qui ne sont pourtant plus des services publics. Les particuliers ne sont guère convaincus par l'ouverture du m  ch  car la promesse de baisse des prix n'a pas été au rendez-vous ou si peu. C'est la perspective d'une réduction de sa facture qui incite le consommateur à changer d'opérateur, lui fournir de l'énergie 100% d'origine renouvelable ne suffit pas. C'est donc plus par conviction que par stratégie commerciale qu'ekWateur a fait le choix du renouvelable pour l'électricité et le gaz, depuis septembre 2016.

Nous visons 100 000 clients dans deux ans et 500 000 dans cinq ans, sachant qu'il y a un plafond de verre autour de 40 000 compteurs que les petits fournisseurs peinent à franchir. Le segment du positionnement « prix bas » est déjà occupé par Direct Énergie et Lampiris; nous avons peu de marge de manœuvre pour faire baisser le prix du kWh. Notre idée est de proposer aux particuliers de dépenser moins en réduisant leur consommation. Ceci est

possible pour deux raisons: nous sommes uniquement un fournisseur d'énergie contrairement aux opérateurs qui en produisent aussi et qui gagnent plus d'argent à vendre qu'à faire économiser; la révolution numérique offre de nouvelles solutions de maîtrise de la consommation.

Nous nous démarquons de la concurrence par notre modèle collaboratif, dont nous pensons qu'il peut nettement améliorer la qualité de la relation entre clients-fournisseur. Nous avons sélectionné parmi nos premiers clients quelques personnes que nous avons formées; elles se connectent quand elles ont un moment, à une plate-forme pour répondre aux questions des consommateurs qui cherchent des informations sur ekWateur. Elles sont payées non pas à la vente mais au contact. Nos « ambassadeurs » ne gèrent pour l'instant que les prospects mais à l'avenir, leurs interventions concerneront aussi nos clients. S'imposer sur le marché de l'énergie implique de casser certains codes: ekWateur est tout autant un fournisseur qu'un acteur de la transition énergétique.

INTERVIEW



DIDIER REBISCHUNG

Président de l'Union nationale des entreprises locales d'électricité et de gaz (UNELEG)

« Les entreprises locales de distribution (ELD), dont certaines sont plus que centenaires, occupent une position particulière – locale – dans le paysage de l'énergie. Assurant une double mission de service public – gestionnaire de réseau et fournisseur d'énergie au tarif réglementé de vente –, elles se sont toujours adaptées au contexte qui ne cesse d'évoluer, notamment en garantissant la séparation de leurs missions de distributeur et de fournisseur.

Aujourd’hui, dans leur rôle de gestionnaires de réseaux, les ELD, avec leurs instances représentatives, œuvrent à garantir ce rôle de facilitateur de marché, pour permettre une concurrence effective. L’implantation des fournisseurs alternatifs sur les zones de desserte des ELD, lors de la disparition des tarifs réglementés pour les professionnels en 2015, a montré que les dispositifs mis en place permettent un bon fonctionnement du marché: des contrats GRD-F¹ ont été signés avec tous les fournisseurs d’électricité le demandant; nous comptons jusqu’à 15 fournisseurs actifs sur certaines zones de desserte! Néanmoins, nous constatons sur le terrain que le développement d’offres

de fournisseurs alternatifs pour les particuliers reste limité sur certains territoires. Pour autant, si les ELD-GRD doivent garantir un accès non discriminatoire au réseau à tous les fournisseurs, ce sont bien les fournisseurs eux-mêmes qui définissent leurs priorités commerciales et qui font le choix d'être présents ou non sur les territoires desservis par nos entreprises.

En tout état de cause, les travaux en cours sur la normalisation des flux de relève, menés sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), avec tous les gestionnaires de réseaux devraient aboutir à davantage d'harmonisation et à une simplification des relations entre les parties prenantes. Par ailleurs, l'arrivée des compteurs communicants sera une étape à venir importante pour contribuer à fluidifier les fonctionnements du marché. L'UNELEG s'engage à être moteur dans cette dynamique. »

1. Gestionnaire de Réseau de Distribution - Fournisseur, permettant aux fournisseurs qui l'ont signé de proposer des offres de fourniture d'électricité sur la zone de desserte du distributeur.

COMBATTRE
LA PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE

♦
PROTÉGER

POUVOIR S'ÉCLAIRER ET SE CHAUFFER EST ESSENTIEL.
PARCE QUE L'ACCÈS À L'ÉNERGIE POUR TOUS
EST UN DROIT UNIVERSEL, LE MÉDIAΤEUR VEILLE
À CE QU'AUCUN CONSOMMATEUR NE SOIT OUBLIÉ.

PROTÉGER



COMBATTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

La précarité énergétique est au cœur des préoccupations du médiateur depuis sa création. Près de six millions de ménages peinent à payer leur facture d'énergie et à satisfaire leurs besoins essentiels de confort thermique. Dans ce contexte, le nouveau chèque énergie, en expérimentation dans quatre départements, est très attendu.

Les derniers chiffres dévoilés par l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), lors de son colloque du 22 novembre 2016, montrent une situation qui s'aggrave. 5,6 millions de ménages, sans compter les étudiants qui n'ont pas été comptabilisés, connaissent en

2013 des difficultés budgétaires pour payer leurs factures d'énergie ou déclarent une sensation de froid, souvent due à des privations de chauffage. Plus d'un Français sur cinq est ainsi considéré en situation de précarité énergétique. L'édition 2016 du Baromètre Énergie-Info, que le médiateur de l'énergie conduit chaque année, indique qu'un tiers des Français a baissé son chauffage pour éviter de devoir payer de trop lourdes factures. Un geste de privation plus fréquemment observé dans les ménages modestes (39% parmi les foyers avec un revenu mensuel inférieur à 2 000 €) et chez les jeunes (39% des 18-35 ans).

71 %

DES MÉNAGES
FRANÇAIS
CONSIDÉRENT QUE
LA CONSOMMATION
D'ÉNERGIE EST UN SUJET
DE PRÉOCCUPATION
IMPORTANT

(Baromètre Énergie-Info 2016)

Selon le précédent rapport de l'ONPE, la précarité énergétique touchait 4,8 millions de foyers en 2006. La progression est de 17% en sept ans. La hausse des prix de l'énergie est en partie la cause de cette aggravation. On estime qu'une augmentation de 10% peut faire basculer 450 000 ménages dans la précarité énergétique. Entre 2007 et 2016, la facture des personnes chauffées à l'électricité a bondi d'environ 40% et celle des individus chauffés au gaz de plus de 20%. [...]



RETOUR SUR LES 10 ANS D'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

L'attention du médiateur portée aux foyers les plus vulnérables et son engagement en faveur de mesures fortes de lutte contre la précarité énergétique ont permis de notables avancées.

Pendant l'hiver 2013/2014, les foyers français ne parvenant pas à régler leur facture n'ont pas été privés d'électricité et de gaz. C'était une première. La trêve hivernale des coupures, instaurée par la loi sur l'énergie du 15 avril 2013, a démarré le 1^{er} novembre 2013 pour se finir le 15 mars 2014. La loi de transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015 a étendu la trêve des coupures jusqu'au 31 mars, comme celle des expulsions locatives, une disposition qui s'est appliquée pour la première fois lors de l'hiver 2015/2016.

L'aide au paiement des factures a bénéficié à un nombre croissant de ménages pauvres. En janvier 2012, la procédure d'attribution des tarifs sociaux a été automatisée; la plupart des consommateurs obtiennent alors le Tarif de Première Nécessité (TPN), créé en 2005 pour l'électricité, et/ou le Tarif Spécial de Solidarité (TSS), créé en 2008 pour le gaz, sans avoir à faire de démarche. Un million de foyers de plus sont concernés. L'arrêté de décembre 2012 élargit les tarifs sociaux à 400 000 ménages supplémentaires, bénéficiaires de l'ACS (Assurance complémentaire santé), dont le plafond de ressources est de 35% supérieur à la CMU-C (Couverture maladie universelle complémentaire).

La loi d'avril 2013 permet à l'ensemble des fournisseurs de proposer le TPN pour l'électricité, ce qui était auparavant l'apanage des seuls opérateurs historiques. Cette loi ajoute également un critère de revenu fiscal pour leur attribution. En plus des organismes de sécurité sociale, l'administration fiscale doit transmettre aux fournisseurs la liste des personnes éligibles, c'est-à-dire celles dont le plafond de revenu fiscal ne dépasse pas 2175 € annuel par part.

La loi de transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015 a instauré la limitation des rattrapages de facturation à 14 mois et le chèque énergie, en remplacement des tarifs sociaux.

[...] La mauvaise isolation des logements et la fragilité des foyers disposant de faibles ressources financières contribuent, par ailleurs, à amplifier le phénomène. Les locataires sont les plus concernés (35%), comme ceux qui résident dans des logements anciens construits avant 1975 ou équipés de chauffage collectif.

Dès 2009, le médiateur a mis en place un accompagnement des consommateurs subissant la précarité énergétique. Selon les années, les demandes liées aux difficultés de paiement concernent entre 10% et 20% des dossiers dont il est saisi, une variation directement corrélée avec celle des températures hivernales.

Dans le dernier Baromètre Énergie-Info, 8% des ménages sondés ont déclaré avoir eu du mal à régler leur facture de gaz et/ou d'électricité ; il s'agit du taux le plus bas constaté depuis 2012, qui tient sans doute à la clémence de l'hiver 2015/2016. Sollicitées notamment via le service d'information Énergie-Info, les équipes du médiateur proposent des conseils et des solutions. Elles informent les consommateurs sur leurs droits, les aides financières disponibles (via le Fonds de solidarité pour le logement et les Centres communaux d'action sociale, par exemple), la nécessité de souscrire un contrat avec un autre fournisseur lorsque le leur est résilié. « Nous intervenons auprès du fournisseur si la situation le justifie, pour demander le rétablissement de l'énergie en cas de coupure ou appuyer la mise en place d'un échéancier de paiement », indique Caroline Keller, chef du service Information et Communication.

56 %

**FOYERS
JUGENT QUE LES
FACTURES DE GAZ ET
D'ÉLECTRICITÉ PÈSENT
LOURDEMENT DANS
LEUR BUDGET**

(Baromètre Énergie-Info 2016)

DES INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS EN HAUSSE

Selon le Baromètre Énergie-Info 2016, 2% des personnes interrogées ont déclaré avoir subi une coupure ou une réduction de la puissance électrique en raison d'impayés. Ce sont les ménages pauvres (16% ayant des revenus inférieurs à 1200 € net mensuel) et les jeunes (4% des 18-35 ans) qui sont en première ligne.

Depuis 2014, les fournisseurs d'énergie ont l'obligation de transmettre au médiateur national de l'énergie et à la Commission de régulation de l'énergie leurs données relatives aux mesures prises en cas de non-paiement des factures. En 2016, 604 000 interventions (coupures, réductions de puissance, résiliations de contrat [...]

ACTE 2 POUR L'OBSERVATOIRE DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), créé en 2011, est aux yeux du médiateur un instrument indispensable de connaissances. C'est pourquoi il participe à son financement et à ses travaux, en partageant les informations dont il dispose, tels que les chiffres des interventions en cas d'impayés ou le vécu des consommateurs en difficulté de paiement. En juin 2016, les ministres en charge de l'énergie et du logement ont annoncé un renforcement des missions de l'Observatoire. Il se traduit par une mobilisation accrue des acteurs publics, privés et associatifs des secteurs de l'énergie, du logement et de la solidarité, avec l'entrée de nouveaux partenaires, notamment des fournisseurs et distributeurs d'énergie.

Si la première phase des travaux a permis d'adopter un indicateur composite pour mieux rendre compte de la situation de précarité énergétique, l'Observatoire doit maintenant aller plus loin. Son rôle de recueil des données statistiques de nature économique, sociale et sanitaire est central pour apporter des données fiables, cohérentes et comparables dans le temps. S'y ajoute l'analyse des politiques publiques menées pour prévenir la précarité énergétique, et notamment le chèque énergie en cours d'expérimentation. Et ce afin d'apporter des pistes d'amélioration.



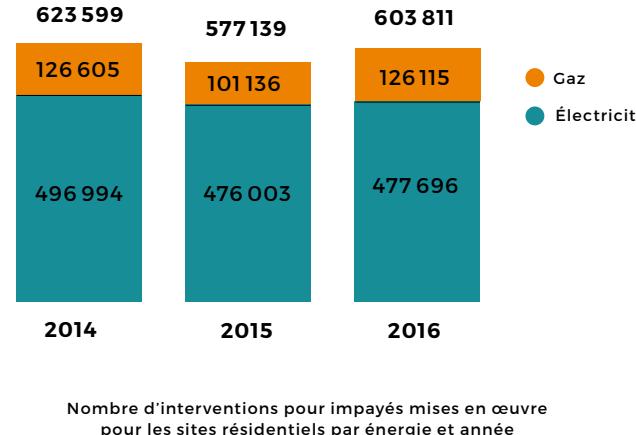
12,1

MILLIONS DE FRANÇAIS
SONT EN SITUATION DE PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE
(Étude ONPE 2016)

1 681 €

C'EST CE QU'ONT DÉPENSÉ EN
MOYENNE LES MÉNAGES EN 2015
POUR L'ÉNERGIE DANS LE LOGEMENT
(Service de l'Observation et des statistiques
du ministère en charge de l'énergie.)

[...] à l'initiative du fournisseur) ont été réalisées. Elles n'atteignent pas les chiffres de 2014 mais c'est tout de même 5% de plus qu'en 2015, année au cours de laquelle 577 000 interventions ont été recensées. On observe une quasi-stabilisation pour l'électricité. Les interventions en gaz ont, par contre, sensiblement progressé, soit une hausse de 25%, retrouvant leur niveau de 2014.



Pendant la trêve hivernale, entre le 1^{er} novembre et le 31 mars, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ne peuvent pas faire procéder à l'interruption de fourniture d'énergie de leurs clients particuliers, pour leur résidence principale, en raison d'un impayé. Cependant, les fournisseurs d'électricité peuvent demander une réduction de puissance, sauf pour les bénéficiaires du tarif social ou du chèque énergie. La comparaison des chiffres de 2012, avant la mise en place de la trêve, année pendant laquelle au minimum 580 000 interventions pour impayés ont été comptabilisées, montre que l'instauration de la trêve ne conduit pas à une explosion des impayés, une hypothèse avancée par certains fournisseurs. Les interventions sont cependant mécaniquement plus importantes au 2^e trimestre, à la fin de la trêve, mais les différences observées entre les années tiennent surtout à la variation des températures hivernales et à celle des prix de l'énergie.

Dans les dossiers de coupure d'énergie dont il est saisi, le médiateur veille à ce que la procédure ait bien été respectée – délai, courriers pour prévenir le consommateur et l'informer des dispositions relatives aux aides attribuées par le Fonds de solidarité pour le logement: « Nous avons également émis quelques recommandations [...] »

CAS CONCRET RECOMMANDATION

UNE COUPURE DE GAZ ANNONCÉE... PAR TEXTO

« Début 2016, Madame H., qui réside à Souvigny (03) et bénéficie des tarifs sociaux, a rencontré des difficultés financières pour régler une facture de gaz de 528 €. Elle contacte alors le service clients de son fournisseur X, pour demander un échéancier de paiement. Le 16 mars, elle reçoit un SMS lui indiquant que ses contrats de gaz et d'électricité vont être suspendus. Malgré une nouvelle demande par courrier d'un plan d'apurement de sa dette, ses contrats ont été résiliés et le gaz a été coupé à son domicile, en mai. Le litige de Madame H. met en lumière plusieurs problèmes. Le fournisseur n'a pas respecté la procédure applicable en cas d'impayés sur les modalités d'information. Le médiateur précise que les SMS ne peuvent être considérés comme des relances valables. En outre, le courrier pour avertir le consommateur d'une coupure d'énergie doit mentionner la possibilité de recourir aux aides financières attribuées par le Fonds de solidarité pour le logement.

D'autre part, alors que l'impayé ne concerne que la facture de gaz, X a résilié le contrat d'électricité de Madame H. au motif que la consommatrice avait souscrit une offre commerciale "DUO" pour la fourniture de ces deux énergies. Le médiateur souligne que cette offre n'implique pas un contrat unique. Les conditions générales de vente du fournisseur attestent que la fourniture en gaz et électricité est

encadrée par deux contrats distincts et aucune mention ne prévoit que la facture non payée d'une énergie entraîne la suspension d'une autre.

Madame H. a, par ailleurs, constaté que le Tarif Première Nécessité (TPN) n'a pas été appliqué sur ses factures d'électricité entre décembre 2014 et décembre 2015. Quand elle a demandé des explications à son fournisseur, celui-ci a répondu que l'erreur venait de l'organisme gérant le TPN. Pourtant, sur cette même période, la consommatrice a bénéficié du Tarif Spécial Solidarité (TSS) sur ses factures de gaz. Les critères d'obtention de ces tarifs sociaux étant identiques, il apparaît évident que Madame H. n'aurait pas dû être privée du TPN.

Le fournisseur a suivi l'essentiel de la recommandation du médiateur. Le TPN (87 €) a été appliqué rétroactivement. X a remboursé à Madame H. les frais de remise en service du gaz (45 €). Il lui a proposé des facilités de paiement et lui a accordé un dédommagement de 75 € pour la mauvaise gestion de son dossier. »



PAULINE CARLIER
Chargée de mission

Recommandation n° D2016-01226,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

604 000

INTERVENTIONS
POUR IMPAYÉS
EN 2016

[...] génériques enjoignant les fournisseurs à mettre en œuvre des moyens de recouvrement proportionnés, afin d'éviter la coupure pour les consommateurs ayant un impayé de faible montant », explique Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service Médiation.

Par ailleurs, dans les groupes de concertation de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le médiateur défend une gestion des interventions pour impayé qui concilie les droits des consommateurs et des fournisseurs. Il s'agit, avant toute suspension de l'énergie, de favoriser le déplacement préalable du gestionnaire de réseau afin de collecter un paiement, de systématiser la mise en place de réduction de puissance avant une coupure d'électricité, de renforcer l'information des consommateurs sur la possibilité de changer de fournisseur en cas de résiliation à son initiative.

LE CHÈQUE ÉNERGIE : UNE AIDE PLUS JUSTE ET PLUS SIMPLE

L'augmentation de la précarité énergétique, malgré l'amélioration progressive des dispositifs de soutien aux ménages en difficulté, a conduit à la création du chèque énergie qui doit se substituer,

en 2018, aux tarifs sociaux du gaz et de l'électricité. Étendu à toutes les énergies (électricité, gaz, fioul, bois, GPL, réseaux de chaleur), il constitue une aide au paiement des factures ou au règlement de travaux de rénovation énergétique du logement pour les ménages aux faibles revenus. Il est testé dans quatre départements – Ardèche, Aveyron, Côtes d'Armor et Pas-de-Calais – jusque fin 2017. Son montant est de 150 € en moyenne, contre 140 € pour les tarifs sociaux. La fourchette va de 48 € à 227 € selon les revenus et la taille du foyer. 173 000 ayants droit ont reçu leur chèque énergie et 78 % l'ont utilisé, soit 135 000 personnes. C'est davantage que les 124 000 bénéficiaires des tarifs sociaux de l'année précédente.

Cette mesure défendue de longue date par le médiateur est plus juste: « C'est une bonne nouvelle pour les catégories de consommateurs qui n'avaient droit à aucune aide pour se chauffer jusqu'alors, estime Jean Gaubert. Le chèque énergie bénéficie aux ménages les plus fragiles. Elle est aussi plus équitable, toutes les énergies [...] »

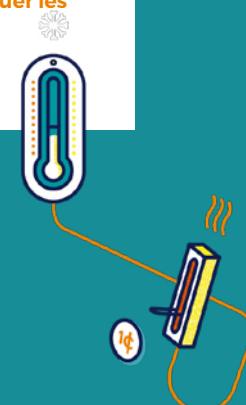
73 %

DES FRANÇAIS
SE DISENT FAVORABLES
À LA GÉNÉRALISATION
DU CHÈQUE ÉNERGIE
(Source: Baromètre
Énergie-Info 2016)

LIMITATION DES RATTRAPAGES DE FACTURATION À 14 MOIS

En août 2016 est entrée en vigueur une mesure importante de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, adoptée le 17 août 2015. Elle limite les rattrapages de facturation d'électricité ou de gaz naturel à 14 mois. C'est un vrai soulagement pour le budget des ménages modestes puisqu'en 2015, dans les litiges traités par le médiateur national de l'énergie, le montant moyen de ces rattrapages, pouvant courir sur plusieurs années, s'élevait à 3 600 €. « L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois est une mesure équilibrée et efficace pour prévenir le basculement dans la précarité énergétique », souligne Jean Gaubert. Mise en œuvre dans les six derniers mois de l'année, il est encore tôt pour évaluer les effets de cette disposition.

(Voir chapitre 2 CLARIFIER)



QUI VEUT LA PEAU DU CHÈQUE ÉNERGIE ?

Le chèque énergie repose sur un seul critère d'attribution (le revenu fiscal du foyer). Grâce à cette simplification, il devrait toucher 38 % de ménages de plus que les actuels tarifs sociaux. Il n'est pas « distribué » par les fournisseurs, mais il est directement envoyé par l'Agence de services et de paiement aux ayants droit, qui peuvent l'utiliser quand ils le souhaitent. Actuellement, certains fournisseurs entretiennent une confusion, comme si l'application des tarifs sociaux était de leur initiative. Constatant qu'à peine né, le chèque énergie a fait l'objet d'une pluie de critiques de la part des fournisseurs, le médiateur a tenu à alerter, fin 2016, sur les mauvaises informations distillées par une campagne virulente. « Certains jonglent avec les chiffres, confondant tout, mettant en avant les perdants, en oubliant de parler de la majorité silencieuse des gagnants, précise Jean Gaubert. C'est une réforme qui modifie le système d'aide au paiement des factures en profondeur et c'est précisément le but de l'expérimentation de chercher à l'améliorer. »

[...] étant appelées à financer le dispositif. » Le chèque énergie est financé sur le budget de l'État, dans un nouveau programme intitulé « Service public de l'énergie », créé par la loi de finances pour 2016.

Avec un fichier de ménages éligibles unique et une agence publique chargée de la gestion – l'Agence de services et de paiement – le dispositif d'aide gagne en simplicité, lisibilité et efficacité. Contrairement aux tarifs sociaux, qui connaissent régulièrement des ratés, comme en témoignent encore, en 2016, les saisines du médiateur : blocage inexplicable lors de la transmission des informations entre les organismes de sécurité sociale, les services fiscaux, le prestataire informatique chargé de croiser les fichiers et les fournisseurs, versement interrompu lors d'un changement de fournisseur ou de domicile, non-attribution lorsque le titulaire du contrat d'énergie n'est pas au nom du foyer fiscal... Fin 2014, un bénéficiaire potentiel sur trois des tarifs sociaux ne percevait rien et fin 2016, près d'un million de foyers en étaient toujours exclu.

Le chèque énergie devrait être généralisé, à compter du 1^{er} janvier 2018, pour aider environ 4 millions de ménages en France. [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

QUAND LE TARIF SOCIAL N'EST PAS TOUJOURS AUTOMATIQUE

« Entre 2013 et 2016, Madame B., habitante de Saint Gilles Croix de Vie (85), a été informée, chaque année, par un courrier, de son droit à bénéficier du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel. Ce courrier lui est envoyé par la société informatique qui gère les croisements de fichiers des organismes sociaux et de l'administration fiscale, pour déterminer les ayants droit aux tarifs sociaux. Madame B. habite dans un immeuble chauffé collectivement au gaz ; elle règle sa facture d'énergie via les charges de son logement. Son tarif social doit lui être versé sous forme d'un chèque individuel par le fournisseur de gaz de la chaufferie collective.

Tous les ans, elle remplit la demande d'accès au TSS qui est jointe au courrier, avec des renseignements complémentaires sur le nom du fournisseur, la référence client et le PCE (Point de comptage et d'estimation). Mais elle rencontre des difficultés pour obtenir le TSS. Elle n'a touché qu'un seul chèque en 2015, malgré ses nombreuses réclamations. L'intervention du médiateur, conclue par un accord amiable, a permis de débloquer la situation de Madame B. Il s'est avéré que la société informatique n'avait pas transmis correctement aux fournisseurs les données envoyées par la consommatrice. Le fournisseur X a établi deux chèques de 100 € chacun.

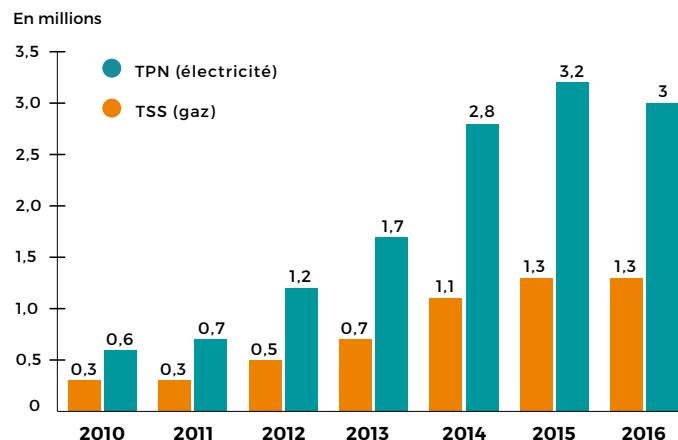
Le fournisseur précédent, Z, a envoyé un chèque de 108 € et accordé un dédommagement de 30 € pour le retard de versement et les désagréments subis.

Malgré l'automatisation des tarifs sociaux, des problèmes persistent pour les personnes habitant dans des logements collectifs, notamment parce que l'attestation demande des informations sur le contrat de gaz collectif, connues du seul bailleur, et que les consommateurs peuvent avoir du mal à récupérer. »



LUDIVINE VOLPATO
Chargée de mission

Recommandation n° 2016-03231,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)



Nombre de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie de 2010 à 2016 (en millions).
Source: Ministère en charge de l'énergie

[...] Cependant, pour le médiateur, le dispositif du chèque énergie devra être amélioré avec le temps, en particulier son montant, qui devrait être revalorisé pour apporter une aide plus significative. Les droits liés à l'aide au paiement des factures doivent être garantis, qu'il s'agisse de ceux acquis pendant la trêve hivernale des coupures (pas de réduction de puissance possible en électricité) ou d'autres avantages, comme la réduction sur les frais de déplacement du distributeur lors d'impayés. Il faudrait également donner la possibilité aux bailleurs d'encaisser le chèque énergie, afin que les habitants d'immeubles en chauffage collectif puissent bénéficier de l'aide. La phase d'expérimentation est l'opportunité d'identifier les ajustements nécessaires en termes de moyens et d'organisation, pour donner au chèque énergie sa pleine mesure, au bénéfice des foyers touchés par la précarité énergétique.

Pour résorber le phénomène de la précarité énergétique, le médiateur a défendu et continue de défendre des actions d'aide et de protection des consommateurs (trêve hivernale, chèque énergie, fournisseur de dernier recours). Mais bien évidemment, pour y remédier sur le long terme, il est primordial de poursuivre la mise en œuvre des actions de rénovation du bâti en incitant, voire en contraignant, les propriétaires de logement à faire disparaître les passoires énergétiques.♦

INTERVIEW



JOËLLE MARTINAUX

Présidente de l'Union nationale
des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)

« Les aides à l'énergie sont le 2^e motif de demandes d'aides financières adressées aux CCAS. 8 CCAS sur 10 octroient ainsi des aides à l'énergie pour un montant global approchant les 17 millions d'euros, en 2016. C'est dire leur poids dans ce domaine! Le plus souvent, ces aides servent au paiement d'un impayé. Mais d'autres actions sont mises en œuvre: partenariats locaux, sensibilisation aux écogestes, accompagnement budgétaire global, aides au logement, etc. Sur la trêve hivernale, la crainte était que les personnes en situation d'impayés ne cherchent pas à solvabiliser leurs dettes durant cette période. Or, ce n'est globalement pas le cas. 15% des CCAS qui octroient des aides financières disent, au contraire, que la trêve rend possible un travail avec les fournisseurs d'énergie sur la médiation des impayés et un accompagnement des demandeurs d'aide sur du plus long terme.

Concrètement, lorsqu'ils sont sollicités, la majeure partie des CCAS vérifient systématiquement que les personnes bénéficient des tarifs sociaux. Ils peuvent également les accompagner dans l'ouverture de leurs droits. Ils sont plus de 40 % à pré-instruire des dossiers de demande de FSL et même

28 % à l'aborder! Côté fournisseurs, et en tout cas avec les deux fournisseurs historiques, le plus souvent une médiation est instaurée pour un échelonnement des dettes. Sont aussi mis en place des reports de coupure/réduction d'énergie pour les foyers ayant des retards de paiement. Mais les échanges peuvent aller plus loin: actions communes de sensibilisation ou d'information, formation des professionnels des CCAS, etc. À leur niveau, les CCAS, en ce qu'ils informent les personnes sur leurs droits et jouent un rôle de médiation avec les fournisseurs, rejoignent les préoccupations du médiateur.

Toute la difficulté de la lutte contre la précarité énergétique est d'être en capacité d'agir, de manière collective et coordonnée, à la fois dans l'urgence et dans la durée, de manière curative et préventive, sur l'accès à ce bien essentiel et sur l'environnement des personnes – bâti, logement, etc. Cette approche multifactorielle et multi-acteurs est un enjeu pour le CCAS dont je rappelle qu'en tant que service public, il doit également veiller à répondre aux besoins des personnes, tout en optimisant les dépenses publiques. »

UNE OUVERTURE AUX CONSOMMATEURS
NON RÉSIDENTIELS

DIVERSIFIER

LES PETITS PROFESSIONNELS, LES ASSOCIATIONS,
LES SYNDICATS DE COPROPRIÉTÉ, ETC.,
N'ONT PAS TOUJOURS LES RESSOURCES
POUR APPRÉHENDER LA COMPLEXITÉ DU MARCHÉ
DE L'ÉNERGIE. LE MÉDIATEUR LEUR APORTE
SES COMPÉTENCES ET SA PROTECTION.

DIVERSIFIER



UNE OUVERTURE AUX CONSOMMATEURS NON RÉSIDENTIELS

La plupart des tarifs réglementés destinés aux petits professionnels et aux copropriétés ont disparu par étapes, avec une dernière échéance fixée au 31 décembre 2015. Cette transition forcée vers les offres de marché a été à l'origine de litiges variés. Une situation où le devoir de conseil des fournisseurs n'a pas toujours été à la hauteur.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le clap de fin des tarifs réglementés a retenti pour les sites titulaires d'un contrat d'électricité avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, les sites non résidentiels consommant plus de 30 000 kWh de gaz par an et les immeubles d'habitation consommant plus de 150 000 kWh par an. Pour les aider à franchir cette étape et choisir une offre à prix de marché, le médiateur a mis en place, dès 2014, un dispositif d'information et d'accompagnement sur le site [énergie-info.fr/Pro](http://energie-info.fr/Pro), avec deux outils – « demande d'offres d'électricité » et « demande d'offres de gaz » – et des fiches pratiques pour les professionnels et les copropriétés. Ces dernières rencontraient des difficultés particulières liées à leur mode de fonctionnement – vote obligatoire en assemblée générale, délai de tenue de ces assemblées peu compatible avec la durée de validité des offres commerciales, nécessité de donner mandat au conseil syndical ou au syndic. Après une hausse de la fréquentation de la partie « Pro » du site [énergie-info.fr](http://energie-info.fr) en 2014 et 2015 avec 9% des consultations, la tendance s'est inversée en 2016 (5%). La fin des tarifs réglementés avait été anticipée par les plus vigilants, qui ont cherché des informations avant le 1^{er} janvier. [...]

468 000

SITES CONCERNÉS
PAR LA FIN DES TARIFS
RÉGLEMENTÉS DE VENTE
D'ÉLECTRICITÉ

&

108 000

PAR LA FIN DES TARIFS
RÉGLEMENTÉS DE VENTE
DE GAZ NATUREL
(Source: CRE)



RETOUR SUR LES DIX ANS D'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

Parce que les petites entreprises n'ont souvent guère plus de moyens que les particuliers pour assurer leur défense face à leur fournisseur d'énergie en cas de litige, le législateur a décidé d'étendre le champ de compétences du médiateur national de l'énergie. Son intervention était jusqu'alors limitée aux professionnels et non-professionnels ayant souscrit un contrat d'électricité avec une puissance supérieure à 36 kVA et/ou utilisant moins de 30 000 kWh de gaz par an.

La loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre, dite loi Brottes, ouvre le service public de la médiation aux micro-entreprises (incluant les commerçants, artisans, professions libérales...), comptant moins de dix salariés et réalisant un chiffre d'affaires ne dépassant pas deux millions d'euros. Les litiges des associations, des collectivités locales, des syndicats de copropriété, peuvent aussi être désormais résolus par l'institution.



[...] Un dispositif a été prévu pour les retardataires. Leurs contrats d'électricité ou de gaz naturel aux tarifs réglementés ont basculé automatiquement en offre transitoire, avec des prix majorés de 5%, avec le fournisseur historique pour une durée de six mois. L'affaire s'est compliquée au 1^{er} juillet 2016: à cette date, 31 000 clients en électricité et 8 000 clients en gaz n'avaient toujours pas souscrit d'offre de marché. Ils ont été automatiquement affectés à un fournisseur désigné par un appel d'offres organisé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), par zone géographique. Ce nouveau contrat transitoire était assorti d'un tarif majoré de 30%, pour inciter les derniers retardataires à souscrire un contrat chez le fournisseur de leur choix.

Mais selon les observations du médiateur, tous les cas ne se résument pas à une négligence délibérée de la part des professionnels. Plusieurs entreprises en difficulté de paiement ont sollicité ses services, car elles ne parvenaient pas à trouver de fournisseurs

d'électricité, lesquels rechignaient à leur proposer des offres, sauf à payer un dépôt de garantie d'un montant prohibitif. Pour ces entreprises, c'est la double peine : aux difficultés de trésorerie s'ajoute la difficulté de sortir d'un contrat transitoire qui se paie au prix fort. Pour le médiateur, la mise en place d'un fournisseur de dernier recours, comme il en a défendu l'existence pour les ménages précaires, répondrait efficacement à ces difficultés. D'autre part, certaines zones géographiques, notamment dans les territoires desservis par une entreprise locale de distribution, n'ont pas eu de fournisseur attitré pour la transition; les professionnels sont donc restés clients de l'opérateur historique. Le nouvel appel d'offres de décembre lancé par la CRE a été infructueux: il n'a permis de désigner qu'un seul fournisseur pour une quarantaine de sites concernés. Fin 2016, le nombre de sites demeurant en offre transitoire était de 2 700 en électricité et de 3 600 en gaz.

6 300

SITES TOUJOURS EN
OFFRE TRANSITOIRE GAZ
OU ÉLECTRICITÉ
AU 31 DÉCEMBRE 2016
(Source: CRE)

Concernant le défaut de conseil sur la puissance souscrite, il n'a pas été possible de trouver des éléments concrets pour engager la responsabilité de X. En effet, le devis de raccordement de la station de pompage établi par le distributeur a été réalisé avec une puissance de 48 kVA. Le fait que le fournisseur se soit basé sur cette puissance, demandée par Monsieur S. pour déterminer la puissance contractuelle, nous a paru difficilement contestable. Il est également possible que l'agriculteur, lorsqu'on lui a posé la question de la puissance en kVA, ait pu répondre de manière erronée en kW, pensant qu'ils étaient équivalents. Les kVA et les kW sont deux unités de puissance

DES CONSOMMATIONS SURESTIMÉES MAL REMBOURSÉES

La fin des tarifs réglementés a donné lieu à de nombreux litiges. Les distributeurs ont dû gérer la sortie de l'offre transitoire de plusieurs milliers de clients dans un court laps de temps. L'index de changement de fournisseur est calculé par le gestionnaire de réseau, qui peut tenir compte de l'index auto-relevé communiqué lors de [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

MANQUE D'ALERTE SUR DES DÉPASSEMENTS DE PUISSANCE

« Monsieur S. est agriculteur dans le département du Haut-Rhin. Des dépassements de puissance lui ont été facturés – respectivement 2 488 € en juillet et 3 055 € en août 2015. Il pense que son fournisseur, X, l'a mal renseigné lorsqu'il a souscrit son contrat en juin. Monsieur S. lui a indiqué faire fonctionner une station de pompage d'une puissance de 45 kW. Il lui aurait alors été conseillé de souscrire une puissance de 48 kVA, ce qui s'est révélé insuffisant. Il reproche également à X de ne pas avoir fait le nécessaire pour augmenter la puissance, lorsqu'il l'a contacté le 22 juillet, suite à sa première facture. Sur ce dernier point, le fournisseur reconnaît un manque de diligence et, de ce fait, a accordé un dédommagement de 600 € au consommateur.

en courant alternatif. La première, dite puissance apparente, est la somme trigonométrique des puissances active et réactive. Sa valeur est de ce fait supérieure à la seconde, dite puissance active, qui se trouve davantage utilisée par les constructeurs de matériel.

En cas de dépassement de la puissance contractuelle souscrite, le médiateur estime que les clients doivent être avertis par un courrier joint à la facture. L'existence d'une dérive n'est pas toujours visible par un public non averti, qu'il faut alerter sur la nécessité de prendre des mesures afin d'éviter qu'elle ne se répète. Dans le cas qui lui était soumis, le médiateur considère que cette alerte aurait dû être effectuée. La facture de Monsieur S. lui étant parvenue le 22 juillet, alors que le décompte des consommations a été arrêté le 11 du mois, le consommateur n'a pas pu prendre ses dispositions pour modifier ses usages pendant cette période. Cela explique les dépassements comptabilisés sur la facture d'août. Le médiateur a recommandé qu'un dédommagement supplémentaire soit accordé et que Monsieur S. bénéficie d'un plan d'apurement. »



STÉPHANIE CAVEL
Chargée de mission

Recommandation n° D2016-02000,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

[...] la souscription. Plusieurs consommateurs professionnels ont saisi le médiateur, à propos du remboursement des consommations facturées, lorsque l'index pris en compte dans la résiliation a été surestimé. Ces consommations leur ont été facturées au prix majoré de l'offre transitoire mais le nouveau fournisseur les rembourse au prix, plus compétitif, de leur contrat. Pour le médiateur, il serait logique que les professionnels soient remboursés au niveau du prix appliqué pendant l'offre transitoire.

D'autre part, certaines offres de marché ont manqué de transparence. Dans leur présentation, elles n'indiquaient pas clairement le montant du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité) et ne l'incluaient pas dans le prix global. Or, le TURPE représente un tiers de la facture. Les professionnels n'ont pas été en mesure de comparer objectivement des offres présentées différemment selon les fournisseurs et certains, induits en erreur, ont saisi le médiateur. Celui-ci a émis une recommandation générique, enjoignant à l'ensemble des fournisseurs d'électricité de mentionner clairement les montants du TURPE à ajouter au prix de la fourniture d'énergie, dans toutes leurs offres et leurs contrats. Cette recommandation a été transmise à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) (Voir chapitre 9 MOBILISER).

DÉFAUT DE CONSEIL ET D'ALERTE

Différents changements sont intervenus avec le passage en offre de marché. Pour certains professionnels, détenteurs de contrats réglementés spécifiques, les puissances auparavant exprimées en kW, l'ont été, à partir du passage en offre de marché, en kVA. Dans certains cas, les dépassements de puissance ont dû être comptabilisés sur des bases différentes. Ces évolutions se sont parfois traduites par une augmentation de la facture à payer, ce qui a été à l'origine de litiges. Enfin, les nouveaux compteurs communicants, dit PME-PMI, pour les entreprises, plus précis que les anciens, ont conduits à l'enregistrement de dépassements jusque-là passés inaperçus. « *Les litiges que nous avons traités montrent que les fournisseurs n'ont pas toujours assuré un conseil approprié sur les nécessaires adaptations qu'impliquait la souscription de nouvelles offres*, souligne Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service Médiation. *Il faut en tenir compte car les professionnels ne maîtrisent pas toujours les paramètres techniques* [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

QUAND LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS TOURNE AU CAUCHEMAR

« Ce litige complexe oppose un syndicat communal d'irrigation à son fournisseur X, concernant la facturation de pénalités de dépassement de puissance pour l'utilisation de trois stations de pompage. Suite à l'extinction des tarifs réglementés pour les sites de plus de 36 kVA, le syndicat a souscrit une offre de marché qui a pris effet le 1^{er} janvier 2016. Pour deux des pompes, le passage en offre de marché s'est traduit par une conversion de la puissance en kVA, alors qu'elle était exprimée en kW jusqu'alors. La puissance de la troisième station a toujours été formulée en kVA. Les situations étant différentes, le médiateur a conduit séparément son instruction en fonction de ces données déterminantes pour son analyse.

Après des investigations poussées, il est apparu que la puissance souscrite en kVA n'était pas en adéquation avec celle souscrite auparavant en kW. La méthode utilisée par le fournisseur pour faire la conversion n'était pas appropriée à la consommation des deux pompes, qui se caractérisait par une forte proportion d'énergie réactive. Si les données de consommation avaient été plus attentivement étudiées par X, celui-ci aurait été amené à appliquer un autre taux de conversion, tenant compte de la puissance réactive. Ainsi, une puissance de 66 kVA au lieu de 48 kVA aurait dû être conseillée pour la station de pompage du site A

et une puissance de 108 kVA au lieu de 84 kVA pour celle du site B. En outre, ayant connaissance de la proportion importante d'énergie réactive utilisée par les installations, le fournisseur aurait pu avertir le syndicat du risque de dépassement de puissance et le conseiller sur l'opportunité technico-économique de s'équiper de matériel, tel que des condensateurs pour limiter les pertes d'énergie réactive.

Cette analyse montre que le fournisseur n'a pas assuré, de manière adéquate, son rôle de conseil pour faciliter le passage du contrat de son client en offre de marché. La souscription d'une puissance inférieure à celle qui aurait dû prévaloir a entraîné la facturation de dépassements qui auraient été évités si la puissance à souscrire avait été correctement évaluée. La facturation a représenté des montants de 23 730 € pour la pompe du site A et de 7 839 € pour celle du site B. De plus, le fournisseur n'a pas alerté son client des premiers dépassements constatés. Le médiateur a recommandé ici qu'un dédommagement correspondant aux pénalités de dépassement de puissance facturées soit accordé au syndicat d'irrigation. »



SARAH COHEN
Chargée de mission

Recommandation n° D2016-03449,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

[...] leur contrat, surtout lorsque ceux-ci se trouvent bouleversés. » Il ne s'agit pas de gommer la responsabilité des professionnels dans la gestion de leur contrat. Bien au contraire. Lorsque les usages sont à l'origine de dépassement de puissance, le médiateur rappelle que c'est par nature celui qui en est à l'origine qui doit en payer le prix. Néanmoins, les fournisseurs, en tant que professionnels avertis, doivent de leur côté faire connaître les règles du jeu et accompagner leurs clients lorsqu'un évènement anormal se produit. Par exemple, le médiateur estime qu'il revient au fournisseur de prévenir son client dès les premiers dépassements de puissance, par un message d'alerte spécifique, l'invitant à prendre des mesures propres à les enrayer. « *En cas d'inaction, en quelques mois, les factures peuvent devenir exorbitantes et compromettre la santé économique des entreprises les plus fragiles, car un dépassement est en général suivi par d'autres* », assure Christian Souletie, chef de pôle Litiges électricité au service Médiation.

DES LITIGES SPÉCIFIQUES

Les litiges qui impliquent les associations, les copropriétés et la clientèle des professionnels ne diffèrent guère de ceux des particuliers, sauf sur deux points. Les difficultés de paiement concernent davantage les ménages que les consommateurs non résidentiels: elles représentent 10% des litiges recevables pour les premiers et

3% pour les seconds. A contrario, les problèmes liés au raccordement sont plus récurrents chez les non-résidentiels, avec 12% des dossiers traités, contre seulement 3% chez les particuliers. Cela s'explique par le nombre important de copropriétés qui saisissent le médiateur pour des différends sur la prise en charge financière de la rénovation des colonnes montantes (Voir chapitre 3 A-CHEMINER). « *Les litiges ne sont pas forcément plus complexes mais la médiation s'avère plus difficile, car les enjeux financiers sont autrement plus importants* », constate François-Xavier Boutin, chef de pôle Litiges gaz naturel et réseaux au service Médiation.◆

12 %

**DES LITIGES TRAITÉS
PAR LE MÉDIATEUR
EN 2016 ÉMANENT
DE PROFESSIONNELS OU
DE NON-PROFESSIONNELS**

LE COÛT DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE RÉPERCUTÉ SUR LA FACTURE

Le dispositif des Certificats d'économie d'énergie (CEE) repose sur une obligation de réalisation d'économie d'énergie, imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie. Ceux-ci doivent promouvoir activement l'efficacité énergétique auprès des ménages, collectivités territoriales ou professionnelles. La loi de transition énergétique a créé une nouvelle obligation de CEE dédiée aux foyers en situation de précarité énergétique, à partir du 1^{er} janvier 2016.



Le médiateur a été saisi par une copropriété qui s'étonnait de voir apparaître sur ses factures une ligne supplémentaire intitulée « Complément de prix CEE : 11€ ». La législation n'interdit pas à un fournisseur de fixer le prix de l'énergie, en tenant compte du coût des CEE. Dès lors que le contrat entre la copropriété et l'opérateur prévoit, en termes suffisamment clairs et précis, que les variations dans les objectifs à atteindre au titre des CEE peuvent être répercutées sur la facture, c'est la loi du contrat qui prévaut. Toutefois, dans cette affaire, ce même contrat prévoyait qu'en cas d'évolution de la législation, le fournisseur devait se rapprocher de la copropriété. Or, celui-ci n'a pas considéré la nouvelle obligation concernant les CEE précarité comme une modification législative mais comme un objectif complémentaire à atteindre. Le médiateur a considéré que son interprétation était contestable et a invité ce fournisseur à clarifier ses conditions générales de vente sur ces points. Dans un marché de l'énergie toujours plus complexe, il est important que les informations données par les opérateurs soient dénuées de toute ambiguïté.



QUAND LE DISTRIBUTEUR S'EMMÈLE DANS SES CONVERSIONS

Plusieurs litiges ont mis au jour des erreurs dans le calcul des consommations de gaz naturel, qui se sont trouvées faussées parce qu'elles étaient comptabilisées avec un coefficient de conversion correspondant à une pression de 21 millibars, alors que, sur place, la pression de livraison était de 300 mbar. Il en a résulté des factures sous-évaluées pendant parfois plusieurs années, suivies d'un rattrapage de facturation important. Or, il appartient au distributeur de déterminer des coefficients de conversion fiables pour convertir en énergie (kWh) la consommation de gaz naturel, mesurée en m³. L'information relative à la pression délivrée est, en général, accessible et ne devrait pas générer autant d'erreurs : elle est mentionnée le plus souvent sur le compteur utilisé, par une plaque ou une pastille qui indique la pression en millibars. De plus, le distributeur dispose des caractéristiques techniques du poste de livraison dans sa base de données. Le litige de la carrosserie G. est édifiant : pendant près de huit ans, la pression de livraison retenue a été de 21 mbar, alors que son installation indiquait clairement 300 mbar ; et pendant cette période, son compteur a été remplacé quatre fois, sans que le coefficient ne soit modifié.

INTERVIEW



FRANÇOIS MOUTOT

Directeur général de l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (APCMA)

« La fin des tarifs réglementés de vente à partir de janvier 2016 a été un souci de plus pour les artisans et elle a mis quelques entreprises en difficulté, malgré les réunions d'information que nous avons organisées ou la communication effectuée sur le site [énergie-info.fr](http://energie-info.fr). Certains professionnels n'ont pas effectué les démarches nécessaires et sont passés, sans s'en rendre compte, en offre transitoire à prix majoré.

La diversité des offres de marché et leur manque de lisibilité ont fait de leur comparaison un exercice complexe. Certaines ne contenaient pas, dans le prix d'appel, le coût du transport et de la distribution. D'autres faisaient état d'un prix en fonction d'heures creuses glissantes dans la journée, mais leur repérage était quasi impossible. Ces offres aux éléments disparates n'ont pas toujours permis aux artisans de faire un choix éclairé. Il est indispensable que les propositions commerciales des fournisseurs mettent en évidence le coût réel supporté par l'utilisateur.

Pour éviter des pénalités, certains artisans ont signé des contrats avec une puissance bien supérieure à leurs besoins et se sont retrouvés avec des coûts d'abonnement très importants. À l'inverse, d'autres n'ont pas souscrit suffisamment de puissance et le montant des dépassements prévus par les contrats mis en place nous paraît excessif.

De manière plus générale, les artisans doivent être davantage attentifs à leur facture d'énergie annuelle. Nous envisageons de les sensibiliser sur ces enjeux importants. »

LE FUTUR PASSE
PAR LES COMPTEURS COMMUNICANTS

CONNECTER

PARCE QUE LES CONSOMMATEURS
NE DOIVENT PAS SUBIR LE PROGRÈS TECHNIQUE,
LE MÉDIA TEUR DONNE DES CLÉS DE COMPRÉHENSION
SUR LES COMPTEURS COMMUNICANTS
ET DEMEURE VIGILANT SUR LEUR DÉPLOIEMENT.



LE FUTUR PASSE PAR LES COMPTEURS COMMUNICANTS

Les compteurs communicants sont entrés dans une phase de déploiement généralisé. Pour le médiateur, ils peuvent offrir des avantages aux consommateurs mais à certaines conditions. Attentif à ce projet d'envergure, le médiateur met en lumière les points à améliorer.

En avril 2017, on comptabilisait près de 4 millions de compteurs communicants électriques Linky installés en France. Lancé en décembre 2015, le projet de remplacement des anciens appareils s'accélère, avec un objectif de 8,1 millions de compteurs posés d'ici la fin de l'année. La suivante, ce seront près de 35 000 compteurs qui seront changés chaque jour. L'opération représente un investissement de cinq milliards d'euros pour Enedis.

49 %

DES FRANÇAIS
ONT ENTENDU PARLER
DES COMPTEURS
COMMUNICANTS
(Source: Baromètre 2016
Énergie-Info)

Le début du déploiement a suscité des interrogations chez de nombreux Français. Deux points ont cristallisé la polémique: la protection des données, pour laquelle la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a émis des recommandations, et le risque pour la santé des émissions électromagnétiques du compteur. Des communes ont même adopté des délibérations ou produit des arrêtés refusant la pose de ces appareils sur leur territoire, sans véritable valeur juridique. Dans le Baromètre Énergie-Info 2016, parmi les 32% de Français se disant défavorables au projet, 9% le sont à cause de la crainte des ondes (contre 0,2% en 2015) et 10% à cause du risque perçu sur la protection des données (contre 6% en 2015).

En 2016, plusieurs dizaines de consommateurs ont sollicité le médiateur de l'énergie pour savoir s'il était possible de refuser qu'un compteur Linky soit posé à leur domicile. Les compteurs n'étant pas [...]

UN AFFICHEUR POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION

La loi de transition énergétique prévoit un dispositif d'affichage déporté des consommations dans les logements, allant de pair avec le déploiement des compteurs communicants d'électricité et de gaz naturel, Linky et Gazpar: à partir du 1^{er} janvier 2018, un boîtier affichant les consommations d'électricité (en temps réel) et de gaz en kWh et en euros devra être fourni gratuitement par les fournisseurs aux bénéficiaires du chèque énergie. Dans le Baromètre Énergie-Info, 58% des personnes interrogées se disent favorables à un boîtier affichant la consommation d'électricité en temps réel. C'est un enjeu social pour de nombreux ménages: 56% des plus de 70 ans n'ont pas Internet à la maison et les deux tiers des non-diplômés ne possèdent pas de smartphone; 12% des foyers n'ont aucun accès à Internet, ni fixe ni mobile (Source: Baromètre du numérique 2016 réalisé par le CREDOC).

58 %

DES FOYERS ESTIMENT UTILE
DE DISPOSER D'UN AFFICHEUR
POUR LIRE SA CONSOMMATION
D'ÉNERGIE EN TEMPS RÉEL
(Source: Baromètre 2016 Énergie-Info)

63 %

DES FRANÇAIS
NE SAVENT PAS QUE
LE REMPLACEMENT
DES COMPTEURS
EST OBLIGATOIRE
(Source: Baromètre 2016
Énergie-Info)

[...] la propriété des consommateurs et les distributeurs d'électricité ayant une obligation légale de déployer les compteurs communicants, la réponse est négative. Le médiateur ne peut pas intervenir pour ces refus. En revanche, il veille au devoir d'information. Par exemple, alarmé par une lecture de plusieurs études aux conclusions variées sur les effets des ondes sur la santé, Monsieur M. s'est tourné vers le médiateur car ses courriers à son fournisseur et au distributeur sont restés lettre morte. Sa réclamation aurait justifié

de la part d'Enedis une réponse écrite et motivée. Sur ce point, le médiateur rappelle que l'Agence nationale des fréquences radio (ANFR) a publié deux rapports de mesures sur les niveaux de champs magnétiques créés par Linky, en 2016. D'où il ressort que leur rayonnement n'est pas plus important que celui des compteurs actuels, et du même ordre de grandeur que celui d'une télévision.

DES AVANCÉES ENCORE À CONCRÉTISER

Les compteurs communicants constituent de réelles avancées pour le consommateur. Les relevés à distance des compteurs vont notamment permettre d'établir des factures basées sur les consommations réelles, et non plus estimées puis régularisées. Cela devrait limiter le nombre et le montant de rattrapage de facturation. Ne nécessitant plus d'intervention au domicile, le prix de certaines prestations baisse: par exemple, le tarif de la mise en service en urgence le jour même passe de 128€ à 51€, celui du changement de puissance de 37€ à 3,60€. Et même si les opérations à distance sont possibles, en cas de demande de coupure pour impayé de la part d'un fournisseur, il y aura toujours le déplacement d'un technicien du gestionnaire de réseau.

Mais l'un des apports essentiels du compteur communicant est la possibilité de mieux suivre l'évolution de sa consommation d'électricité; les ménages vont disposer d'un accès personnalisé et sécurisé à un site Internet mis en place par Enedis, où ils pourront consulter leur consommation, mise à jour quotidiennement.

Toutefois, le médiateur constate que, faute de communication sur son existence, seuls 1,5% des foyers disposant d'un compteur Linky se sont inscrits sur ce site Internet pour suivre leur consommation. La nécessité, pour pouvoir s'inscrire, que le compteur soit non seulement posé mais également devenu communicant, ce qui peut prendre [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

QUAND LINKY EST INSTALLÉ SANS PRÉAVIS

« Madame R., résidant à Merlurol (26), est partie en vacances en mars 2016. Pendant son absence, le nouveau compteur Linky a été installé. À son retour, trois jours plus tard, elle constate que son équipement électrique a disjoncté et qu'elle a perdu le contenu de son réfrigérateur et de son congélateur. Elle a adressé une réclamation au distributeur car elle n'a pas reçu de courrier notifiant la date du rendez-vous de pose de Linky. Celui-ci lui a répondu qu'il ne voyait pas de lien entre le problème rencontré et l'installation de Linky, le disjoncteur général fonctionnant au moment du départ du technicien. Il refuse d'indemniser ses pertes alimentaires.

Madame R. a saisi le médiateur, dont l'analyse montre des défaillances de la part d'Enedis et de son prestataire. Le gestionnaire de réseau s'était engagé à adresser un courrier d'information préalable à ses clients, dans un délai de 30 à 45 jours avant la date d'intervention. Il a reconnu n'avoir envoyé ce courrier que tardivement, dix jours avant le changement du compteur.

D'autre part, le prestataire qu'il a mandaté n'a pas contacté la consommatrice pour lui proposer un rendez-vous, comme prévu par les dispositions générales disponibles sur le site Internet du distributeur. Ces manquements l'ont privée de la possibilité d'être présente le jour de la pose du compteur, ce qu'elle souhaitait, présence qui aurait évité les dommages subis par la suite.

Le médiateur a recommandé à Enedis d'accorder à Madame R. un dédommagement de 150 €, pour compenser la perte de ses denrées alimentaires. Enedis a suivi partiellement la recommandation, en accordant 100 €. »



ALEXANDRE RODRIGUES

Chargé de mission

Recommandation n° D2016-02280,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

[...] plusieurs semaines, voire plusieurs mois, ne facilite pas les choses! Par ailleurs, à la demande du médiateur et de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la CNIL a finalement autorisé le stockage de la courbe de charge (c'est-à-dire la consommation électrique horaire) dans le compteur lui-même. Afin de protéger ces données de nature personnelle, ces informations ne peuvent être collectées par le distributeur qu'avec l'accord explicite du client. Toutefois, cet enregistrement n'est pas encore opérationnel. Selon Enedis, c'est parce que la publication d'un décret relatif à l'accès aux données n'a pas encore eu lieu. Pour le médiateur, il est urgent, pour que les consommateurs puissent commencer à appréhender l'intérêt de ces nouveaux compteurs, de pouvoir accéder à des données de consommation plus précises, qui leur permettront de choisir des offres de fourniture d'électricité mieux adaptées à leurs usages de consommation.

Le Baromètre Énergie-Info donne une autre indication: si 70% des Français interrogés reconnaissent un bénéfice aux compteurs communicants en termes de suivi de la consommation, ils ne sont pour l'instant que 42% à en percevoir l'intérêt pour réaliser des économies d'énergie.

DES LITIGES RÉVÉLANT DES PROBLÈMES DISPARATES

En 2016, le médiateur a traité une dizaine de litiges concernant Linky, révélant des problèmes électriques mais non récurrents. Une consommatrice n'a pas été prévenue à temps du passage du technicien venant installer Linky; un prestataire a oublié de réenclencher le disjoncteur suite à la pose de Linky... Ces incidents ont provoqué la perte de denrées alimentaires.

Monsieur L. a saisi le médiateur car il souhaite que Linky soit posé à la place de son ancien compteur sur un mur extérieur de sa maison, alors que la société installatrice lui a annoncé qu'il serait placé à l'intérieur de son logement, au plus près du disjoncteur, à cause de contraintes techniques spécifiques. Enedis lui a indiqué que tout transfert à l'extérieur engendrerait des frais de modification de branchement d'un montant de 1500 € à sa charge. Dans ce cas, le médiateur a rappelé à Monsieur L. que la réglementation imposait le remplacement des anciens compteurs et que les travaux liés à la pose de Linky étaient gratuits pour les consommateurs. Toutefois, il n'est pas prévu que les interventions supplémentaires soient prises en charge par le distributeur, qui peut les facturer. [...]

CAS CONCRET RECOMMANDATION

QUAND LINKY FAIT SAUTER LES PLOMBS

« Madame C., habitant à Villeurbanne (69), s'est tournée vers le médiateur pour régler son litige avec Enedis, à la suite de désagréments causés par la pose de son compteur Linky en juin 2016. Disposant d'une installation électrique triphasée, elle constate que le disjoncteur coupe l'électricité lors de l'utilisation de certains appareils, ce qui n'était pas le cas auparavant. Après des échanges avec les services clients du distributeur et de son fournisseur, elle a fait venir un électricien, qui a procédé à des travaux de rénovation du tableau électrique, ainsi qu'à un rééquilibrage des phases, pour un montant de 2578 €.

Estimant que son équipement électrique a été perturbé à cause de Linky, elle a sollicité le médiateur pour obtenir une prise en charge partielle de l'intervention du technicien, à hauteur de 1000 €. Les dysfonctionnements observés ont pour origine l'installation triphasée, dont les phases n'étaient pas bien équilibrées; dans ce cas, il peut se produire des déclenchements du disjoncteur, parce que le compteur Linky est plus sensible que les anciens compteurs. Pour le médiateur, le fait que les anciens appareils, du fait d'une technologie moins précise, aient montré une plus grande tolérance aux dépassements de puissance, ne confère aucun droit au maintien de la situation antérieure. De plus, la consommatrice

avait prévu de faire ces travaux de rénovation dans les prochaines années. Linky n'a fait que révéler l'inadéquation de son installation et la nécessité de la mettre aux normes.

Toutefois, le gestionnaire de réseau a manqué de diligence dans le traitement de la réclamation de Madame C., qui a contacté le distributeur dès l'apparition des anomalies. Or, celui-ci l'a renvoyée vers son fournisseur. Pour le médiateur, Enedis aurait dû proposer de se déplacer dès le premier appel. La pose du compteur communicant peut donner lieu à des difficultés techniques. Il revient au distributeur, qui dispose de l'ensemble des compétences, d'aider les consommateurs à détecter les problèmes et prendre les mesures adéquates pour y remédier. Il a été recommandé à Enedis d'accorder un dédommagement de 150 €, car l'absence d'accompagnement immédiat a fait perdre les désagréments subis par Madame C., ce qu'Enedis a accepté. »



ALINE MEYER
Chargée de mission

Recommandation n° D2016-03603,
consultable sur le site
[énergie-mEDIATEUR.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

[...] L'arrivée de Linky a provoqué de curieux phénomènes chez certains ménages équipés de lampes tactiles, qui s'allument et s'éteignent « toutes seules ». Ces produits, notamment certains modèles bas de gamme, ne respecteraient pas les bandes de fréquences normalement délimitées pour leur usage et empiéteraient sur celles du compteur communicant. « Le dysfonctionnement est reconnu par Enedis, qui a identifié une série de modèles non conformes qu'il n'entend pas dédommager, relate Christian Souletie, chef de pôle Électricité au service Médiation. Un consommateur nous ayant saisis a toutefois obtenu le remboursement de l'achat de ses lampes, soit 138 € et un dédommagement de 30 €, car il a pu prouver qu'elles respectaient les normes. »

Linky change également la donne pour les particuliers équipés d'anciens compteurs disposant de deux branchements pour l'asservissement du chauffage et du ballon d'eau chaude. Cet asservissement permet de déclencher les appareils au bon moment, lorsque sont choisies des options tarifaires spéciales comme heures pleines/heures creuses, TEMPO ou EJP (Effacement jour de pointe). Linky ne possédant qu'un port pour l'asservissement, de même que les compteurs les plus récents, les consommateurs doivent s'équiper d'un gestionnaire d'énergie permettant de connecter le chauffage et l'eau chaude. Le médiateur, sollicité sur la question du remboursement par le distributeur de ce petit boîtier, estime que les consommateurs doivent s'adapter aux évolutions technologiques. Comme cela a été le cas lors du déploiement de la Télévision numérique terrestre (TNT) en remplacement de la télévision analogique: les particuliers ne possédant pas de poste adapté à la réception numérique ont acheté un décodeur.♦

L'ARRIVÉE DE GAZPAR



Le déploiement à grande échelle du compteur gaz communicant Gazpar est lancé depuis début mai 2017. L'expérimentation menée dans quatre zones pilotes (Le Havre, Saint-Brieuc, Lyon, Nanterre/Puteaux) a permis de déployer 130 000 appareils. Comme en électricité, le relevé des compteurs à distance, plus fréquent, permettra une facturation plus précise. Comme son cousin électrique Linky, Gazpar permet aux ménages de mieux suivre leur consommation sur un portail Internet affichant leurs données. En revanche, pour des questions de sécurité, il ne sera pas possible d'effectuer des interventions à distance, la mise en service ou la suspension de la fourniture de gaz nécessitant obligatoirement la présence d'un technicien du distributeur. En 2017, près de 600 000 compteurs seront déployés dans une trentaine de collectivités. Le chantier va progressivement monter en puissance, avec un million d'installations prévues en 2018, puis deux millions par an jusqu'à avoir remplacé les onze millions de compteurs gaz en 2023.

INTERVIEW



SOPHIE BRETON

Présidente des Industries du Génie Numérique, Énergétique et Sécuritaire (IGNES)

« IGNES travaille depuis longtemps au bon fonctionnement du nouveau compteur avec les équipements à l'intérieur du logement. La principale avancée de Linky est de communiquer vers l'amont, permettant d'effectuer des opérations à distance comme la télérelève.

La maîtrise de l'énergie se situe en aval de ce compteur. Les solutions qui permettent de faire des économies d'énergie existent déjà. Si nous voulons que le compteur Linky contribue à renforcer le rôle du consommateur dans la maîtrise de ses consommations, il est indispensable d'avancer sur de nombreux points.

Nous sommes, notamment, très vigilants à ce que l'interopérabilité des systèmes soit assurée, afin de préserver la concurrence et ne pas enfermer les consommateurs dans une solution technique. Si nous avons déjà eu une avancée sur la question de l'émetteur radio en lien avec les associations de consommateurs, le médiateur national de l'énergie et l'ADEME, il ne s'agit que d'un premier pas.

Avec la démultiplication des index tarifaires, nous risquons d'avoir un vrai problème avec le fonctionnement des produits. S'il est aujourd'hui facile d'implémenter l'information "heures pleines-heures creuses" dans les produits, il n'en sera pas de même avec une dizaine de structures tarifaires, démultipliées par le nombre de fournisseurs. Cela ne doit pas devenir un casse-tête pour le consommateur qui aurait un produit capable de fonctionner avec un fournisseur mais pas un autre. La question de l'information tarifaire est donc cruciale.

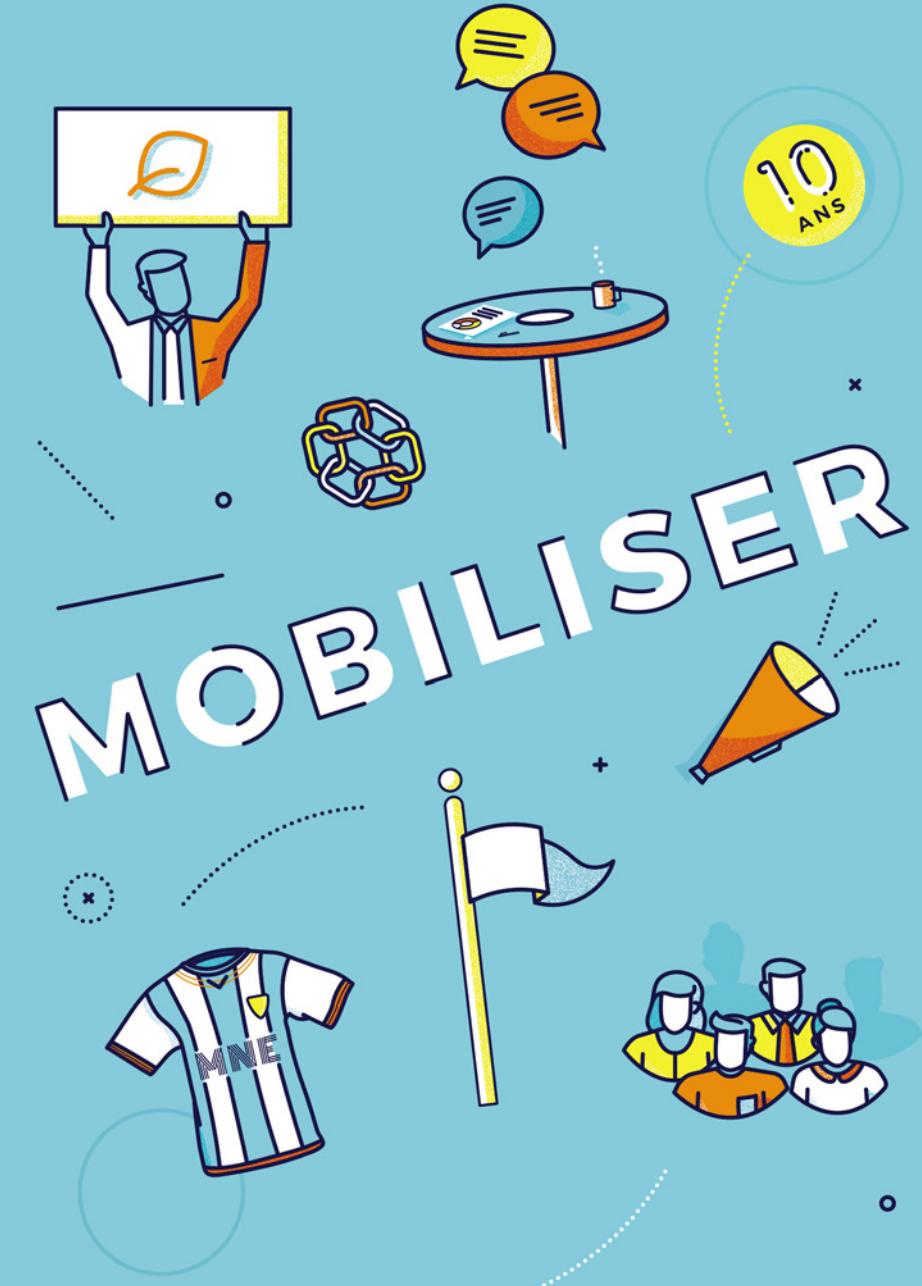
Enfin, l'apport des solutions domotiques ne doit pas être regardé sous le seul prisme du retour sur investissement en termes d'économie d'énergie. Les autres bénéfices comptent tout autant, car elles répondent à de nombreux besoins et usages: autonomie, confort, sécurité... Ce sont des biens d'équipement de la maison de demain, une maison plus "connectée" pour mieux vivre chez soi. »

UNE NÉCESSAIRE COOPÉRATION
AVEC LES PARTIES PRENANTES

MOBILISER

POUR ÊTRE INFLUENT ET EFFICACE,
IL FAUT MOBILISER.

LE MÉDiateur de l'énergie agit en interaction
avec toutes les parties prenantes.
Un travail sans relâche pour améliorer
les pratiques des entreprises
dans le secteur de l'énergie.



UNE NÉCESSAIRE COOPÉRATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

L'année 2016 a été rythmée par l'élaboration de la législation sur le statut des autorités administratives ou publiques indépendantes. La loi du 20 janvier 2017 conforte le médiateur de l'énergie dans son pouvoir d'influence. Son dialogue constant avec les parties prenantes permet des progrès concrets pour les consommateurs.

Le législateur est intervenu pour clarifier le paysage des autorités administratives ou publiques indépendantes. Un peu plus d'une quarantaine de ces structures, aux pouvoirs différents, étaient recensées. Après plusieurs mois de débats, la loi du 20 janvier 2017 établit

une liste de 26 autorités indépendantes, dont fait partie le médiateur national de l'énergie. Le critère retenu pour faire l'inventaire des autorités indépendantes devant conserver ce statut est leur « *réel pouvoir normatif, de régulation ou de sanction* », ceci dans un souci de « *simplifier le paysage administratif, afin de rendre plus lisible l'action de l'État et plus opérant le contrôle du Parlement* ». Le texte énonce des règles de déontologie, qui insistent sur le respect des principes de « *dignité, probité et intégrité* ». Il garantit l'indépendance, un véritable trait distinctif: « *Dans l'exercice de leurs attributions, les membres des autorités administratives et des autorités publiques indépendantes ne reçoivent ni ne sollicitent d'instruction d'aucune autorité.* »

En (ré)affirmant le statut d'autorité publique indépendante du médiateur national de l'énergie, implicitement inscrit dans le Code de l'énergie à la création de l'institution, les parlementaires ont reconnu son pouvoir d'influence et d'autorité. À l'instar du Défenseur des droits, les recommandations génériques du médiateur et ses [...]

26

C'EST LE NOMBRE
D'AUTORITÉS
ADMINISTRATIVES
OU PUBLIQUES
INDÉPENDANTES
ARRÊTÉES PAR LA LOI
DU 20 JANVIER 2017



DE MULTIPLES COOPÉRATIONS

Le médiateur n'œuvre pas seul dans son coin. Il échange régulièrement avec les associations de consommateurs, qu'il rencontre deux fois par an. Il a noué, depuis 2009, un partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC). Il entretient des relations avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), qui sont de précieux relais d'information. Enfin, depuis deux ans, un juriste de l'équipe intervient comme formateur au sein du Master 2 « Droit de l'énergie », de l'Université de Paris I.

L'institution partage son expérience de la médiation, avec notamment des interventions au colloque sur la diversité des pratiques de médiation, organisé en octobre 2016 par le Tribunal de grande instance de Bobigny ou à la conférence d'Oxford sur les modes alternatifs de règlement des litiges, en avril. Le médiateur s'est exprimé fréquemment sur les thématiques du marché, comme au Forum Enerpresse de Deauville en juin ou au colloque, organisé par l'ADEME, de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, dont le médiateur est partenaire depuis 2011. Cette ouverture vers le monde extérieur se traduit également par des rencontres avec, en particulier, les régulateurs hongrois et anglais auxquels ont été présentés les modes de travail et les outils du service de médiation, ainsi qu'avec les acteurs français du secteur, comme l'Union Française de l'Électricité (UFE). Dans le cadre du partenariat renouvelé en décembre 2015 avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), afin d'améliorer la protection des consommateurs d'énergie, Jean Gaubert, ou un représentant, est intervenu à plusieurs reprises lors de réunions de syndicats départementaux d'énergie, dans la Drôme, l'Isère, la Marne et l'Aube.

[...] propositions d'évolution des règles alimentent le corpus du « *droit souple* » dont le Conseil d'État reconnaît la légitimité et l'efficacité, ainsi que son intérêt pour la régulation d'un secteur aux forts enjeux concurrentiels. « *Notre indépendance est confortée*, souligne Jean Gaubert. *Elle est le socle de notre capacité à convaincre pour faire bouger les lignes.* » Pour Frédérique Coffre, directrice générale des services, « *ce statut est un gage de légitimité publique qui, s'il nous avait été retiré, aurait pu être perçu comme une volonté d'affaiblissement.* » Rappelons que, depuis la loi de finances rectificative pour 2015, l'institution n'est plus directement financée par la Contribution au service public de l'électricité (CSPE) et la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG); elle figure désormais au sein du budget du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer. Une mesure qui renforce le contrôle du Parlement sur son budget et l'exécution de ses missions. Le mandat du médiateur de l'énergie n'est pas révocable mais il est dorénavant renouvelable une fois.

DE NOMBREUX ACQUIS DEPUIS 10 ANS

L'autorité du médiateur et son influence se sont traduites par de nombreuses avancées pour les ménages, du principe de réversibilité acquis en 2010 pour les consommateurs ayant choisi une offre de marché mais souhaitant revenir aux tarifs réglementés, à l'instauration de la trêve hivernale des coupures d'énergie en

2013, en passant par la limitation du rattrapage des facturations à 14 mois, entrée en vigueur en 2016. Citons également l'élargissement du nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux, grâce à leur automatisation (arrêté de décembre 2012) ou la création du chèque énergie (loi de transition énergétique d'août 2015).

17

C'EST LE NOMBRE
DE RÉUNIONS
DANS LES INSTANCES
DE CONCERTATION
DE LA CRE,
AUXQUELLES LES ÉQUIPES
DU MÉDIATEUR
ONT PARTICIPÉ

Beaucoup ont été obtenues par la contrainte législative ou réglementaire, comme la facturation au plus juste des consommations, grâce à l'auto-relevé et le remboursement automatique des trop-perçus (arrêté facture d'avril 2012), mais d'autres ont été conquises par le dialogue et la concertation avec les opérateurs, notamment dans les groupes de travail organisés sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) qui définissent les règles du jeu du marché. Afin que les consommateurs soient facturés au plus juste, le médiateur a toujours défendu une meilleure prise en compte de [...]

NEON, LE RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS S'AGRANDIT

Le réseau européen des médiateurs publics et indépendants du secteur de l'énergie a accueilli un membre supplémentaire, en septembre 2016. Le service de médiation italien a rejoint au sein de NEON (National Energy Ombudsmen Network) ses collègues britannique, belge, catalan et français. Le cercle s'est ensuite de nouveau agrandi en 2017, avec l'arrivée des dispositifs de médiation wallon et irlandais.

Association internationale à but non lucratif, NEON a déposé de nouveaux statuts à Bruxelles en septembre 2016, afin de permettre l'adhésion de membres associés qui peuvent ainsi participer aux échanges et aux travaux, sans être tenus de partager toutes ses prises de position. Cette disposition a ouvert la porte aux organes de médiation spécialisés dans l'énergie de l'Union européenne, respectant les critères de la directive médiation de 2013, en incluant les services de médiation fonctionnant au sein des régulateurs nationaux de l'énergie des États membres. Des médiateurs indépendants, ne faisant pas partie de l'Union européenne, pourront également s'associer.



National Energy Ombudsmen Network



[...] l'auto-relevé. À titre d'illustration, la possibilité de faire corriger des index erronés par la transmission d'un auto-relevé, lors d'une mise en service, d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur, a progressivement été intégrée dans les procédures des opérateurs, après discussion dans les groupes de travail. Les interventions du médiateur ont également concouru à ce que les intérêts des consommateurs ne soient pas oubliés dans les projets de déploiement des compteurs communicants, avant tout conçus pour les gestionnaires de réseaux, afin de permettre un meilleur suivi de leurs consommations. Elles ont aussi incité les fournisseurs à mieux traiter les réclamations de leurs clients, ce qui a contribué à faire baisser le nombre de saisines de 20% entre 2011 et 2016. Rappelons cependant que, sur la même période, le nombre de recommandations émises et de consommateurs informés a plus que doublé (passant respectivement de 1205 à 3138 recommandations émises et de 1 million à 2,1 millions de consommateurs informés).

La résolution des litiges individuels par le médiateur a, en outre, contribué à l'amélioration des pratiques. Son interprétation de la mise en œuvre du délai de la prescription, porté de cinq à deux ans par la loi du 17 juin 2008, a permis à de nombreux consommateurs de ne pas être redressés au-delà. Considérant que le relevé ou la date à laquelle il devait avoir lieu est le point de départ objectif et concret de la prescription (analyse juridique partagée avec la CRE) et que les professionnels ont les moyens de connaître leur créance, le médiateur a convaincu les fournisseurs d'appliquer ce délai de deux ans. Son action a également permis de dépoüssierer les « forfaits cuisine », des contrats collectifs de consommation de gaz naturel tombés en désuétude mais qui concernaient encore 140 000 ménages. Non seulement la consommation de référence utilisée pour calculer le forfait était surévaluée, mais ces contrats n'étaient plus adaptés à la réglementation, celle-ci stipulant que l'énergie doit être facturée une fois par an sur la base de consommations réelles. La situation a été réglée en 2012, avec la décision de poser des compteurs dans près de 6 000 immeubles, permettant aux foyers concernés d'être facturés à partir du relevé annuel de leur consommation.

PRIORITÉ À LA CONCERTATION

La voie du dialogue et de la concertation est donc privilégiée par le médiateur, pour faire évoluer le « droit souple » qui définit les règles du marché de l'énergie. Certaines recommandations génériques [...]

OBJECTIF « ÉNERGIE PROPRE » EN EUROPE

Le 30 novembre 2016, la Commission européenne a présenté un ensemble de propositions législatives, dit paquet « *Énergie propre* », pour atteindre d'ambitieux objectifs climatiques à horizon 2030. Dans ce futur marché de l'énergie, les consommateurs tiendront une place dynamique et centrale. Plusieurs mesures renforcent et élargissent leurs droits : règles visant à établir des factures plus claires; obligation de mettre à leur disposition au moins un comparateur de prix homologué par État membre; garantie de pouvoir participer à la modulation de la demande d'énergie; droit à l'autoproduction et à l'autoconsommation d'électricité; possibilité d'exiger un compteur communicant avec un minimum de fonctionnalité, etc. Le paquet contient par ailleurs des dispositions pour protéger les consommateurs vulnérables; la Commission entend inciter les États membres à prévoir des programmes de rénovation thermique des logements pour les citoyens les plus pauvres.

Le médiateur national de l'énergie examine attentivement ces propositions. D'ores et déjà, le réseau NEON a présenté, en février 2016, un « code du consommateur » contenant treize recommandations clés, basées sur les principes de solidarité et de responsabilité, pour protéger « les nouveaux consommateurs », impactés par les changements rapides sur le marché de l'énergie. Il faut s'assurer que les avantages du paquet « *Énergie propre* » bénéficient à tous les consommateurs, y compris les plus vulnérables, afin que chacun soit en mesure de participer pleinement à la transition énergétique.



CAS CONCRET RECOMMANDATION

UNE OFFRE À PRIX DE MARCHÉ « TROMPEUSE »

[...] sont envoyées pour signalement à la CRE et/ou à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), afin de faire remonter les sujets au premier plan. C'est le cas, en 2016, de la recommandation enjoignant les fournisseurs à faire apparaître clairement le montant du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) dans leurs offres et contrats (Voir le cas concret ci-contre). Celle recommandant à un fournisseur de corriger l'information sur son offre de marché, afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que les prix garantis seraient toujours inférieurs aux tarifs réglementés, alors que cela n'est vrai qu'au moment de la souscription ou du renouvellement du contrat, a été transmise à la DGCCRF (Voir chapitre 2 COMPARER). Le médiateur a également recommandé aux gestionnaires de réseau d'étudier, au sein des groupes de concertation de la CRE, une évolution des procédures de résiliation, afin de permettre la fin d'un contrat à la date souhaitée par le consommateur, quand bien même une demande de mise en service serait en cours (voir chapitre 1 RAPPROCHER).

28

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2016

Cependant, le médiateur n'hésite pas à se tourner vers le législateur lorsque des sujets importants n'aboutissent pas ou à utiliser son « pouvoir de parole » dans les médias. Car si les opérateurs prônent de leur côté la concertation pour limiter « l'inflation réglementaire », force est de constater qu'ils ne jouent pas toujours le jeu. On ne peut donc s'étonner que la majorité des acquis pour les consommateurs ait été imposée par la loi. C'est pourquoi le médiateur a toute sa place parmi les autorités publiques reconnues par la loi de janvier 2017.

UNE GESTION DE LA PERFORMANCE RIGOUROUSE

Soucieuse des deniers publics, l'institution s'efforce à la rigueur budgétaire. Elle le démontre en diminuant son budget chaque année et en partageant depuis 2010, avec la CRE, les mêmes locaux et les services support informatique et gestion du site. La mutualisation des locaux est encadrée par une convention d'hébergement entre les deux institutions : les loyers et les charges sont répartis au prorata des mètres carrés occupés par chaque établissement, de même que les frais d'accueil, de nettoyage et de gardiennage. [...]

plupart des petits professionnels. Cette présentation incomplète a induit Madame N. en erreur, qui a pu, de bonne foi, croire que cette offre était plus compétitive que celles des fournisseurs concurrents.

Le médiateur a recommandé au fournisseur X d'accorder à la consommatrice un dédommagement de 100 € et de ne pas lui facturer de pénalités, si elle souhaite résilier son contrat avant l'échéance. Dans un but de prévention des litiges, il a été également recommandé à tous les fournisseurs d'électricité de mentionner clairement et de manière exhaustive, dans leurs offres et leurs contrats, les montants du TURPE à ajouter aux prix de la fourniture de l'énergie.

La mésaventure de Madame N. n'étant pas isolée, comme le confirment plusieurs sollicitations qu'il a reçues sur ce sujet, le médiateur en a informé la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), et leur a transmis ses recommandations. »



CHRISTIAN SOULETIE
Chef de pôle Litiges
électricité

Recommandation n° D2016-01760,
consultable sur le site
[énergie-mediateur.fr/recommandations](http://energie-mediateur.fr/recommandations)

-26 %

**C'EST LA RÉDUCTION
DU BUDGET
DU MÉDIADEUR
ENTRE 2009 ET 2016**

&

5,8 M €

**C'EST LE BUDGET
DU MÉDIADEUR
EN 2016**

[...] Une convention particulière relative aux modalités de collaboration entre la CRE et le médiateur a été mise en place pour mutualiser les services informatique et de gestion de site. Ainsi, les coûts salariaux chargés des agents concernés sont répartis au prorata des effectifs de chaque entité. Ce choix permet au médiateur une économie de 1,5 agent équivalent temps plein (ETP), sur un total de 41, et de 108 000 euros sur la masse salariale. De même, la passation de certains marchés publics pour les prestataires d'accueil, de nettoyage et de jardinage, les revues de presse, la veille sur Internet, sont partagés avec la CRE.

Par le biais de l'Union des groupements d'achats publics (UGAP), nous mutualisons également les services de téléphonie fixe et mobile et les services associés. Ceci nous permet aussi de bénéficier du service des achats de l'État pour la location de photocopieurs, par exemple.

Le médiateur s'est ainsi conformé, depuis 2010, à l'une des obligations qui incombe désormais aux autorités indépendantes, celle de mutualiser une partie de leurs activités avec celles de leurs homologues ou des ministères. De plus, indique Béatrice Gaudray, chef du service Administration et Finances: « *Par le biais d'un réseau des autorités indépendantes, nous échangeons régulièrement avec d'autres autorités, comme la Commission nationale informatique et des libertés (CNIL), le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), la Haute Autorité de santé (HAS), le Défenseur des droits, etc., sur les évolutions de la réglementation, l'amélioration de nos pratiques de gestion et nos retours d'expérience, par exemple, en matière de recrutement, de télétravail, de règlements internes, de déontologie.* » ◆

INTERVIEW**CHRISTINE GOUBET-MILHAUD**

Présidente de l'Union Française de l'Électricité (UFE)

« La transition énergétique est pour les opérateurs réunis au sein de l'UFE un enjeu de taille. Cette mutation place le consommateur au cœur du système électrique, avec le développement décentralisé de la production d'énergie, les nouveaux modes d'utilisation comme l'autoconsommation, la maîtrise de la consommation d'électricité grâce aux technologies digitales – du compteur Linky aux objets connectés, en passant par les services plus personnalisés que proposeront les fournisseurs.

Le médiateur national de l'énergie, en tant qu'autorité indépendante et point d'information de référence, facilite la compréhension générale par les consommateurs du secteur de l'énergie et de ses évolutions, ce qui est également bénéfique pour les opérateurs. Sur un sujet comme Linky, l'éclairage du médiateur permet ainsi de rappeler que la mesure en temps réel des consommations permettra de limiter les litiges concernant la facturation. Parce que sa mission le met en contact régulier avec les consommateurs, le médiateur permet aussi aux opérateurs

de mieux appréhender leurs attentes, et ainsi d'améliorer continuellement la qualité de leurs services et de la relation client.

Par son pouvoir d'influence, le médiateur peut également faire évoluer les politiques publiques, notamment en pointant leurs coûts, et la manière dont ceux-ci se répercutent sur les consommateurs, en particulier les plus vulnérables. C'est le cas, par exemple, des certificats d'économie d'énergie, qui sont initialement une bonne idée mais que leur ciblage insuffisant transforme progressivement en une simple charge financière pesant sur l'ensemble des consommateurs, y compris les plus précaires. En matière de financement de la transition énergétique et de taxation des énergies, le discours fort du médiateur sur l'indispensable équité doit aussi être salué. Aujourd'hui, il y a encore trop de différences dans les taxations des énergies, si on les rapporte à leurs impacts environnementaux. »

10

CHIFFRES-CLÉS

ÉVALUER

PARCE QUE LA TRANSPARENCE
EST UNE VALEUR ESSENTIELLE POUR LE MÉDiateur,
IL MET À LA DISPOSITION DE TOUS LE BILAN CHIFFRÉ
DE SON ACTIVITÉ DE MÉDIATION ET D'INFORMATION,
AINSII QUE CELUI DE SON FONCTIONNEMENT.

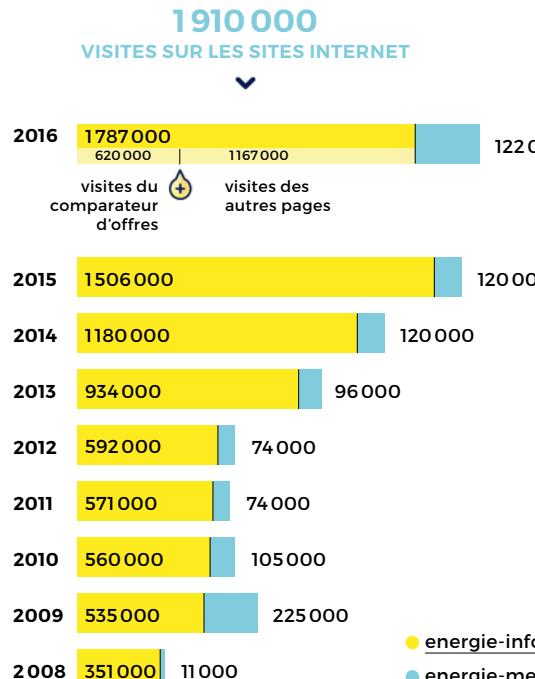
ÉVALUER



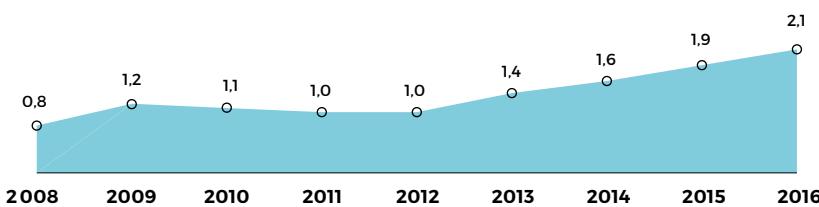
INFORMATION ET COMMUNICATION

2 136 000

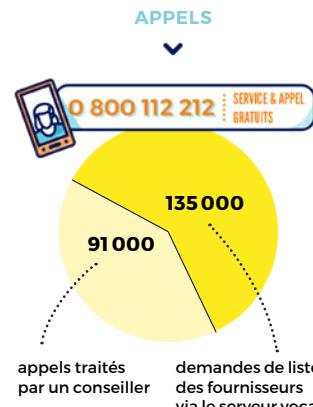
CONSOMMATEURS INFORMÉS
PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN 2016



NOMBRE DE CONSOMMATEURS INFORMÉS PAR AN (EN MILLIONS)



226 000



37 %

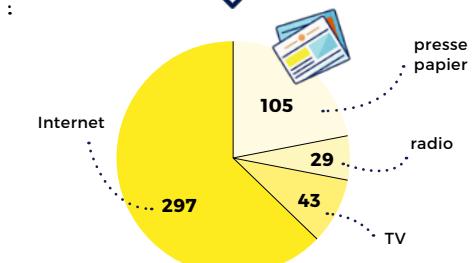
DES FRANÇAIS ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER
DU MÉDIATEUR OU DE SON DISPOSITIF ÉNERGIE-INFO

(Baromètre Énergie-Info 2016)

3 RÉSEAUX SOCIAUX



474 CITATIONS PRESSE



reçues par
757 abonnés



lues par
3 000 contacts professionnels et institutionnels



vus par
3 M de téléspectateurs chacun



diffusées par
+180 médias on line

PARTICIPATION À

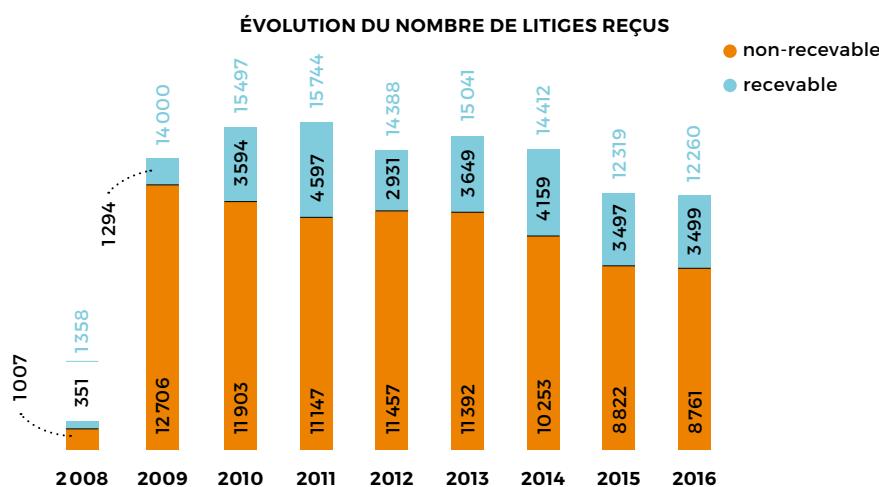
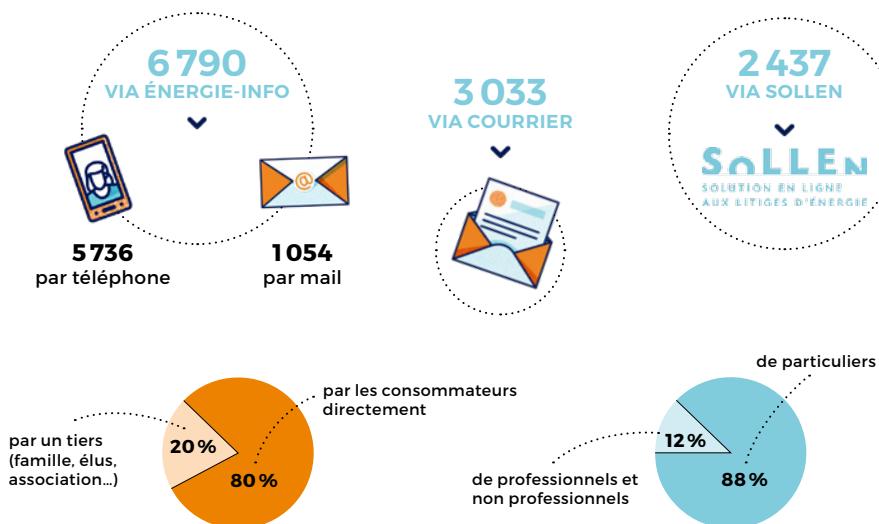
3 salons parisiens (Rénovation, Copropriété, Seniors)
+50 colloques, conférences, tables rondes...

MÉDIATION

ANALYSE DES LITIGES REÇUS

12 260

LITIGES ENREGISTRÉS EN 2016

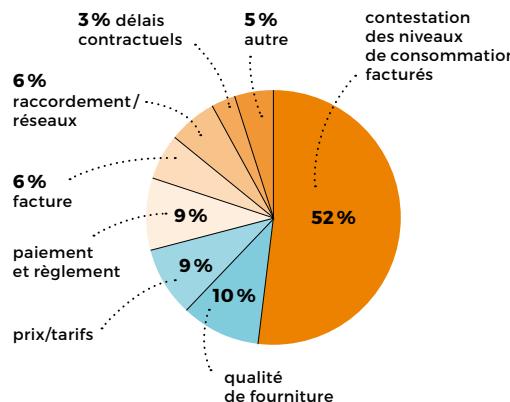


MÉDIATION

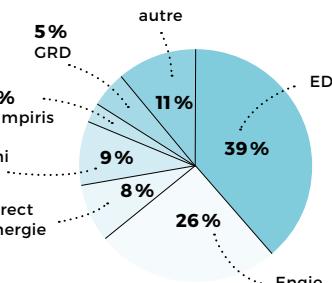
3 499

LITIGES RECEVABLES

TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES EN 2016

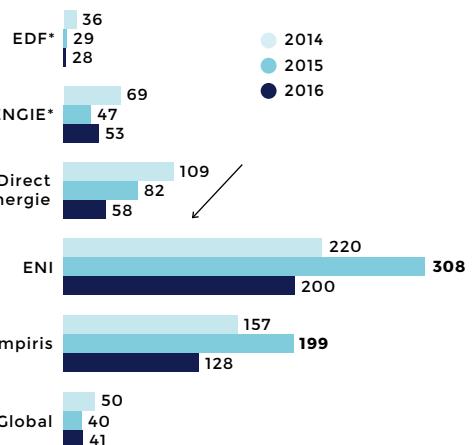


RÉPARTITION PAR FOURNISSEUR

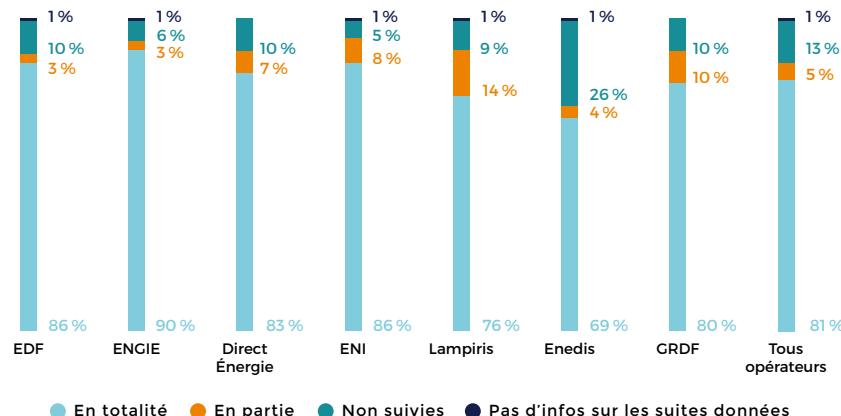
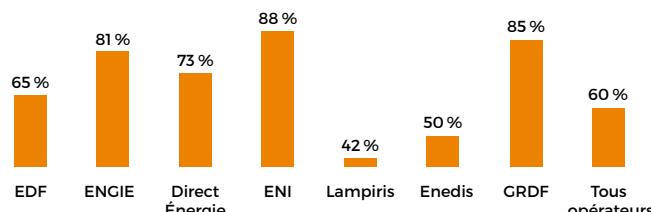
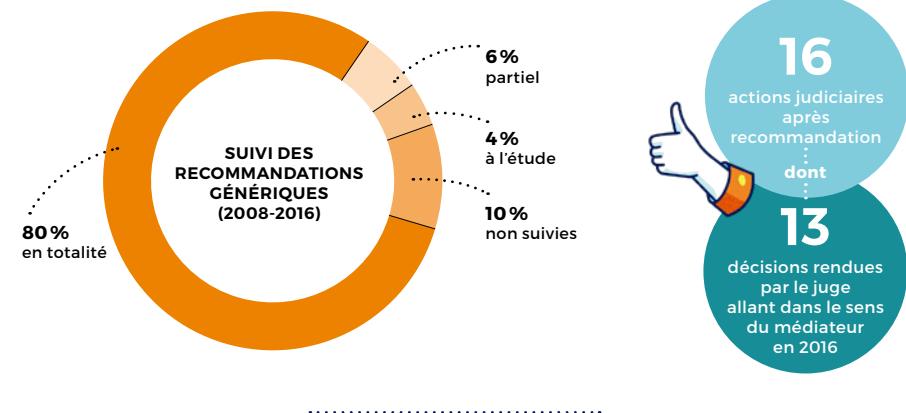


TAUX DE LITIGES PAR FOURNISSEUR

Rapportés à 100 000 contrats gaz naturel ou électricité en portefeuille (clients résidentiels)



* Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent

MÉDIATION**TRAITEMENT DES LITIGES ET RECOMMANDATIONS****3183****RECOMMANDATIONS ÉMISES EN 2016****SUIVI GLOBAL DES RECOMMANDATIONS RELATIVES À DES LITIGES INDIVIDUELS (EN %) EN 2016****SUIVI DES PRÉCONISATIONS FINANCIÈRES (% ACCORDÉ EN MOYENNE)****MÉDIATION****28****RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2016,
SOIT 301 DEPUIS LA CRÉATION DU MÉDIATEUR****SATISFACTION ET RECOMMANDATIONS DES CONSOMMATEURS**

Source: Enquête de satisfaction, réalisée par l'institut Market Audit en février 2017.
auprès d'un échantillon de 350 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

**LES ÉQUIPES DU MÉDIATEUR**

ORGANISATION

ORGANIGRAMME

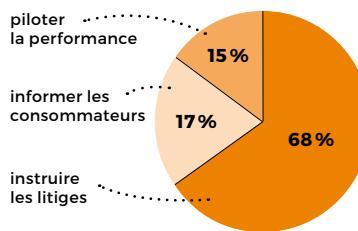


LES ÉQUipes (AU 31/12/2016)

PYRAMIDE DES ÂGES



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION



40

agents

36

âge moyen

41

ETPT^{*} autorisés

41

ETPT^{*} réalisés

* ETPT = Équivalent temps plein travaillé

FINANCES

En 2016, le médiateur a contribué à l'effort de réduction des dépenses publiques : - 26 % par rapport à 2009.

BUDGET PAR PROGRAMME

MISSIONS	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	% D'EXÉCUTION
Instruire les litiges	1 855 000 €	1 589 200 €	86 %
Informier les consommateurs	1 428 900 €	1 272 400 €	89 %
Piloter la performance	2 475 100 €	2 785 950 €	113 %
TOTAL	5 759 000 €	5 647 550 €	98 %

BUDGET RÉALISÉ PAR NATURE DE DÉPENSE

RÉPARTITION DU BUDGET RÉALISÉ PAR POSTE	MONTANT EN €	%
PERSONNEL	2 642 000 €	47 %
FONCTIONNEMENT HORS PERSONNEL DONT:	2 738 550 €	48 %
Loyers et charges	934 400 €	17 %
Actions d'information auprès du grand public	363 500 €	6 %
Autres dépenses de communication	79 500 €	1 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Énergie-Info	331 300 €	6 %
Autres dépenses de fonctionnement	118 400 €	2 %
Formation	37 400 €	0.5 %
Appui logistique et informatique	92 800 €	1.5 %
Dotation aux amortissements et provisions pour risque	781 250 €	14 %
INVESTISSEMENT	267 000 €	5 %
TOTAL	5 647 550 €	100 %

BUDGET PRÉVISIONNEL PAR ANNÉE

ANNÉE	MONTANT EN €
2008	2 015 000 €
2009	7 781 000 €
2010	6 725 000 €
2011	6 620 000 €
2012	6 515 000 €
2013	6 497 000 €
2014	5 855 000 €
2015	5 811 000 €
2016	5 759 000 €

ANNEXE

28

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2016



Au-delà de la résolution des litiges individuels qui lui sont soumis, l'action du médiateur vise à prévenir les litiges au bénéfice de l'ensemble des consommateurs.

Ainsi, lorsqu'un type de litige est le résultat d'une mauvaise pratique, le médiateur recommande aux opérateurs concernés de la corriger par le biais de recommandations génériques. Un résumé de ses préconisations de portée générale, publiée en 2016, est présenté ici.

Thème	Destinataire	Énergie	Contenu	Recommandation
Information/ Conseil	Fournisseur	Électricité	En cas de dépassement de la puissance sous-crite, alerter systématiquement et au plus vite les clients au moyen d'un courrier explicatif	D2015-01371
Impayés	Fournisseur/ ELD*	Électricité	Éviter le recours aux interruptions de fourniture, en cas d'impayés de faibles montants par des mesures de recouvrement graduées	2016-0256 2016-0378
Impayés	Fournisseur	Électricité	Annuler au plus vite, auprès du distributeur, l'intervention pour impayés programmée, en vue d'une coupure ou d'une réduction de puissance, une fois la dette réglée	2016-0256
Facturation	Fournisseur	Électricité	Appliquer des contrôles de cohérence aux index auto-relevés transmis par les clients	2016-0377
Prestation du distributeur	ELD*	Électricité	Appliquer la grille tarifaire fixée pour la fixation du prix des interventions pour impayés par la CRE, en application de l'article L 341-3 du Code de l'énergie	2016-0378
Réglementation	ELD*	Électricité	Mettre en conformité les conditions générales de vente et les factures avec les dispositions du Code de la consommation relatives aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel	2016-0378
Réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Établir les factures rectificatives en conformité avec l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus	2016-0125

* Entreprise locale de distribution.

Thème	Destinataire	Énergie	Contenu	Recommandation
Facturation	Fournisseur	Gaz naturel	Avant l'activation de tout nouveau contrat de fourniture de gaz naturel, vérifier dans le système d'information du distributeur la cohérence entre les usages du consommateur et les caractéristiques du PCE	D2015-01600
Conditions générales de vente	ELD*	Électricité	Les conditions générales de vente devraient être publiées sur le site Internet	2016-0378
Prestation du distributeur	Distributeur	Électricité	Les plages de prise en compte des auto-relevés devraient être étendues, en particulier, pour les consommateurs dont le compteur n'a pas été relevé depuis douze mois	2016-0483
Dysfonctionnement de comptage/ Fraude	ELD*	Électricité	Les redressements de facturation devraient pouvoir être calculés et facturés sans délai, sitôt qu'un dysfonctionnement est constaté sur le dispositif de comptage	D2016-00311
Dysfonctionnement de comptage/ Fraude	ELD*	Électricité	Les procédures de redressement sont à publier sur le site Internet, comme le prévoit la « Procédure en cas de fraude et d'erreur de comptage (clients ≤ 36 kVA) », établie sous l'égide de la CRE	D2016-00311
Impayés	Fournisseur	Électricité	Pour les relances en cas d'impayé, un intervalle minimum de 15 jours devrait être respecté entre les courriers de relance avertissant le consommateur d'un risque de coupure ou d'une réduction de puissance (décret n° 2008-780 du 13 août 2008 modifié relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau)	D2016-00420
Impayés	Fournisseur	Électricité Gaz naturel	Ne pas appliquer les sanctions contractuelles prévues par le contrat de fourniture d'électricité lorsque l'impayé concerne le contrat de fourniture de gaz naturel	D2016-01227
Impayés	Fournisseur	Électricité Gaz naturel	Mentionner dans les conditions générales de vente et dans les courriers de relance en cas d'impayé les dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles relatives aux aides financières attribuées par le fonds de solidarité pour le logement.	D2016-01226
Information/ Conseil	ELD*	Électricité	Mettre en conformité les modèles de devis avec les principes de facturation fixés par le contrat de raccordement, pour que le consommateur soit informé du prix qu'il aura à régler	D2016-01142
Information/ Conseil	ELD*	Électricité	Assurer une meilleure information sur les prix des prestations forfaitisées	D2016-01142
Information/ Conseil	ELD*	Électricité	Assurer un accès aisément en langue française, aux dispositions du contrat de concession pour la distribution publique de gaz naturel opposables aux usagers, notamment en les publiant sur son site Internet	D2016-01142

Thème	Destinataire	Énergie	Contenu	Recommandation
Résiliation/ Mise en service	Distributeur	Électricité	Faire évoluer les procédures établies sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour que la résiliation d'un contrat à la date souhaitée par le consommateur ne soit mise en échec par une mise en service en cours sur le point de livraison	D2016-00693 D2016-01165
Conditions générales de vente	Fournisseur	GPL	Communiquer aux consommateurs un barème ou une formule d'actualisation des prix permettant de comprendre les variations du prix de la tonne de propane	2016-0844
Conditions générales de vente	Fournisseur	CPL	Informier sur l'existence du recours au médiateur national de l'énergie, sur l'ensemble des supports appropriés et notamment les courriers de réponse aux réclamations, les CGV et le site Internet	2016-0844
Prestation du distributeur/ Raccordement	ELD *	Électricité	Ne pas établir de devis de raccordement au réseau public de distribution sur la base d'un barème qui n'est pas entré en vigueur, faute de notification auprès de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE)	2016-0743
Colonnes montantes	Distributeur	Électricité	Lorsque la rénovation d'une colonne montante électrique se pose sur le territoire de la concession du SIPPEREC, se rapprocher de l'autorité concédante afin d'examiner avec elle les conditions de prise en charge de cette rénovation, en application de l'accord intervenu le 14 avril 2016	2016-0895
Conditions générales de vente	Fournisseur	CPL	Préciser dans les documents contractuels la valeur indicative de la mesure des jauge et leur marge d'erreur	2016-0581
Service clientèle	Fournisseur	Gaz naturel	Appeler la ligne dédiée aux affaires urgentes du distributeur, à chaque fois qu'une coupure de gaz ayant pour origine une erreur de PCE est suspectée	D2016-01795
Information/ Conseil	Fournisseur	Électricité	Mentionner dans les offres de contrats de fourniture d'électricité dédiées aux puissances supérieures à 36 kVA toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, pour faciliter la comparaison avec des offres concurrentes	D2016-01760
Information/ Conseil	Fournisseur	Électricité Gaz naturel	Ne pas laisser croire dans les publicités que les prix seraient revus à la baisse en cours de contrat, pour être toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés, alors que cette garantie n'existe que lors de la souscription ou du renouvellement du contrat	D2016-01401
Facturation	Fournisseur	Électricité Gaz naturel	Afficher séparément sur les factures les redressements de consommation et en préciser le détail, conformément à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus	2016-0610 2016-0705

INDEX

Accord amiable p.15, p.87

API = Autorité publique indépendante p.4, p.5, p.10, p.11, p.69, p.72, p.114

Afficheur (déporté) p.7, p.105

CEE = Certificat d'économie d'énergie p.99

Chèque énergie p.3, p.5, p.6, p.7, p.32, p.78, p.79, p.81, p.82, p.84, p.86, p.88, p.105, p.116

Colonnes montantes p.38, p.39, p.44, p.45, p.46, p.48, p.49, p.56, p.98, p.136

Copropriétés p.19, p.45, p.46, p.48, p.49, p.58, p.62, p.90, p.92, p.93, p.98, p.99, p.127

Coupures / Interventions pour impayés p.16, p.38, p.40, p.66, p.79, p.80, p.81, p.82, p.83, p.84, p.88, p.89, p.106, p.116, p.134, p.135, p.136

Démarchage p.54, p.62, p.68, p.70

Distributeur/Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) p.6, p.11, p.21, p.28, p.31, p.40, p.41, p.42, p.43, p.45, p.46, p.47, p.49, p.56, p.75, p.84, p.94, p.106, p.107, p.109

ELD = Entreprise Locale de Distribution p.29, p.62, p.66, p.75, p.94, p.134, p.135, p.136

Compteurs communicants:

- **GAZPAR** p.105, p.110
- **LINKY** p.54, p.72, p.104, p.105, p.106, p.107, p.108, p.109, p.110, p.111, p.123

GPL = Gaz de Pétrole Liquifiée p.11, p.15, p.22, p.56, p.65, p.84, p.136

Médiation de la Consommation p.10, p.12

NEON = National Energy Ombudsmen Network p.117, p.119

NOME (loi) = Loi sur la Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité p.27, p.63

Précarité énergétique p.5, p.6, p.59, p.78, p.79, p.80, p.81, p.84, p.88, p.89, p.99, p.115

Qualité de fourniture p.16, p.17, p.19, p.20, p.38, p.40, p.42, p.129

Rattrapage de facturation p.31, p.100, p.106

SoLLEN p.12, p.13, p.22, p.128

Tarifs réglementés p.6, p.11, p.29, p.57, p.63, p.66, p.67, p.70, p.71, p.72, p.73, p.75, p.92, p.94, p.97, p.101, p.116, p.120, p.121, p.136

Tarifs sociaux:

- **TPN = Tarif de Première Nécessité**
- **TSS = Tarif Spécial de Solidarité**
p.79, p.83, p.87, p.88

Taxes:

- **CSPE = Contribution au Service Public de l'Électricité** p.30, p.32, p.116
- **TICFE = Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité** p.30
- **TICGN = Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel** p.32

Transition énergétique (loi) p.7, p.11, p.27, p.28, p.46, p.79, p.85, p.99, p.105, p.116

Trêve hivernale p.79, p.82, p.88, p.89, p.116

TURPE = Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité p.96, p.120, p.121, p.136

Crédits photo

p.23: Tribunal de grande instance de Bobigny,
p.34: Lampiris, p.35: ENI, p.49: SIPPEREC, p.57: CLCV,
p.74: EkWateur, p.75: UNELEG, p.89: UNCCAS,
p.101: APCMA, p.111: IGNES, p.123: UFF

Conception graphique: Agence 4août

Imprimerie: Bialec

ISSN: 2417 - 3231

Papier Munken lynx, certifié FSC, issu de forêts gérées durablement.



Les propos tenus dans les interviews n'engagent pas le médiateur national de l'énergie





Informer, conseiller, protéger



15 rue Pasquier 75008 Paris

Tél : 01 44 94 66 00

www.energie-mediateur.fr