2014
Rapport d'activité



Informer - Conseiller - Protéger

Le médiateur national de l'énergie

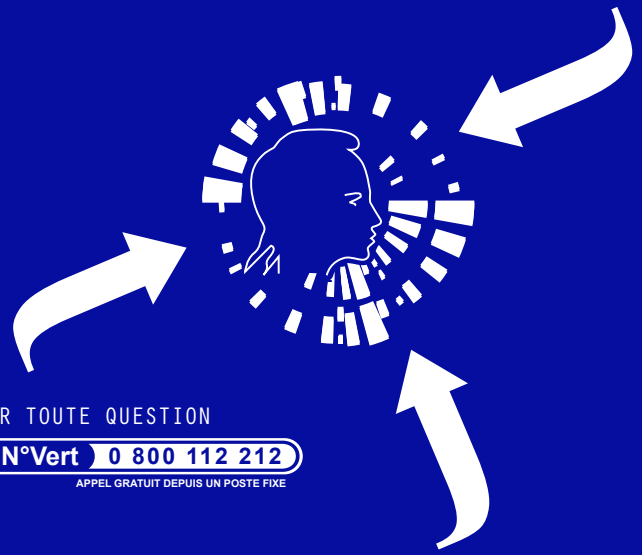
Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, et dispose à ce titre de toutes les garanties d'une totale indépendance : autonomie financière, personnalité morale, nomination du médiateur par le gouvernement pour un mandat de 6 ans non renouvelable et non révocable, charte de déontologie applicable à l'institution ainsi qu'à ses agents.

Le médiateur national de l'énergie a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits (www.energie-info.fr) et recommander des solutions aux litiges (www.energie-mediateur.fr). Il rend compte de son activité devant le Parlement.

Jean Gaubert a été nommé médiateur national de l'énergie par arrêté interministériel du 19 novembre 2013 publié au Journal officiel du 22 novembre 2013.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE :

PAR INTERNET
www.energie-mediateur.fr



POUR TOUTE QUESTION
N°Vert 0 800 112 212
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

PAR COURRIER
(sans affranchissement) :
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09

SOMMAIRE

Edito :
Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie 06

Ouverture du marché à la concurrence :
un bilan plus que mitigé 09

Un médiateur pour toutes les énergies...
mais pas pour la transition énergétique 35

Des mesures pour faire reculer la précarité énergétique 51

Limitation des rattrapages de facture à un an 71

Pomme de discorde autour des colonnes montantes 89

Un recours à la médiation pour tous les consommateurs 105

L'avenir passe par SoLLEn 123

Chiffres clefs 2014 135

ÉDITO



JEAN GAUBERT

Médiateur national de l'énergie

L'année 2014 a été celle des débats du projet de loi de transition énergétique au Parlement qui va permettre de franchir de nouvelles étapes importantes pour les consommateurs d'énergie.

Sans être exhaustif, je citerai la réflexion lancée sur la réforme de la CSPE, ou, plus immédiatement, la limitation de la régularisation de factures d'électricité et de gaz à un an plus deux mois, qui est la concrétisation d'une demande historique de la médiation auprès des opérateurs. Également, devrait être créé le chèque énergie, pour toutes les énergies domestiques, en remplacement des actuels tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz naturel, comme nous l'appelions de nos vœux l'année dernière. Tous les consommateurs, quels que soient leurs modes de chauffage, auront donc droit à cette aide au paiement de leurs dépenses d'énergie, s'ils remplissent certaines conditions de revenu. De la même façon, tous les consommateurs d'énergie pourraient nous saisir, alors qu'aujourd'hui, nous ne sommes compétents que pour l'électricité et le gaz naturel.

Ces nouveautés sont importantes et répondent aux besoins des consommateurs, tout en prenant en compte leur situation, qui n'est pas toujours choisie.

La médiation nationale de l'énergie devra dès 2015 s'adapter à ces nouvelles compétences. Nos missions légales d'information et d'aide à la résolution des litiges porteront, pour la première fois depuis la création de l'institution en 2007, sur le fioul, le butane, le propane, le bois énergie ou les réseaux de chaleur. Et nous devrons le faire avec des moyens peu différents, ce qui suppose de faire des économies, et aussi d'adapter l'institution, comme elle a su le faire déjà par le passé.

Ce rapport annuel s'inscrit dans ce mouvement en évoluant d'abord sur la forme, avec une version résumée et une version intégrale uniquement consultable sur Internet, afin d'en optimiser le coût.

Nous sommes aussi partie prenante d'une évolution majeure du paysage de la médiation en France, avec la transposition de la directive européenne sur la médiation, lancée en 2014 et toujours en cours. Je défends, avec mes équipes, la vision et la mise en œuvre d'une médiation réellement indépendante, au service du consommateur bien sûr, mais également des opérateurs, qui ne peuvent que gagner à susciter la confiance de leurs clients plutôt que la défiance.

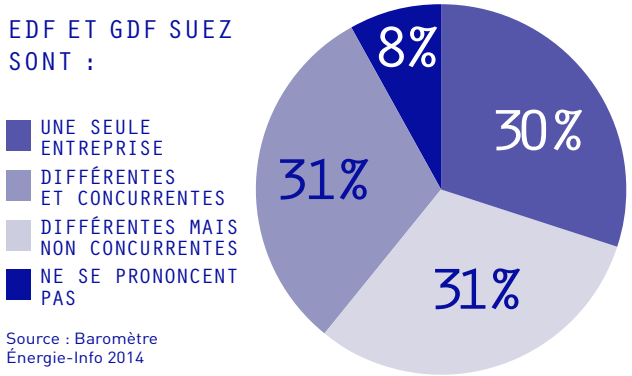
Cette vision d'une médiation indépendante et garante de l'intérêt des parties m'a conduit, cette année, à faire le choix de citer les opérateurs du secteur de l'énergie dans notre rapport, lorsque nous évoquons des faits marquants ou des cas concrets qui nous ont été soumis. Ne donner aucun nom, lorsque nous relevons des manquements, peut avoir pour effet de jeter l'opprobre sur tous, injustement. À l'inverse, citer les opérateurs concernés pour mieux rendre compte de certaines pratiques, parfois marginales, mais toujours dérangeantes, peut contribuer à une amélioration au bénéfice de l'intérêt général.

Inciter les opérateurs du secteur de l'énergie à faire de leur relation clients un atout dans la compétition économique est sans doute la meilleure contribution possible de la médiation à l'ouverture du marché de l'énergie, que certains jugent insuffisante. C'est aussi notre contribution au vaste chantier de la transition énergétique, dont la réussite dépendra en grande partie des investissements et de la confiance des consommateurs.

Ouverture du marché à la concurrence : un bilan plus que mitigé

ENQUÊTE/BAROMÈTRE 2014 ÉNERGIE-INFO

EDF ET GDF SUEZ SONT :



Source : Baromètre Énergie-Info 2014

SEPT ANS APRÈS L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ, LE NIVEAU DE CONNAISSANCE DES FRANÇAIS A PROGRESSÉ. LES RÉSULTATS DE L'ÉDITION 2014 DE NOTRE BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO*, RÉALISÉ CHAQUE ANNÉE DEPUIS 2007 DANS LE CADRE DE NOTRE MISSION D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS DE LA MÉDIATION, MONTRENT TOUTEFOIS QUE SI UNE COURTE MAJORITÉ DE FRANÇAIS SAIT QU'IL EST POSSIBLE DE CHANGER DE FOURNISSEUR, SEULS 10% DES MÉNAGES ONT FRANCHI LE PAS.

*SONDAGE EFFECTUÉ PAR L'INSTITUT CSA EN SEPTEMBRE 2014 AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE 1501 FOYERS FRANÇAIS INTERROGÉS PAR TÉLÉPHONE

LA DONNE SERAIT-ELLE EN TRAIN DE CHANGER ?

Les Français semblent en tout cas de plus en plus convaincus que l'ouverture du marché est une bonne chose : ils sont 71% dans ce cas (versus 59% en 2007). Pour 26% d'entre eux, celle-ci permet de gagner en qualité de service, contre 22% en 2013. Ils sont plus nombreux que l'an passé à penser qu'elle entraîne une baisse des prix : 20% contre 14%. Mais 57% des personnes interrogées ne font pas de lien entre ouverture à la concurrence et baisse ou hausse des tarifs. Les ménages se montrent toutefois légèrement plus intéressés : 20% déclarent avoir cherché à obtenir des informations sur le sujet ; ils étaient 17% en 2013.

13% DES FOYERS CITENT «EDF-GDF»

ET

7% «EDF SUEZ» COMME LEUR FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

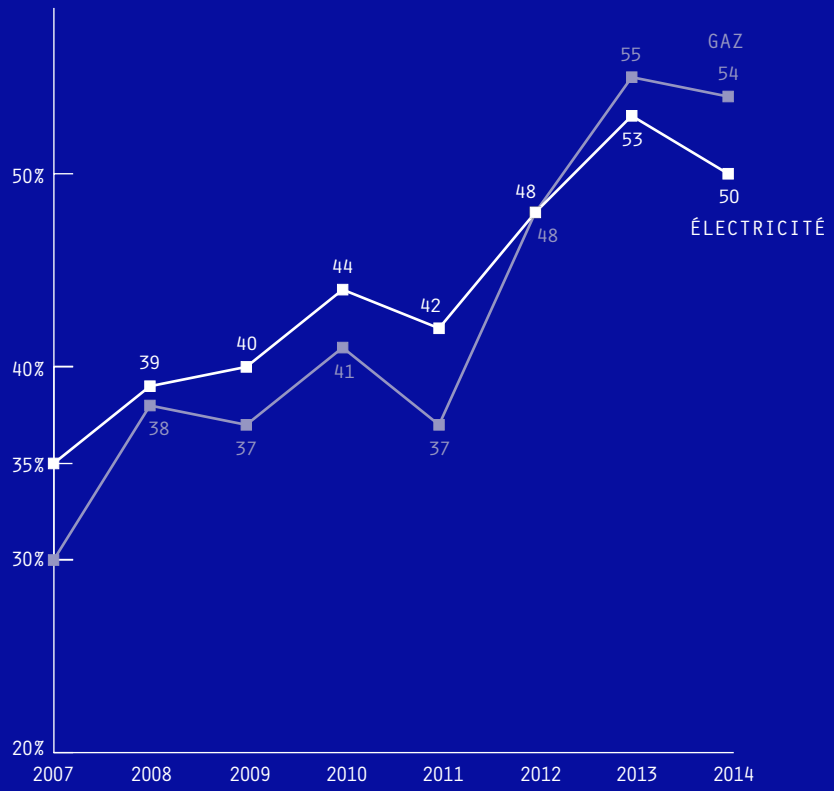
UNE MÉCONNAISSANCE DU FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ

Cette opinion masque toutefois la persistance de confusions sur les différents acteurs du marché de l'énergie, observée par les Baromètres successifs. Les missions respectives du distributeur et du fournisseur demeurent assez floues dans l'esprit de nombreux Français : seuls 41% d'entre eux ont identifié ERDF comme l'entreprise chargée de la relève des compteurs, quand 33% pensent que c'est le rôle d'EDF. L'empreinte des opérateurs historiques reste profonde : 30% des foyers pensent qu'EDF et GDF SUEZ ne forment qu'une seule entreprise et 31% qu'elles sont différentes mais non concurrentes.

DES TARIFS RÉGLEMENTÉS MAL MAÎTRISÉS

Malgré l'actualité médiatique, les tarifs réglementés sont connus par seulement 38% des ménages. Si 81% d'entre eux savent qu'ils sont fixés par l'État

CONNAISSANCE DU DROIT DE CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE (EN % DES FOYERS FRANÇAIS INTERROGÉS)



Depuis 2013, plus d'un Français sur deux sait qu'il peut changer de fournisseur.

Source : Baromètre Énergie-Info 2014

et si 71% connaissent le principe de réversibilité – la possibilité de revenir à ce tarif après avoir souscrit une offre de marché –, le fonctionnement du dispositif n'apparaît pas clair aux yeux de beaucoup : 48% pensent que les tarifs réglementés sont proposés par l'ensemble des fournisseurs et 69% estiment qu'on peut les obtenir pour l'électricité et le gaz chez le même professionnel.

54%
DES MÉNAGES SAVENT QUE LE MARCHÉ EST OUVERT POUR LE GAZ

CHANGER DE FOURNISSEUR SEMBLE ENCORE COMPLIQUÉ

C'est le cas pour 45% des personnes sondées ; 65% de celles-ci ne sont pas au courant de la marche à suivre. Aussi sont-elles peu nombreuses à s'être engagées dans cette démarche : 10%. Au final, une majorité de ménages préfère le recours à un seul fournisseur pour les deux énergies, non parce que cette option serait forcément moins coûteuse (40% jugent que cela revient au même prix d'avoir un seul opérateur) mais peut-être pour des raisons de simplicité. Depuis 2013, plus d'un Français sur deux sait qu'il peut changer de fournisseur d'énergie.

50%
POUR L'ÉLECTRICITÉ

CONTRE RESPECTIVEMENT 30% ET 35% EN 2007

LES FACTURES D'ÉNERGIE SONT UNE PRÉOCCUPATION IMPORTANTE

C'est le cas pour près de 80% des Français. Selon 64% d'entre eux, la facture d'électricité ou de gaz pèse lourdement sur leur budget : pour 14% des Français, la part consacrée au paiement des factures d'énergie est même jugée comme très importante ; ils étaient 9% à exprimer ce souci en 2007. Les ménages ne se montrent guère optimistes quant à l'évolution des prix : 92% des personnes interrogées anticipent une augmentation des tarifs de l'électricité et du gaz dans les prochains mois.

OUVERTURE DU MARCHÉ À LA CONCURRENCE : UN BILAN PLUS QUE MITIGÉ

QUELQUES ANNÉES APRÈS L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE, – DIX ANS POUR LES PROFESSIONNELS ET SEPT ANS POUR LES PARTICULIERS –, LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE PEINE TOUJOURS À TROUVER SON RYTHME DE CROISIÈRE. LE MÉDIATEUR EN FAIT UN BILAN CRITIQUE. SI LA CONCURRENCE DEVAIT APPORTER UNE BAISSE DES PRIX, CELLE-CI EST LOIN D'ÊTRE AU RENDEZ-VOUS, PARTICULIÈREMENT POUR L'ÉLECTRICITÉ : + 33% DEPUIS 2007 POUR UN CLIENT AU CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE, 35% POUR UN CLIENT AVEC UN AUTRE MODE DE CHAUFFAGE*. S'EXPRIMANT DEVANT LA COMMISSION D'ENQUÊTE SUR LES TARIFS DE L'ÉLECTRICITÉ DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE MISE EN PLACE LE 1ER OCTOBRE, JEAN GAUBERT A FAIT PART DE SON SCEPTICISME SUR UNE TELLE PROMESSE, EN POINTANT LA DIFFÉRENCE ENTRE LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ. SI LE PREMIER EST UN PRODUIT QUI SE STOCKE ET POUR LEQUEL LA LOI DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE PEUT FONCTIONNER CORRECTEMENT, IL N'EN VA PAS DE MÊME POUR L'ÉLECTRICITÉ : «POUR CETTE ÉNERGIE NON STOCKABLE, VULNÉRABLE AUX MANIPULATIONS FINANCIÈRES, UNE FORTE RÉGULATION EST NÉCESSAIRE AFIN DE PROTÉGER LES CONSOMMATEURS.»

*HYPOTHÈSES RETENUES POUR UN CLIENT AU CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE : 12 KVA HP/HC, 9100 KWH/AN ; CLIENT AVEC UN AUTRE MODE DE CHAUFFAGE : 6 KVA BASE, 4200 KWH/AN

BATAILLE JUDICIAIRE SUR LES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Une grande majorité des Français payent toujours leur électricité et leur gaz aux tarifs réglementés, fixés par l'État. Depuis 2009, leur évolution a fait l'objet de nombreux contentieux devant le Conseil d'État, portés par l'Anode*. Cette association regroupe les fournisseurs alternatifs concurrents des opérateurs historiques (EDF, GDF SUEZ) qui parviennent difficilement à trouver leur place et s'opposent à des tarifs réglementés qu'ils jugent trop bas pour pouvoir proposer des offres de marché attractives. L'annulation à leur initiative de plusieurs arrêtés, conduisant à un rattrapage sur la facture des ménages, n'a pu que contribuer à brouiller davantage la perception des consommateurs.

20%
DES FRANÇAIS PENSENT QUE LA CONCURRENCE FAIT BAISSER LES PRIX

23%
PENSENT QU'ELLE LES FAIT AUGMENTER

LE CALCUL DES TARIFS

En 2014, la ministre de l'Écologie s'est ainsi opposée à une nouvelle hausse de 5% des tarifs réglementés de l'électricité au 1er août, recommandée par la Commission de régulation de l'énergie pour couvrir les coûts de l'opérateur historique, tout en lançant une réforme des modalités de fixation de ces tarifs, à l'instar de ce qui avait été fait pour le gaz fin 2012.

LES COÛTS COMMERCIAUX D'EDF EN QUESTION

Le médiateur a participé à la réflexion, en avançant quelques pistes. Il s'est particulièrement interrogé sur les « coûts commerciaux » d'EDF, répartis au prorata entre les prix de marché et les tarifs réglementés, alors que pour ces derniers, l'entreprise ne dépense pas de frais de publicité ou de démarchage

*ASSOCIATION NATIONALE DES OPÉRATEURS DÉTAILLANTS EN ÉNERGIE

+33%
C'EST LA HAUSSE DE LA FACTURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE L'ÉLECTRICITÉ POUR UN CLIENT AU CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE DEPUIS 2007* (TTC)

+35%
POUR UN CLIENT AVEC UN AUTRE MODE DE CHAUFFAGE**

de nouveaux clients. Aux pouvoirs publics de redéfinir les coûts à couvrir par le tarif et de donner les moyens au régulateur de mieux contrôler les informations communiquées par les opérateurs. Jean Gaubert a par ailleurs souligné le taux élevé de la rémunération des capitaux des entreprises publiques de transport, de distribution et de fourniture des tarifs réglementés de l'électricité, hors de proportion par rapport aux taux d'intérêt actuels qui sont très bas. Est-ce justifié pour une activité de service public régulée, et par conséquent peu risquée ? Cette sur-rémunération payée par le consommateur, sur sa facture, pose pour le moins question.

UNE NOUVELLE RECETTE

Fin octobre, une autre méthode de calcul des tarifs réglementés de l'électricité a été mise en place par les pouvoirs publics. Elle s'est traduite par une hausse de 2,5% au 1er novembre pour les particuliers. Cette formule, dite « par empilement », fixe désormais les tarifs par l'addition des coûts des différentes composantes de la filière, en intégrant le prix de l'électricité sur les marchés de gros. Faut-il aller plus loin ? Le rapport de la Commission d'enquête sur les tarifs de l'électricité, paru le 5 mars 2015, juge que le dispositif est « en bout de course » et qu'il doit être réformé.

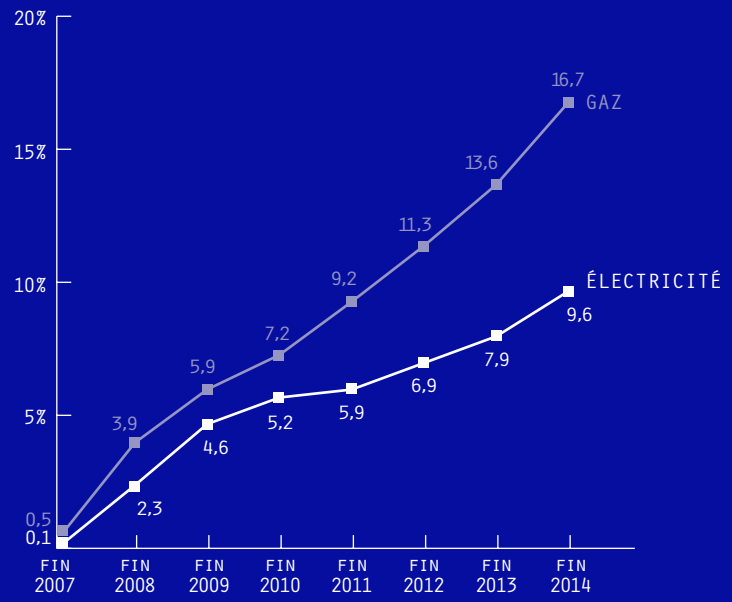
UN SERVICE CLIENTS *LOW COST*

Dans ce marché dominé par les entreprises historiques, les fournisseurs alternatifs ont tenté de tirer leur épingle du jeu en proposant des offres inférieures aux tarifs réglementés, notamment par le biais d'offres uniquement souscrites par Inter-

*HYPOTHÈSES RETENUES POUR UN CLIENT AU CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE : 12 KVA HP/HC, 9100 KWH/AN

**POUR UN CLIENT AVEC UN AUTRE MODE DE CHAUFFAGE : 6 KVA BASE, 4200 KWH/AN

ÉVOLUTION (EN %) DES PARTS DE MARCHÉ DES FOURNISSEURS ALTERNATIFS POUR LES SITES RÉSIDENTIELS DEPUIS 2007



Source : CRE, Observatoires des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

9,6%
c'est la part de marché des fournisseurs alternatifs d'électricité en 2014

16,7%
c'est la part de marché des nouveaux opérateurs de gaz naturel en 2014

+36%
C'EST L'AUGMENTATION DE LA FACTURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ POUR UN CLIENT AU CHAUFFAGE GAZ (TTC) DEPUIS 2007*

*HYPOTHÈSES RETENUES : TARIF B1, N2, 17000 KWH/AN

net. La décote du prix du kWh a atteint en moyenne -12% pour le gaz et -8% pour l'électricité en 2014.

Pour les consommateurs qui ont franchi le pas, la satisfaction n'a pas toujours été au rendez-vous en termes de qualité de service. En effet, le médiateur a observé une recrudescence de litiges, concernant des fournisseurs nouveaux entrants, comme Lampiris (voir ci-contre) ou ENI (voir témoignage p. 20 et encadré p. 21) : difficulté à émettre les factures, à résilier les anciens contrats, à rembourser les trop-perçus... Si les fournisseurs reconnaissent leurs erreurs, ils se montrent beaucoup moins enclins à accorder des dédommagements à la hauteur du préjudice subi. L'amélioration du traitement des réclamations par certains opérateurs alternatifs apparaît donc comme une priorité à nos yeux, et un élément essentiel pour la confiance des consommateurs.

DU GAZ MOINS CHER, QUELQUES SOUCIS EN PRIME

Principe de la campagne « Gaz moins cher ensemble » lancée par l'UFC-Que choisir à l'automne 2013 pour faire bouger le marché ? Regrouper des consommateurs afin d'obtenir la meilleure offre en gaz auprès d'un fournisseur. Entre octobre 2013 et janvier 2014, un peu plus de 142 000 personnes intéressées se sont inscrites. C'est l'opérateur alternatif belge, Lampiris, qui a été choisi, avec un prix du kWh inférieur de 15% au tarif réglementé du gaz début 2014. Près de 70 000 inscrits ont finalement choisi cette proposition, à prix fixe sur un an. Une seconde édition a été mise en route à l'automne dernier : début 2015, le nombre d'inscrits atteint 150 000. Lampiris est à nouveau gagnant, avec une offre ayant un prix du kWh inférieur de 13% au tarif réglementé du gaz de janvier.
L'opération est un succès car elle aura permis à plusieurs dizaines de milliers de clients de bénéficier d'une offre de fourniture de gaz avec un rabais inédit et très significatif. Néanmoins, nous avons pu constater que le fournisseur Lampiris avait parfois mal anticipé l'impact des adaptations nécessaires à un tel afflux de clients. Certains clients ont donc souffert de quelques ratés : factures envoyées avec plusieurs mois de retard, difficultés à joindre le service clients, réclamations sans réponse. Nous avons été sollicités en tout pour 137 litiges en 2014, ce qui représente, rapporté au nombre de clients concernés, un taux de 157 litiges pour 100 000 contrats, le plus élevé après ENI.
On peut espérer que l'année 2015, passé l'effet de surprise de la première opération, connaîtra moins de litiges.



TÉMOIGNAGE DE BERNARD H., HABITANT À VIVIER-AU-COURT (ARDENNES)

« Nous habitons une maison individuelle chauffée au gaz. En 2011, suite à un démarchage, j'ai changé de fournisseur ; avec Altergaz, devenu ENI aujourd'hui, je comptais économiser sur ma facture annuelle. Tout se passait bien jusqu'à ce que je me rende compte qu'ENI prélevait sur mon compte deux fois la somme due, les mensualités se montant à près de 200€. Ayant été privé de relevés bancaires pendant une longue période, je n'ai découvert que tardivement le problème. ENI, reconnaissant son erreur, a stoppé le double prélèvement, après une première réclamation en décembre 2013. Mais, depuis un an, je ne parviens pas, malgré de nombreux coups de fil, mails et courriers, à me faire rembourser la somme indûment prélevée, qui s'élève à 4200€. Le service juridique de mon assureur m'a conseillé de faire appel au médiateur de l'énergie. Celui-ci a pris mon dossier en considération et recommandé, en sus du remboursement, un dédommagement de 1000€ pour les désagréments subis. La somme est très importante, représentant plusieurs mois de retraite ; c'est inqualifiable de ne pas la restituer au plus vite. Dans sa charte consultable sur son site Internet, ENI expose des principes de loyauté, correction, transparence et efficacité, quelle que soit l'importance de l'affaire. Nous en sommes loin ! Dès que ce litige sera réglé – et s'il le faut, j'irai en justice –, je changerai d'opérateur. Sans doute pour revenir dans le giron d'un fournisseur historique, je n'ai plus guère envie de tester une entreprise moins connue. »

ENI, PREMIER FOURNISSEUR… EN NOMBRE DE LITIGES ! (TRANSMIS AU MÉDIATEUR)

Le fournisseur de gaz ENI, présent en France depuis 2003 au travers de la société ALTERGAZ, se distingue en 2014 en matière de litiges qui nous sont signalés. Déjà présent sur le secteur des grands consommateurs du gaz depuis 2004, pour lesquels nous ne sommes pas compétents, le groupe affiche des ambitions importantes sur le marché des petits consommateurs, notamment des particuliers.

En matière de litiges précontractuels, ENI s'illustre déjà par un nombre de litiges significatifs liés au démarchage à domicile, que la plupart des autres fournisseurs ont aujourd'hui abandonné au vu des inévitables dérives de ce mode de commercialisation. Mais ce n'est rien au regard du nombre de litiges relatifs à l'exécution du contrat !

En 2014, tous types de litiges confondus, ENI est le fournisseur qui a le taux le plus élevé de tous, avec 220 litiges pour 100000 contrats alors que la moyenne est à 50. Le fournisseur justifie cette explosion par un changement de système d'information qui aurait provoqué des anomalies dans la gestion et la facturation de ses clients. Conséquence pour bon nombre d'entre eux : absence de factures, non remboursement des trop-perçus, résiliations de contrats non prises en compte, double facturation…

Ce n'est pas la première fois que nous constatons ce type de désordre chez un fournisseur.

Mais le principal problème d'ENI, de notre point de vue, est que les réclamations des clients n'ont pas été traitées. Et les litiges qui nous sont signalés encore moins !

Absence de réponses aux demandes d'observations, absence de suivi des recommandations… Les consommateurs concernés attendent des remboursements de trop-perçus depuis plusieurs mois. Jamais nous n'avons constaté un tel désordre.

Les dirigeants d'ENI, rencontrés en avril 2015, nous ont fait part de la prise en compte de ces difficultés, et de leur intention de faire des efforts. Affaire à suivre…

DES FICHIERS CLIENTS TRÈS CONVOITÉS

En septembre 2014, l'Autorité de la concurrence, saisie par le fournisseur alternatif Direct Energie, a ordonné à GDF SUEZ d'accorder à ses concurrents un accès à une partie des données de son fichier clients aux tarifs réglementés. Raison invoquée ? Permettre à ces derniers de lutter à armes égales avec l'opérateur historique en partageant les coordonnées et les habitudes de consommation des particuliers, dont celui-ci a hérité de son ancien statut de monopole. Selon la plainte de Direct Energie, GDF SUEZ utiliserait ce précieux fichier pour proposer ses offres de marché… un avantage concurrentiel déloyal pour maintenir sa position sur le marché du gaz et conquérir de nouveaux clients en électricité. Sans compter qu'il propose des offres duales, mêlant tarif réglementé pour le gaz et offres de marché pour l'électricité, une pratique qui joue sur le manque de connaissance des consommateurs. Pour l'Autorité de la concurrence, GDF SUEZ est susceptible d'avoir profité de sa position dominante sur le marché du gaz en utilisant l'infrastructure dédiée aux tarifs réglementés qui relève d'une activité de service public pour commercialiser des offres de marché en gaz et électricité, activité concurrentielle. L'opérateur a été sommé de rendre ses fichiers accessibles au plus tard le 3 novembre pour ses clients professionnels et le 15 décembre pour les particuliers. C'est pourquoi à la fin de l'année, les consommateurs de gaz au tarif réglementé ont reçu un courrier de GDF SUEZ les informant que, sauf opposition de leur part, leurs coordonnées seraient transmises aux autres fournisseurs de gaz. Pour la médiation, cette décision de l'Autorité de la concurrence a ouvert une brèche dangereuse, en méconnaissant le droit de la consommation ainsi que la position constante de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), selon lesquels le client doit donner son consentement express. Nous avons publié sur le site Énergie-Info une rubrique spéciale : « Coupon GDF SUEZ : que faire ? ». Nous craignons une recrudescence des démarchages par les concurrents de l'opérateur historique, parfois agressifs. Et rappelons que la loi Hamon du 17 mars 2014 oblige les vendeurs à informer les particuliers de leur droit de rétractation, ces derniers disposant de 14 jours pour l'exercer.

CARTON JAUNE POUR LES DISTRIBUTEURS SUR LEURS LOGOS

Que 33% des Français attribuent à EDF la relève des compteurs, voilà qui ne satisfait pas la Commission de régulation de l'énergie (CRE) : « Dans l'esprit des consommateurs, la confusion perdure entre les missions de service public des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz et les activités commerciales, relevant du domaine de la concurrence, des fournisseurs qui sont leurs maisons-mères », souligne Philippe de Ladoucette, président de la CRE. « Le régulateur attend une clarification de la part des distributeurs concernés, la situation actuelle ne donnant pas une bonne image de l'organisation du marché de l'énergie en France. » Dans un rapport publié début janvier 2015, la CRE somme donc ERDF et GrDF de faire des propositions au plus tard le 1er juin 2015 pour modifier les éléments de leur marque, trop similaires à ceux d'EDF et GDF SUEZ, ce qui ne facilite pas la compréhension des consommateurs. Sigles, logos et identités visuelles doivent significativement évoluer pour se différencier des maisons-mères. La CRE juge cette condition indispensable pour que l'indépendance des gestionnaires de réseaux, un fondement de l'ouverture à la concurrence, soit clairement perçue par les utilisateurs. Première suite donnée ou hasard du calendrier, le président directeur général de GDF SUEZ a annoncé en avril 2015 que son groupe était rebaptisé « Engie »*, ce qui devrait simplifier la dissociation de l'identité de GrDF avec sa maison-mère.

*LE PRÉSENT RAPPORT ÉTANT RELATIF À L'ANNÉE 2014, SEUL LE NOM GDF SUEZ Y EST UTILISÉ.

LA CSPE : UN POIDS FINANCIER DE PLUS EN PLUS LOURD POUR LES CONSOMMATEURS D'ÉLECTRICITÉ

La Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) a fait l'objet de nombreux débats à l'automne, notamment lors de l'examen du projet de loi sur la transition énergétique. Instaurée en 2003 pour financer les subventions aux énergies renouvelables, la cogénération, la péréquation tarifaire dans les îles, le tarif social de l'électricité ainsi qu'une partie du budget du médiateur national de l'énergie, la CSPE prélevée sur la facture d'électricité des ménages explose. Auditionné par la Commission spéciale chargée d'examiner le projet de loi sur la transition énergétique le 10 septembre 2014, puis par la Commission d'enquête sur les tarifs de l'électricité le 19 novembre 2014, et enfin par la Commission des affaires économiques du Sénat le 3 décembre 2014, le médiateur de l'énergie a partagé son analyse et ses propositions.

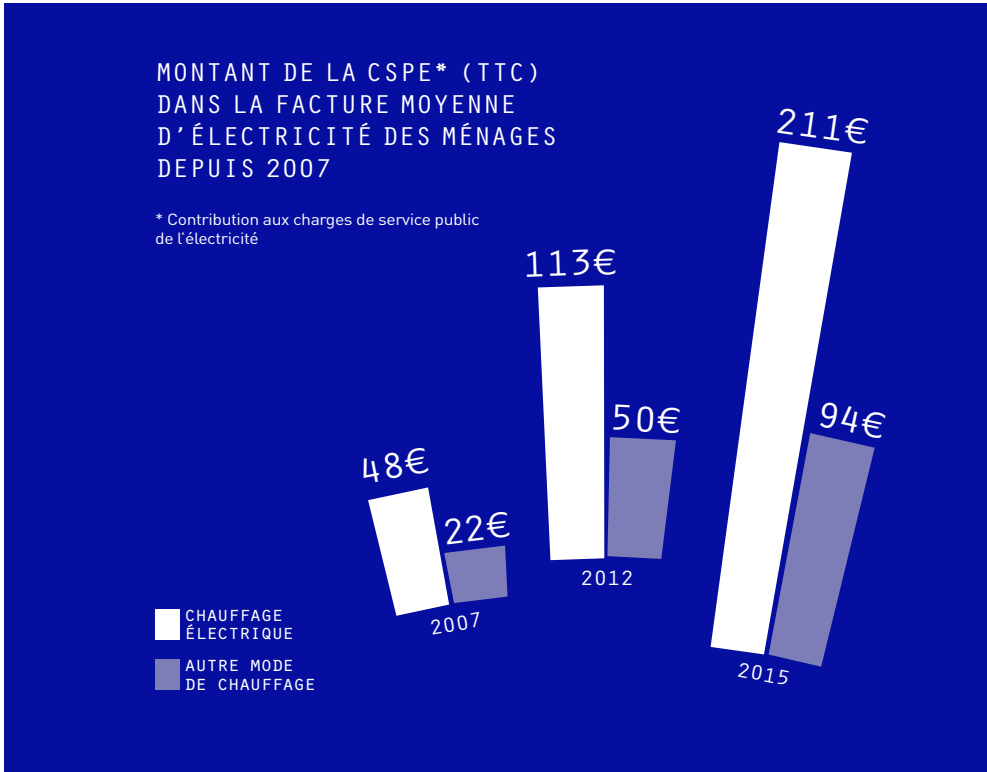
DES AUGMENTATIONS INÉLUCTABLES

Pour Jean Gaubert, le principal défaut de la CSPE est d'être la seule source de financement des énergies renouvelables, reposant uniquement sur la consommation d'électricité. La part de la CSPE consacrée aux énergies renouvelables s'est élevée à 3,8 milliards d'euros en 2013 (contre 1,7 milliard d'euros pour les systèmes insulaires et 300 millions pour l'aide aux plus démunis*) et à 4,8 milliards d'euros en 2014.

*LA PART DE LA CSPE ALLOUÉE AU BUDGET DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE REPRÉSENTANT, QUANT À ELLE, MOINS D'UN MILLIÈME DE LA CSPE

Si elle connaît une hausse exponentielle, qui devrait se poursuivre dans les prochaines années, se traduisant par une augmentation de 2% à 3% par an sur la facture des consommateurs, c'est principalement dû aux tarifs de rachat très élevés de l'électricité d'origine renouvelable. La Commission de régulation de l'énergie a en effet dénoncé les taux de rémunération excessifs des investissements concernés (photovoltaïques et éoliens en particulier). Même si les tarifs de rachat ont pu être revus à la baisse pour les nouveaux projets, un projet engagé avec un tarif d'achat excessif est financé par la CSPE pendant les vingt années qui viennent. Les industriels ont beau indiquer que les excès passés sont révolus, la charge

1800€
C'EST LA FACTURE ANNUELLE MOYENNE D'ÉNERGIE DOMESTIQUE EN 2013 (1500€ EN 2011, 1700€ EN 2012)



100
MILLIARDS D'EUROS, C'EST LE MONTANT ESTIMÉ DES ENGAGEMENTS POUR FINANCER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES D'ICI 2025 VIA LA CSPE

pour les consommateurs est bien devant eux et pour encore longtemps. De nouveaux projets, qui ne pèsent pas encore sur les charges à payer mais qui ont été engagés avec un niveau de compensation déjà arrêté ne vont pas arranger les choses : les installations éoliennes offshore coûteront ainsi plus de 35 milliards d'euros aux consommateurs d'électricité, à raison de 2 milliards d'euros par an à l'horizon 2020.
En outre, ce système coûteux ne va pas dans le sens de la justice sociale, pointe le médiateur, car il fait reposer principalement sur les épaules des consommateurs d'électricité les charges de la transition de notre mix énergétique.

QUI PAIE LA CSPE ?

Tous les ménages mais particulièrement ceux qui sont équipés d'un chauffage électrique. Parmi les utilisateurs de chauffage électrique, trois catégories de ménages sont particulièrement pénalisées : les locataires du parc privé où les propriétaires ont installé des « grille-pains » pour limiter l'investissement, les locataires du parc public en milieu rural et périurbain où ce type d'installation permettait jusqu'il y a peu de temps aux offices HLM de respecter les prix plafonds, et les foyers modestes accédant à la propriété qui n'ont pas les moyens d'investir dans un mode de chauffage plus performant. Loin d'être des privilégiés, ce sont ces consommateurs qui subissent le poids croissant de la CSPE et qui, pour le supporter, s'imposent des restrictions de chauffage.



PHILIPPE DE LADOUCETTE

Président de la CRE (Commission de régulation de l'énergie)

« Entre 2000 et 2014, la facture d'un consommateur se chauffant à l'électricité a augmenté de plus de 10% hors taxes et de 34% toutes taxes comprises, données non corrigées de l'inflation. Parmi ces dernières, la CSPE ne cesse d'augmenter. Elle représentait 13% de la facture en 2014 et devrait se monter à près de 15% en 2015. Car les charges de ces missions de service public sont en constante progression : celles-ci ont quadruplé entre 2003 et 2014, passant de 1,4 à 6,3 milliards d'euros. L'analyse prospective réalisée par la CRE estime qu'en 2025, elles devraient atteindre près de 11 milliards d'euros. Cette évolution est pour partie la conséquence de décisions passées, et notamment le calibrage initial des prix de rachat de l'électricité photovoltaïque, surélevé : ce que les consommateurs paient notamment, via la CSPE, c'est la différence entre la moyenne des prix des contrats de rachat qui est de 480€ et le prix de gros actuel de l'électricité qui s'élève à environ 40€. Ainsi, la filière photovoltaïque représente aujourd'hui près d'un tiers de la CSPE et 60% des surcoûts liés aux énergies renouvelables. Les contrats courant sur plusieurs années, le financement du photovoltaïque continuera à peser significativement dans la CSPE. Fixée à 19,5€/MWh en 2014, nous estimons qu'elle devrait atteindre 30€/MWh en 2025, compte tenu des coûts à couvrir. Il est plus que temps de procéder à une réforme de la CSPE ne serait-ce que du point de vue juridique. »

UN FINANCEMENT MUTUALISÉ

Alors que le développement des énergies renouvelables a été pensé pour diminuer l'utilisation d'énergie fossile afin de réduire les gaz à effet de serre, le pétrole et le gaz contribuent nettement moins que l'électricité au verdissement de notre mix énergétique : le premier à hauteur de 200 millions d'euros pour les biocarburants et le second pour la méthanisation à hauteur de quatre millions d'euros en 2014. Selon Jean Gaubert, la CSPE en l'état « ne pourra tenir très longtemps ». Il défend une réforme du dispositif et l'idée d'un financement mutualisé entre les différentes sources d'énergie pour soutenir le développement des énergies renouvelables. Un amendement (n°551) au projet de loi sur la transition énergétique a proposé la création d'une nouvelle « CSPE » - Contribution au service public de l'énergie - visant à faire contribuer à la transition énergétique toutes les énergies de chauffage, en particulier fossiles (GPL, fioul…). L'amendement n'a pas été voté mais la réflexion s'est poursuivie lors des travaux du Sénat, et au sein de la Commission d'enquête sur les tarifs de l'électricité. Le gouvernement s'est engagé à présenter une réforme de la CSPE lors de la loi de finances pour 2016.

Interview



CLOTILDE VALTER

Députée du Calvados, rapporteure de la commission d'enquête de l'Assemblée nationale sur les tarifs de l'électricité

« La Commission a voulu travailler sur la formation des tarifs de l'électricité. Depuis 2007, la facture a augmenté de 30% sans que les usagers en comprennent la raison, alors qu'ils se pensaient protégés par les tarifs réglementés. La bataille juridique lancée par les fournisseurs alternatifs, donnant lieu à des rattrapages de facturation, a contribué à la confusion et à une mise en cause de l'autorité publique. L'ouverture du marché à la concurrence n'a pas permis la baisse des prix attendue. Le tarif de l'électricité supporte beaucoup de choses à la fois ! Il doit couvrir les coûts de production et de réseaux, ce qu'il ne fait pas. Il produit des ressources fiscales pour les collectivités. Il assume des choix de politiques publiques, comme la péréquation géographique qui assure un même prix de l'électricité à tous sur le territoire, le soutien au développement des énergies renouvelables, le traitement de la précarité énergétique, etc. Ces charges impactent les factures des consommateurs, y compris les plus démunis. Les tarifs de l'électricité doivent garantir des prix stables et lisibles dans la durée pour permettre aux opérateurs d'investir. Il importe de distinguer ce qui doit être porté par le prix de l'électricité, payé par le consommateur et ce qui relève des politiques publiques financées par la fiscalité. Cela ouvre la voie à une réforme de la CSPE, avec l'idée d'élargir la taxe à l'ensemble des consommations énergétiques. Il faut aussi intégrer la transition énergétique qui favorise l'autoconsommation et la décentralisation de la production. De même, nous proposons d'ouvrir la réflexion sur des offres de type forfait, tout en veillant à ce que ce mode de facturation n'incite pas au gaspillage. »

1ER JANVIER 2016 : CLAP DE FIN DE CERTAINS TARIFS RÉGLEMENTÉS

C'est un tournant pour les professionnels qui s'est amorcé en 2014. L'extinction programmée des tarifs réglementés du gaz et de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics et proposés uniquement par les fournisseurs historiques (EDF et GDZ SUEZ), les contraint à quelques adaptations. Pour les consommateurs de gaz, le coup d'envoi a été donné dès le 18 juin 2014, avec les sites directement raccordés au réseau de transport. Prévue par la loi « Hamon » du 17 mars 2014 relative à la consommation, la disparition des tarifs réglementés du gaz pour professionnels consommant plus de 30 000 kWh par an s'échelonnera jusqu'au 31 décembre 2015. Sont concernés aussi bien les entreprises (commerces, bureaux, artisans, industries…) que les acteurs publics (écoles, hôpitaux, administrations…). Les copropriétés entrent dans le champ d'application si leur consommation annuelle excède 150 000 kWh. Inscrite dans la loi « Nome » du 7 décembre 2010, la fin des tarifs réglementés de l'électricité pour l'ensemble des clients ayant un contrat d'une puissance supérieure à 36 kVA aura lieu le 1er janvier 2016.

DAVANTAGE D'INFORMATION POUR LES CONSOMMATEURS CONCERNÉS

Les professionnels doivent donc souscrire un contrat en offre de marché d'ici ces échéances. Un sursis supplémentaire leur est accordé pendant six mois, s'ils n'ont pas souscrit une offre de marché, pendant lesquels la fourniture d'énergie pourra être assurée par l'opérateur historique de façon transitoire, avant coupure. Pour les aider dans leurs démarches, un dispositif spécifique a été développé sur le site d'information Énergie-Info/Pro, animé par nos équipes. Celui-ci a été conçu dans un groupe de travail « Communication sur la fin des tarifs réglementés de vente » mis en place par la Commission de régulation de l'énergie et piloté par nos équipes. Trois réunions de concertation ont rassemblé les différents acteurs entre avril et octobre. Outre une mise en valeur sur la page « Actualités » de notre site, nous avons élaboré des fiches pratiques, permettant de répondre de façon factuelle aux interrogations des professionnels : elles rappellent notamment qu'aucun préavis ni frais de résiliation des actuels contrats au tarif réglementé ne peuvent être demandés par les opérateurs historiques, même si les conditions générales de vente mentionnent le contraire. Des fiches spécifiques à destination des copropriétés ont également été publiées, leur rappelant notamment que le choix d'une nouvelle offre de gaz naturel doit être mis à l'ordre du jour de l'assemblée générale.

+26%

C'EST LA PROGRESSION DU NOMBRE DE VISITES SUR LE SITE D'INFORMATION ÉNERGIE-INFO EN 2014 PAR RAPPORT À 2013

DES OUTILS POUR OBTENIR DES OFFRES ADAPTÉES

Afin d'accompagner concrètement les clients concernés, deux outils « Demande d'offres de gaz » et « Demande d'offres d'électricité » ont été mis en ligne, respectivement le 20 mars et le 25 septembre 2014 : avec quelques données renseignées, ils permettent d'obtenir rapidement des offres sur mesure pour l'une ou l'autre des énergies. En effet, 46 fournisseurs de gaz et 25 d'électricité participent à ce dispositif. L'augmentation de la fréquentation du site Énergie-Info par les consommateurs non résí-

dentiels a montré le besoin d'information. Alors qu'au dernier trimestre 2013, ces derniers ne représentaient que 2% des visiteurs, cette proportion s'est montée à 6% au dernier trimestre 2014. À la fin de l'année, 373 demandes d'offres en gaz et 115 demandes d'offres en électricité ont ainsi été enregistrées. Soulignons que la majorité de ces inscriptions émanent de copropriétés (voir infra).

Verbatim

JULIEN ALLIX

Responsable du pôle Energie
pour l'ARC (Association des responsables
de copropriété)

« La fin des tarifs réglementés pose des problèmes aux copropriétés qui n'ont pas beaucoup de temps pour s'organiser, n'ayant qu'une assemblée générale par an pendant laquelle les décisions sont prises. Les difficultés se concentrent sur celles qui ont délégué par contrat leur fourniture d'énergie aux sociétés d'entretien de la chaufferie (dans le cadre de contrats P1) - principalement Dalkia, filiale d'EDF et Cofely, filiale de GDF Suez. Elles ne parviennent pas toujours à dénoncer ces contrats qui courent sur plusieurs années pour bénéficier de prix plus compétitifs ; si quelques-unes ont réussi à négocier une diminution des tarifs, d'autres n'ont pu obtenir qu'une baisse marginale et certaines se voient rétorquer que le prix ne peut changer, tant que le contrat est en vigueur. »

ÉNERGIE-INFO, OUTIL CLÉ DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Le site Internet Énergie-Info* accompagne les consommateurs particuliers et professionnels, en donnant les repères nécessaires pour se retrouver dans la complexité du marché.
En 2014, nous avons apporté de nouvelles innovations, venant compléter les outils existants : liste des fournisseurs par commune, comparateur d'offres indépendant, calculettes pour estimer l'impact de l'évolution des prix et des rattrapages tarifaires sur sa propre facture, etc.
Outre le dispositif d'information sur la fin de certains tarifs réglementés, nos équipes ont développé, en partenariat avec la société Powermetrix, un outil permettant aux ménages d'estimer leur consommation d'électricité à partir d'une dizaine de questions simples. Il ne remplace pas un diagnostic approfondi mais donne rapidement quelques éléments sur son niveau de consommation, ainsi que la puissance du compteur adéquate pour faire fonctionner ses équipements électriques. Avec près de 30 000 visites, celui-ci est devenu le troisième outil le plus utilisé par les consommateurs, après le comparateur d'offres (500 000 visites en 2014) et la liste des fournisseurs (250 000 visites).
En 2014, Énergie-Info a enregistré 1,18 million de visites, contre 934 000 en 2013. Une nouvelle version du site a été mise en ligne en novembre 2013, dans le but d'optimiser la navigation sur les tablettes et smartphones et de proposer une organisation plus logique et accessible des contenus.

* CRÉÉ EN 2007 PAR LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE (CRE), IL A ÉTÉ ADMINISTRÉ PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE DEPUIS 2009 AVEC LE CONCOURS DE LA CRE, DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES (DGCCRF, MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE), ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT, (DGEC, MINISTÈRE DE L'ECOLOGIE). COFINANCÉ PAR LA CRE ET LE MÉDIATEUR JUSQU'EN 2013, LE SITE EST EXCLUSIVEMENT FINANCÉ PAR LE MÉDIATEUR DEPUIS LE 1ER JANVIER 2014.

Un médiateur pour toutes les énergies… mais pas pour la transition énergétique

CAS CONCRET / RECOMMANDATION

Les mésaventures de Graham B., dont la pompe à chaleur a rendu l'âme en même temps que la société « partenaire » de son fournisseur d'énergie, illustrent les nombreuses chausse-trapes du chemin des économies d'énergie. Nous l'avions déjà souligné dans notre rapport d'activité 2013, les opérateurs qui agréent ces professionnels ne peuvent s'exonérer de toute responsabilité en cas de défaillance. Et c'est la confiance des consommateurs qui est en jeu, sur laquelle repose en grande partie la réussite de la transition énergétique.

Graham B. habitant Cormontreuil dans la Marne a été démarché par des techniciens se présentant comme des partenaires du fournisseur EDF pour réaliser un diagnostic énergétique de sa maison. Suite à cette visite, il entreprend des travaux. Mais les économies d'énergie escomptées ne sont pas au rendez-vous car, au bout de quatre mois, la pompe à chaleur est hors service, en raison d'une installation défectueuse. Entre-temps, la société a cessé son activité. Graham B. se tourne alors vers son fournisseur pour obtenir réparation, soit un dédommagement de 25 000 € comprenant le remboursement du coût d'installation de la pompe à chaleur, son évacuation, la remise en état de sa maison et la réparation du préjudice subi.

Mais le fournisseur refuse de traiter sa réclamation, au motif que les dysfonctionnements constatés ne relèvent pas de sa responsabilité. Il nous opposera le même argument pour refuser la médiation. Nous constatons que Graham B. a changé son installation à la suite du diagnostic proposé par un partenaire de son fournisseur et qu'il n'aurait pas investi dans cet équipement avec une entreprise inconnue. Or, comme l'indique un avis du Conseil national de la consommation rendu le 12 juin 2012, « le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé ».

D'autre part, nous estimons que le fournisseur n'est pas qu'un simple intermédiaire : il est aussi directement bénéficiaire de l'opération. En effet, les travaux réalisés par les prestataires agréés lui permettent de collecter des certificats d'économie d'énergie. Ce dispositif repose sur des objectifs de réduction de consommation imposés par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie ; ceux-ci sont ainsi incités à promouvoir activement l'efficacité énergétique auprès de leurs clients, ménages ou professionnels.

L'opérateur devrait traiter la réclamation du consommateur lorsque le partenaire agréé a fait faillite, puisqu'il prétend auprès de l'administration avoir eu un rôle moteur dans la décision d'effectuer les travaux et qu'il en retire un bénéfice économique. Aussi recommandons-nous au fournisseur d'accorder un dédommagement de 15 000 € correspondant au démontage et au remboursement de la pompe à chaleur défectueuse.

RECOMMANDATION N°2014-1190
DU 17/09/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/recommandations

UN MÉDIATEUR POUR TOUTES LES ÉNERGIES… MAIS PAS POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

IL FAUDRA ENCORE ATTENDRE POUR AVOIR EN FRANCE UN MÉDIATEUR DU GREEN DEAL*, COMME EN GRANDE-BRETAGNE, OÙ LES SERVICES DE L'OMBUDSMAN** TRAITANT DES LITIGES DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE ONT HÉRITÉ DE LA RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS LIÉS À LA RÉNOVATION THERMIQUE.
L'EXAMEN DU PROJET DE LOI SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE N'A PAS PERMIS DE CRÉER UN «MÉDIATEUR NATIONAL DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE», GUICHET UNIQUE POUR TOUS LES LITIGES RELATIFS AUX ÉNERGIES, CONSOMMÉES ET PRODUITES, ET AUX TRAVAUX D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE, POUR L'ENSEMBLE DES CONSOMMATEURS, PARTICULIERS OU PROFESSIONNELS.

*PLAN GOUVERNEMENTAL BRITANNIQUE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS
** MÉDIATEUR

TOUTES LES ÉNERGIES

Un premier pas a été franchi, avec l'adoption d'un amendement (n° 2644) qui étend les compétences du médiateur national de l'énergie, actuellement compétent pour le gaz naturel et l'électricité, à la consommation des autres énergies et aux réseaux de chaleur : fioul, gaz butane et propane, bois… Pour la première fois depuis la création du médiateur national de l'énergie, en 2007, les consommateurs pourront donc saisir le service public de la médiation quelle que soit l'énergie utilisée.

En revanche, les litiges relatifs à la production d'énergie renouvelable, tels que ceux liés à l'installation de panneaux solaires photovoltaïques, ou à tous les travaux d'efficacité énergétique (isolation, installation d'équipement d'efficacité énergétique ou de production de chaleur…) ne seront pas couverts par un dispositif de médiation spécifique.



L'ARTICLE L.212-1 DU CODE DE L'ÉNERGIE, TEL QUE MODIFIÉ* PAR L'ARTICLE 54 BIS-A DU PROJET DE LOI DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

« Le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges entre **les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie** et de participer à l'information des consommateurs d'**énergie** sur leurs droits.
Il ne peut être saisi que de litiges nés de l'exécution des contrats conclus par un consommateur non professionnel ou par un consommateur professionnel appartenant à la catégorie des microentreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie. Ces contrats doivent avoir déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur ou du distributeur concerné, qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire.
Il est saisi directement et gratuitement par le consommateur ou son mandataire. Il formule sa recommandation dans un délai fixé par voie réglementaire et motive sa réponse. Sa saisine suspend la prescription des actions en matière civile et pénale pendant ce délai.
Les entreprises concernées par les litiges prévus au premier alinéa sont tenues d'informer leurs clients de l'existence et des modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, en particulier dans les réponses aux réclamations qu'elles reçoivent. »

—
*MODIFICATIONS EN GRAS DANS LE TEXTE

Interview



DENIS BAUPIN

Député de Paris et vice-président de l'Assemblée nationale

« L'appropriation par les citoyens est essentielle pour la réussite de la transition énergétique. Celle-ci implique un changement des comportements : le consommateur devient davantage acteur, en faisant des choix pour maîtriser sa consommation d'énergie, en tirant profit des potentialités des compteurs intelligents et des objets connectés. Cette période d'apprentissage nécessite un accompagnement. C'est pourquoi j'ai défendu un amendement visant à élargir les compétences du médiateur national de l'énergie.
La médiation indépendante est un outil nécessaire pour sécuriser les ménages. En amont d'une phase judiciaire longue, qui radicalise souvent les positions, elle permet de résoudre plus souplement les litiges - arnaques, erreurs, compétence des professionnels. L'enjeu est d'importance puisque les sommes investies par les particuliers représentent des milliers d'euros.

Les pionniers de la transition énergétique, s'ils trouvent une solution à leur contentieux grâce au médiateur de l'énergie, pourront continuer à en être les promoteurs.
Si les économies d'énergie espérées ne sont pas au rendez-vous, ils en feront au contraire une mauvaise publicité, enrayant ainsi la reproduction du modèle.
D'autre part, nous souhaitions également que le médiateur soit compétent sur ce terrain pour sa capacité à identifier les problèmes génériques et à faire remonter les éventuelles difficultés d'application des textes.
Il aurait été ainsi possible au législateur ou aux pouvoirs publics de corriger plus rapidement le tir.
Et donc de mieux protéger in fine l'ensemble des consommateurs. »

LES GRANDS OBJECTIFS DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

➜ Réduire les émissions de gaz à effet de serre de 40% d'ici 2030.
➜ Diminuer la consommation totale d'énergie de 50% d'ici 2050.
➜ Faire baisser la consommation d'énergies fossiles de 30% d'ici 2030.
➜ Porter la part des énergies renouvelables à 32% de la consommation en 2030.
➜ Réduire la part du nucléaire à 50% dans la production d'électricité à horizon 2025.
➜ Améliorer la performance énergétique de l'ensemble des logements d'ici à 2050.
➜ Rénover énergétiquement 500 000 logements par an, dont au moins la moitié est occupée par des ménages modestes.
➜ Affirmer un droit à l'accès de tous à l'énergie sans coût excessif au regard des ressources des ménages.

1120
LITIGES LIÉS À DES PRATIQUES COMMERCIALES, N'ENTRANT PAS DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR, ONT ÉTÉ COMPTABILISÉS EN 2014

DES ARNAQUES EXISTENT

Plusieurs éléments plaident pourtant en faveur d'un élargissement plus important afin d'accompagner les consommateurs dans la transition énergétique. Cette période de mutation voit se multiplier les acteurs, sur le créneau de la rénovation thermique, des équipements pour produire de l'énergie renouvelable ou des services énergétiques.

Faute d'interlocuteur, les consommateurs se tournent vers nous quand ils se retrouvent face à des démarcheurs sans scrupules qui leur vendent des matériels inutiles, défectueux ou redondants, en leur promettant un eldorado d'économies d'énergie… qui ne vient pas. S'il existe beaucoup d'opérateurs sérieux, les pratiques malhonnêtes ne manquent pas.

Selon le Baromètre Énergie-Info 2014, 82% des Français reconnaissent l'utilité des missions d'information et d'aide à la résolution des litiges du médiateur national de l'énergie, et jugeraient utile que ses compétences soient étendues à toutes les énergies (81%), aux énergies renouvelables (84%) et même aux travaux d'efficacité énergétique (84%).

Pour Jean Gaubert, « dans le domaine de l'énergie, la concurrence s'exerce de plus en plus sur les offres d'opérations d'efficacité énergétique, et de moins en moins sur les offres de vente d'énergie. Cela conforte le besoin d'accompagnement des ménages, qui doivent pouvoir obtenir de l'aide en cas de litige dans chaque secteur de la transition énergétique, comme c'est le cas aujourd'hui pour le gaz et l'électricité ».

45%
DES FOYERS DÉCLARENT AVOIR ÉTÉ DÉMARCHÉS POUR RÉALISER DES TRAVAUX D'ISOLATION THERMIQUE

43%
POUR LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

(SOURCE BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO 2014)

UNE TRANSITION MÉCONNUE

La transition énergétique reste largement inconnue ou incomprise. Selon notre Baromètre 2014 Énergie-Info, 40% des Français déclarent avoir entendu parler de la transition énergétique mais seuls 18% savent de quoi il s'agit. Ce niveau de connaissance peut s'avérer surprenant compte tenu de l'actualité. Les ménages qui se disent informés mettent surtout en avant ce que la transition énergétique va apporter à la collectivité : 86% pensent qu'elle va contribuer à la protection de l'environnement et 73% qu'elle va s'accompagner de création d'emplois. Les bénéfices individuels qu'ils pourraient en attendre sont plus nuancés : si 61% des Français estiment que la transition énergétique va leur permettre de réaliser des économies d'énergie, 57% d'entre eux redoutent une hausse des prix.

Interview



JOËL MERCY

Président du GPPEP (Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque)

« Notre association, créée il y a cinq ans, compte près de 4200 adhérents, dont… 850 ont engagé des procédures judiciaires contre les éco-délinquants. C'est dire l'importance des arnaques au photovoltaïque, dont la majorité suit le même schéma : des sociétés malveillantes démarchent les consommateurs en leur faisant croire que la future installation de panneaux photovoltaïques sera gratuite, voire rapportera de l'argent, puisque l'électricité produite rachetée par EDF à un prix supérieur au marché dans un contrat garanti par l'État couvrira l'investissement de départ. Quand les ménages réalisent que l'installation ne fonctionne pas bien ou que le rendement n'est pas à la hauteur des promesses, parce que la production a été surévaluée, la déconvenue est brutale. Surtout pour ceux qui s'endettent. Leur seul recours est la voie judiciaire. Or les procédures sont longues et si, entre-temps, la société incriminée fait faillite, même si elle est condamnée par le tribunal d'instance, le consommateur ne va rien recouvrer.

Nous regrettons que le médiateur national de l'énergie, avec ses moyens juridiques et techniques, n'ait pas compétence sur ces sujets. Cela permettrait de saisir rapidement une autorité publique et d'intervenir plus efficacement, au moment où il est encore temps de régler le litige. Pour prévenir ces arnaques, l'information est clé. Force est de constater qu'elle ne circule pas suffisamment aujourd'hui. Nous attendons des pouvoirs publics un réseau plus dynamique. L'enjeu est d'autant plus important que l'*autoconsommation* se développe et c'est sans doute sur ce terrain nouveau que les éco-délinquants vont frapper. »

UN RECOURS À LA MÉDIATION DÉCISIF

Investir dans l'efficacité énergétique représente un budget conséquent pour les particuliers. Si les travaux sont mal réalisés ou si les équipements sont mal installés, le recours à une médiation indépendante et gratuite aurait pu être décisif, à la fois pour trouver une solution amiable au litige et pour instaurer un climat de confiance bénéficiant à l'ensemble de l'économie. Les entreprises de ce secteur en expansion auraient tort d'y voir une contrainte supplémentaire : l'existence d'un médiateur national de la transition énergétique, autorité publique indépendante, aurait pu encourager les ménages à investir dans la transition énergétique et favoriser l'amélioration des pratiques des professionnels sérieux.

RENDEZ-VOUS MANQUÉ ?

L'opportunité était pourtant belle, au moment où la directive européenne sur la médiation, qui impose de créer des dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges dans tous les secteurs de la consommation, doit être transposée dans le droit français (voir chapitre Un recours à la médiation pour tous les consommateurs). Étendre le champ de compétences d'un médiateur existant, répondant aux critères de qualité exigés par la directive et pouvant capitaliser sur l'expérience acquise, aurait répondu à une certaine logique, notamment en termes de bénéfices/coûts pour la collectivité.

Les parlementaires de tous bords qui ont proposé des amendements en ce sens se sont heurtés au principe de l'irrecevabilité financière. Le Parlement n'a pas en effet la possibilité de proposer des amendements qui

270

C'EST LE NOMBRE DE LITIGES RELATIFS AUX INSTALLATIONS PHOTOVOLTAÏQUES DONT A ÉTÉ SAISI LE MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE DEPUIS 2012… SANS POUVOIR TRAITER LES DOSSIERS (BEAUCOUP DE CES LITIGES NE NOUS PARVIENNENT PAS CAR LES CONSOMMATEURS SONT INFORMÉS DE NOTRE NON COMPÉTENCE)

Interview



FRÉDÉRIC PLAN

Délégué général de la FF3C (Fédération Française des Combustibles, Carburants & Chauffage)

« La distribution de fuel domestique est une activité particulière puisque un quart des livraisons se fait en l'absence du client et sans bon de commande. Parce qu'il y a une relation de confiance entre le consommateur et l'entreprise, les différends sont peu nombreux ; ils surviennent quand la quantité livrée ne correspond pas à la commande, quand la facture ne correspond pas à la quantité livrée ou que le produit livré n'est pas conforme à l'installation thermique. Les litiges sont plus fréquents pour le chauffage au propane, une énergie chère vendue par contrats longs, dans lesquels le consommateur peut se sentir piégé.
Enfin, le bois combustible est en pleine expansion ; le développement d'installations plus performantes qui ne supportent pas un bois de mauvaise qualité pourrait alimenter à l'avenir des désaccords.
Nous sommes favorables à la médiation.

Près de 250 points de vente de fuel disposent d'un label qui comprend un système de médiation. C'est un avantage que mettent en avant les entreprises concernées. Nous voilà désormais dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie : qu'un tiers indépendant aux deux parties en litige apporte un éclairage extérieur pour trouver une solution nous paraît intéressant.
Nous considérons que c'est un élément de confiance pour les clients et n'aurons aucune réticence à faire part de ce recours possible. Toutefois, il faudra que le médiateur prenne la mesure des usages et pratiques réelles qui se sont développées dans notre secteur, en l'absence de réglementation.
Dans ce cadre, nous ne voyons pas la nécessité de maintenir une médiation au sein du label, ce qui pourrait entretenir une confusion inutile chez les consommateurs. »

viendraient alourdir les charges publiques : seul le gouvernement en a la faculté, et il n'a pas souhaité le faire au-delà de l'extension du champ de compétences du médiateur à toutes les énergies. Nous devrons d'ailleurs assumer nos nouvelles missions à moyens constants.

Il n'y aura donc pas de « service après-vente » de la transition énergétique. En cas de problème, les consommateurs devront se tourner vers le juge ou vers un éventuel médiateur privé que pourraient créer, si bon leur semble, les professionnels de ces secteurs.



L'ACQUIS

Autorité administrative indépendante et reconnue, le médiateur de l'énergie aux compétences restreintes à la consommation d'électricité et de gaz, devrait voir son champ d'intervention étendu à toutes les énergies : butane, propane, fioul, bois, réseaux de chaleur… Ces dernières ne sont couvertes par aucun dispositif de médiation gratuit. Cet acquis mettrait un terme à l'inégalité de traitement des consommateurs selon l'énergie de chauffage utilisée dans leur logement.

DES CERTIFICATS (SANS) ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

L'amendement (n°1963) visant à améliorer le système des certificats d'économie d'énergie, porté par la rapporteure Sabine Buis, n'a pas été adopté. Il prévoyait, comme le proposait le médiateur, d'inscrire dans le code de l'énergie que le fournisseur qui bénéficie de certificats d'économie d'énergie (CEE) est responsable de la bonne fin des travaux réalisés par des sociétés partenaires. En l'état actuel en effet, le fournisseur d'énergie conserve le bénéfice économique des certificats obtenus même si les travaux sont mal réalisés et ne génèrent aucune économie d'énergie. Nous avons observé à plusieurs reprises cette situation dans le cadre d'installations de pompes à chaleur : le fournisseur (d'électricité) bénéficie de certificats d'économies d'énergie alors que la consommation d'électricité, loin de diminuer, augmente au contraire. On comprend que les fournisseurs d'énergie, soumis à des objectifs toujours plus ambitieux de collecte de certificats, se satisfassent du statu quo.

Plusieurs arguments ont été opposés à cette proposition lors des débats parlementaires. Un tel transfert de responsabilité pourrait dissuader les entreprises concernées de soutenir certaines actions d'économie d'énergie. Les défaillances survenant après la fin des travaux peuvent être traitées dans le cadre général de la garantie décennale ou de la responsabilité civile professionnelle. Enfin, l'obtention des CEE obligera courant 2015 les opérateurs à faire appel à des entreprises titulaires du label de qualité RGE (Reconnu garant de l'environnement), créé par les pouvoirs publics.

Ce label RGE sera-t-il suffisant pour sécuriser les relations commerciales entre les consommateurs et les entreprises de la transition énergétique ? Le médiateur estime qu'un label de qualité devrait limiter certains abus mais qu'il n'apporte aucune protection en cas de litige ou de défaillance de l'entreprise.

Des mesures pour faire reculer la précarité énergétique

CAS CONCRETS / RECOMMANDATIONS

L'attribution des tarifs sociaux se fait de façon automatique. Ce sont les organismes d'assurance maladie et les services fiscaux qui identifient les bénéficiaires potentiels. L'information est transmise aux fournisseurs qui appliquent alors le tarif social, sauf si le consommateur s'y oppose. Quelques dossiers traités par le médiateur montrent que la procédure automatisée laisse certains bénéficiaires de côté.

Emmanuelle K. habitant la région parisienne bénéficie du Tarif de première nécessité (TPN) depuis 2012. À la suite de son mariage, elle déménage dans le Bas-Rhin et souscrit avec son époux un contrat d'électricité chez ES Energies Strasbourg en juillet 2013. Mais ce n'est qu'à partir de fin janvier 2014 que le tarif social a été mis en place. L'opérateur refuse l'application rétroactive, affirmant ne pas avoir d'information sur les droits de Emmanuelle K. avant cette date. Pourtant, la consommatrice a effectué des démarches. Mais avant de recevoir une attestation correcte du service TPN, la consommatrice en a reçu une première mentionnant son ancien fournisseur EDF et une seconde avec le bon opérateur mais à son nom de jeune fille. Le retard dans l'application du TPN s'explique par le temps mis par les opérateurs à traiter ces changements. Nous avons obtenu un accord amiable entre les parties sur la base d'un dédommagement équivalent à l'application rétroactive du TPN.

RECOMMANDATION N°2014-1103
DU 02/09/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/recommandations

Nelly C. domiciliée dans la Manche pense pouvoir bénéficier du TPN. Après avoir envoyé sa déclaration de revenus au service, elle ne reçoit aucune nouvelle. Elle nous saisit alors pour que le tarif social lui soit appliqué. Analysant son avis d'imposition, nous lui confirmons que son revenu fiscal de référence est supérieur aux plafonds, le TPN ne pouvant lui être accordé. Toutefois une deuxième condition détermine les ayant-droits : ce sont les personnes éligibles à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) ou à l'aide pour une complémentaire santé (ACS). Nelly C. n'a pas souscrit de complémentaire santé ; or, ses revenus lui permettraient de toucher l'ACS. Nous l'engageons à faire une demande auprès de son organisme d'assurance-maladie. Parce que la consommatrice n'a pas effectué cette démarche, la sécurité sociale n'a pu établir si elle fait partie des ayants droit et transmettre ses coordonnées au prestataire gérant le TPN. L'attribution des tarifs sociaux n'est pas si automatique que la procédure le laisse entendre...

RECOMMANDATION N°2014-1772
DU17/12/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/recommandations

DES MESURES POUR FAIRE RECULER LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

PARCE QUE NOUS RECEVONS LEURS APPELS ET LES ACCOMPAGNONS DANS LEURS DÉMARCHES, NOUS CONNAISSONS BIEN LES DIFFICULTÉS DES MÉNAGES TOUCHÉS PAR LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UN PHÉNOMÈNE QUE L'INSTITUTION A CONTRIBUÉ À METTRE EN LUMIÈRE DEPUIS QUELQUES ANNÉES. L'EXAMEN DU PROJET DE LOI SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE A ÉTÉ L'OCCASION DE PORTER DES PROPOSITIONS QUE NOUS DÉFENDONS DEPUIS LONGTEMPS, AYANT UNE MÊME VOCATION : DONNER CORPS À UN «DROIT À L'ÉNERGIE» POUR TOUS LES FRANÇAIS.

POUR UN «DROIT À L'ÉNERGIE»

Ce droit passe par une première nécessité : simplifier et élargir l'aide au paiement des factures. Les tarifs sociaux ne fonctionnent pas bien, même si l'automatisation de leur attribution a permis de toucher un plus grand nombre de foyers démunis. Ils concernaient 2,6 millions de foyers fin 2014, alors qu'on estime le nombre de bénéficiaires potentiels à près de 4 millions. Le croisement des données collectées par les organismes de sécurité sociale et l'administration fiscale demeure difficile.

En outre les tarifs sociaux ne compensent pas la hausse des prix de l'énergie : par exemple, un ménage chauffé à l'électricité et éligible au tarif social bénéficie d'un rabais de 94€, alors que la CSPE (qui finance entre autres les tarifs sociaux et le développement des énergies renouvelables) lui retire 211€, et que sa facture a augmenté depuis 2007 de plus de 350€. Une forme d'injustice perdure pour les consommateurs qui se chauffent au fioul et au bois, qui n'y ont pas droit. Tandis que certains foyers cumulent le tarif social de l'électricité et celui du gaz. C'est pourquoi le médiateur a défendu le principe du chèque énergie.

Les propositions du médiateur, qu'il s'agisse d'instaurer un fournisseur de dernier recours, de limiter les rattrapages de facturation à un an, d'aligner les trêves hivernales locatives et de l'énergie, ou d'équiper les ménages d'un afficheur déporté pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie, ont reçu un bon écho auprès des parlementaires. Plusieurs d'entre elles ont fait l'objet d'amendements, adoptés ou non. Aux côtés des associations de consommateurs, l'institution a permis d'infléchir

64%
DES FRANÇAIS ESTIMENT QUE LEURS FACTURES D'ÉNERGIE REPRÉSENTENT UNE PART IMPORTANTE DES DÉPENSES TOTALES DU FOYER

42%
DES FRANÇAIS ONT RESTREINT LEUR CHAUFFAGE AU COURS DE L'HIVER 2013/2014



94 €
RABAIS MOYEN OBTENU GRÂCE AU TARIF SOCIAL DE L'ÉLECTRICITÉ (TPN) SUR LA FACTURE ANNUELLE POUR CHAQUE BÉNÉFICIAIRE

un texte aux mesures techniques, visant à atteindre les grands objectifs posés pour la transition énergétique, qui ne parlait pas concrètement aux citoyens, notamment les plus vulnérables. L'article 1 du projet de loi fait de la lutte contre la précarité énergétique un objectif. Un droit à l'accès de tous à l'énergie est affirmé. Les consommateurs, qui seront un des piliers de la réussite de la transition énergétique, sont mieux pris en compte.

LES ACQUIS DU PROJET DE LOI

- La France se fixe comme objectif de rénover énergétiquement 500 000 logements par an à compter de 2017, dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes, visant ainsi une baisse de 15% de la précarité énergétique d'ici 2020. La performance énergétique devient un des critères de décence du logement.
- Un chèque énergie serait créé. Mesure importante du projet de loi, il serait destiné aux ménages modestes pour les aider à régler les dépenses d'énergie de leur logement, quelle que soit l'énergie utilisée - électricité, gaz, fioul, bois, réseaux de chaleur –, à financer des opérations d'efficacité énergétique ou encore l'acquisition d'appareils électriques performants énergétiquement. Sa mise en œuvre devrait être progressive, suite à la décision du Gouvernement de procéder à son expérimentation dans certains territoires à partir de 2016, avant qu'il ne soit généralisé à tous les ayants droit au plus tard le 1er janvier 2018 et ne se substitue aux actuels tarifs sociaux de l'énergie (gaz et éléctricité). Il mettrait fin à l'inégalité devant les aides publiques en fonction du mode de chauffage. Versé sous certaines conditions de ressources, ce titre de paiement pourrait être utilisé par les personnes vivant dans des logements collectifs (maisons de retraite, foyers-résidences) où le chauffage est payé dans les charges du loyer. Les modalités pratiques seront déterminées par décret.

Plusieurs points restent en suspens. Quel sera le montant du chèque ? Nous plaidons pour une revalorisation conséquente par rapport aux tarifs sociaux. Une enveloppe d'un milliard d'euros serait nécessaire pour que l'aide aux ménages soit significative, de l'ordre de 250€ par foyer. Qui sera mis à contribution ? L'équité d'un dispositif d'aide au paiement des factures de toutes les énergies domestiques suppose que toutes les énergies participent à son financement car il s'agit d'une solidarité financée par les consommateurs. La solution retenue par le gouvernement est-elle pérenne ? La CSPE (Contribution au service public de l'électricité) et la CTSS (Contribution au tarif spécial de solidarité) pour le gaz contribueront à hauteur du poids que ces énergies représentent dans la consommation des particu-

109€
RÉDUCTION MOYENNE ACCORDÉE PAR LE TARIF SOCIAL DU GAZ (TSS) SUR LA FACTURE ANNUELLE POUR CHAQUE BÉNÉFICIAIRE

300 MILLIONS D'EUROS

PART DE LA CSPE (CONTRIBUTION AU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ) PAYÉE PAR TOUS LES MÉNAGES SUR LEUR FACTURE D'ÉLECTRICITÉ AFFECTÉE AU FINANCEMENT DES TARIFS SOCIAUX, CONTRE PRÈS DE 4 MILLIARDS POUR LE DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

354€
C'EST LA HAUSSE DE LA FACTURE MOYENNE D'ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2007

liers ; le budget de l'État devrait compléter l'enveloppe nécessaire pour les autres énergies. Compte tenu de la pression sur les finances publiques, quelques inquiétudes persistent sur la sécurisation du financement du chèque énergie.
L'expérimentation du chèque énergie dans certains territoires en 2016 et 2017 repoussera d'autant l'extinction des tarifs sociaux actuels, dont nous avons rappelé l'inefficacité et les coûts de gestion importants, supportés par la facture de tous les consommateurs. Cette « coexistence » du chèque énergie avec les tarifs sociaux, ainsi que le report de l'extinction des tarifs sociaux, était l'une des revendications d'EDF et de GDF SUEZ, qui demandaient que le chèque énergie se limite aux énergies autres que l'électricité et le gaz. Reste à espérer que l'expérimentation dans

ces conditions ne serve pas de prétexte au maintien en place du système actuel, qui continue d'exclure 1,1 million de consommateurs éligibles. La mise en œuvre du chèque énergie en substitution des tarifs sociaux devait précisément permettre d'économiser les coûts de gestion excessifs de ces derniers, en simplifiant la distribution de l'aide. Il n'est pas sûr que la juxtaposition de deux systèmes d'aide ne rende pas plus complexe encore, et donc coûteuse, cette distribution.

- La trêve hivernale des coupures d'énergie prendra fin en même temps que la trêve des expulsions locatives. La loi « ALUR » du 24 mars 2014 a repoussé au 31 mars de chaque année la fin de la trêve hivernale de l'expulsion des locataires. L'harmonisation des dates de début et fin de chaque trêve apporte de la cohérence pour le consommateur, les difficultés à payer le loyer et les factures d'énergie étant intimement liées.
- La régularisation des factures d'électricité et de gaz est limitée à un an (voir chapitre Limitation des rattrapages de facture à un an).
- Un afficheur déporté (voir p. 84) sera proposé gratuitement aux consommateurs bénéficiant du chèque énergie, en accompagnement de la pose d'un compteur évolué (Linky, Gazpar). Le médiateur regrette toutefois que cet outil permettant une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie ne bénéficie pas à l'ensemble des ménages qui en ont tout autant besoin pour changer leurs comportements. Comme le souligne l'édition 2014 du Baromètre Énergie-Info, près de 75% des Français pensent que les compteurs évolués leur permettront de mieux suivre leur consommation, mais 40% seulement de faire des économies…

211€
C'EST LE MONTANT DE LA CSPE SUR LA FACTURE MOYENNE D'UN MÉNAGE CHAUFFÉ À L'ÉLECTRICITÉ (ESTIMATION POUR 2015)

2400 EUROS

DETTE MOYENNE DES CONSOMMATEURS QUI ONT FAIT APPEL AU MÉDIATEUR EN 2014 POUR DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT AUPRÈS DES OPÉRATEURS D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ

LES REGRETS

▸ Le fournisseur de dernier recours, garant d'un droit d'accès à l'énergie, n'a pas vu le jour. Ce dispositif, mis en œuvre dans certains pays de l'Union européenne, comme la Belgique et le Portugal, vise à éviter les situations de privation d'énergie. Compte tenu de la hausse des prix, les difficultés de paiement de nombreux ménages s'aggravent, leurs impayés se traduisent par des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur, avant une éventuelle coupure. Si au terme de la loi, un opérateur ne peut refuser un contrat, il ne manifeste dans les faits aucun empressement à récupérer un client considéré comme mauvais payeur.
Nous préconisons que le service universel de dernier recours soit prioritairement développé pour l'électricité. Relevant d'un service public d'intérêt général, la mission pourrait être confiée aux gestionnaires de réseaux, ERDF et entreprises locales de distribution. Ces derniers jouent aujourd'hui malgré eux ce rôle, quand la coupure a été demandée mais ne peut

être effectuée (risques pour la sécurité des agents, troubles à l'ordre public, ...) et l'assument financièrement via « les pertes non techniques » imputées au TURPE*, qui couvrent ces consommations non payées. Il était proposé que les commissions départementales du FSL**, acteurs de proximité et bénéficiant de l'expérience nécessaire suivent les dossiers des bénéficiaires et statuent une fois par an sur le maintien ou la sortie des consommateurs du dispositif.
L'amendement qui portait cette proposition, défendue également par le Conseil économique, social et environnemental, n'a pas été adopté au motif que le sujet mérite plus ample examen pour trouver des solutions qui n'alourdissent pas les factures des consommateurs.

▸ Le financement du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) reste inchangé. Outil complémentaire aux tarifs sociaux, les FSL gérés par les collectivités locales, ont versé près de 60 millions d'euros, principalement à EDF et GDF SUEZ, pour aider au paiement des factures d'électricité et de gaz de familles en difficulté en 2012. Les fournisseurs d'électricité abondent ce fonds par des versements volontaires, qui leur sont ensuite remboursés par la CSPE, payée par les consommateurs. EDF se prévaut auprès du grand public et des élus d'être le premier contributeur au FSL (23 millions d'euros en 2013), en omettant de préciser que ce don a été intégralement compensé par la CSPE. Afin d'éviter que les entreprises utilisent gratuitement ce dispositif pour leur image de marque « sociale », le médiateur proposait d'instituer un financement direct des FSL par la CSPE lors de la mise en place du chèque énergie. À notre grand regret, cette proposition n'a pas été retenue.

FIN 2014, LES TARIFS SOCIAUX CONCERNERAIENT 2,6 MILLIONS DE FOYERS, ALORS QU'ON ESTIME À ENVIRON 4 MILLIONS LE NOMBRE DE MÉNAGES QUI DEVRAIENT EN BÉNÉFICIER

(SOURCE : OPÉRATEURS)

*TARIF D'UTILISATION DES RÉSEAUX PUBLICS D'ÉLECTRICITÉ
**FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT

▸ Une obligation de rénover les logements non contraignante pour les propriétaires bailleurs. Constatant que les propriétaires bailleurs ne sont pas fortement poussés à rénover les logements de leurs locataires, le médiateur de l'énergie proposait un mécanisme supplémentaire aux incitations prévues par le projet de loi, afin d'engager les propriétaires peu désireux de se lancer dans des dépenses de rénovation, particulièrement dans les zones où le secteur du logement est sous tension, à passer à l'acte. Le principe est simple : s'ils n'ont pas réalisé des travaux de rénovation thermique à terme dans les habitations les plus énergivores, les propriétaires se verraient contraints de prendre en charge une partie de la facture de chauffage de leurs locataires, à hauteur de 25% par exemple. Le législateur a opté pour une obligation sans contrainte : tous les logements dont la consommation en énergie primaire est supérieure à 330 kilowattheures d'énergie primaire par mètre carré et par an devront avoir fait l'objet d'une rénovation énergétique d'ici 2025. Parallèlement, à partir de 2030 et jusqu'en 2050, tous les logements devront faire l'objet d'une rénovation énergétique à l'occasion d'une mutation, si les outils de financement le permettent.

Interview



BRUNO LECHEVIN

Président de l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie)

« Allant au-delà de la question économique et environnementale, le projet de loi sur la transition énergétique pour la croissance verte intègre la question sociale. On ne peut que s'en réjouir, tant cette dimension est essentielle à la réussite de la transition énergétique. La lutte contre la précarité énergétique progresse sur deux fronts, le volet curatif aussi bien que le volet préventif. La création d'un chèque énergie, pour répondre à l'urgence sociale, est une avancée puisqu'il permettra d'aider les Français démunis, quel que soit leur mode de chauffage. L'ONPE* évalue à plus de 5 millions le nombre de foyers ayant du mal à s'éclairer et se chauffer. Cette aide au paiement des factures n'aura véritablement de sens que si son montant est suffisant. Nous avons chiffré les besoins de financement à un milliard, soit une aide de 200 à 250 € par ménage, l'équivalent de ce que perçoivent aujourd'hui ceux qui sont éligibles à la fois aux tarifs sociaux de l'électricité et du gaz – qui n'ont pas été revalorisés depuis leur création, alors que les prix de l'énergie ont fortement augmenté. Ce soutien ne peut se concevoir sans mesure de prévention concernant la réhabilitation de l'habitat. Le ciblage des personnes les plus précaires habitant dans des passoires énergétiques est une disposition importante. Pour accompagner l'objectif de rénover thermiquement 500 000 logements par an à compter de 2017, dont la moitié occupée par des ménages modestes, le texte propose quelques outils de financement innovants. Il acte notamment le principe d'affecter une quote-part des certificats d'économie d'énergie à la lutte contre la précarité énergétique. Cela permettrait de renforcer par exemple le financement du programme Habiter mieux de l'Anah**. Il faut toutefois que la proportion soit à la hauteur, soit un tiers comme s'y est engagé le gouvernement, pour une vraie concrétisation. »

*OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE
**AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT

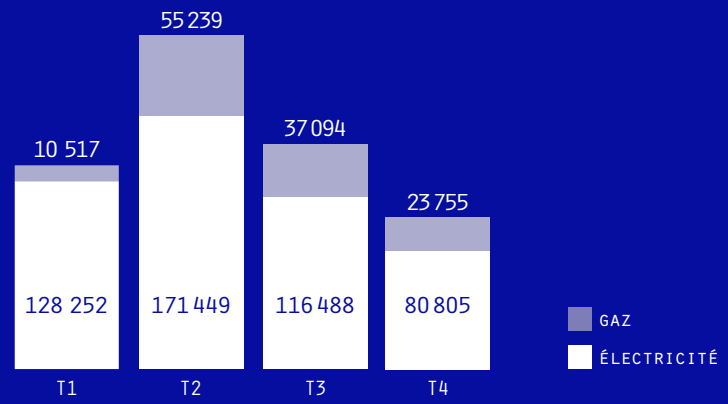
TRÊVE HIVERNALE DES COUPURES : UNE AVANCÉE SOCIALE INDÉNIABLE

La trêve hivernale des coupures d'énergie était une préconisation ancienne de la médiation. L'énergie étant un bien essentiel dont nul ne peut se passer, il n'est pas acceptable de couper l'électricité et le gaz aux consommateurs ayant des difficultés à payer leurs factures pendant l'hiver, alors qu'il fait froid et que la nuit est plus longue. La mesure entrée en vigueur au 1er novembre 2013 n'a pas été accueillie favorablement par les fournisseurs, qui redoutaient une hausse des impayés. D'aucuns imaginaient que des consommateurs profiteraient de l'aubaine pour ne pas régler leur dû. À l'approche de la fin de cette première trêve hivernale de l'énergie, des chiffres alarmants ont circulé dans les médias : certaines sources syndicales annonçaient que 600 000 coupures étaient programmées après le 15 mars, date de fin de la trêve; les distributeurs indiquaient pour leur part que 300 000 coupures avaient été demandées par les fournisseurs.

FIN DE LA PARANOÏA

Un premier bilan effectué après le premier trimestre 2014 a remis les choses en perspective. Du 15 au 31 mars 2014, 60 000 coupures d'électricité et de gaz ont été réalisées, un chiffre loin du pic annoncé. Par ailleurs, 87 000 limitations de puissance d'électricité à 3000W ont eu lieu pendant l'hiver. Avant la loi Brottes, cette prestation était tombée en désuétude, les opérateurs optant pour la coupure ou la réduction de puissance à 1000W en cas d'absence du consommateur. Observant que la trêve n'a pas été immédiatement suivie d'une hausse préoccupante des coupures, Jean Gaubert estime : « Il n'y a pas eu de dérapages, pas plus que de mauvais payeurs. L'expérience montre que la très grande majorité des consommateurs cherche une solution pour payer sa dette, sans toujours trouver l'écoute et la souplesse chez les fournisseurs. » Alors que la trêve s'est prolongée jusqu'au 31 mars 2014 pour les bénéficiaires des tarifs sociaux, cette mesure a prouvé son utilité sociale en soulageant les ménages qui, même n'appartenant pas aux catégories les plus précaires, peinent à régler leurs factures d'énergie.

INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS MISES EN ŒUVRE EN 2014 PAR TRIMESTRE



Pour l'électricité : réductions de puissance, coupures pour impayés, et résiliations à l'initiative du fournisseur non précédées d'une coupure pour impayé; pour le gaz naturel, coupures pour impayés, et résiliations à l'initiative du fournisseur non précédées d'une coupure pour impayé.

Source : médiateur national de l'énergie à partir des informations communiquées par les fournisseurs. La loi dite Brottes du 15 avril 2013 prévoit plus de transparence sur les coupures. Les opérateurs doivent informer la Commission de régulation de l'énergie et le médiateur national de l'énergie des opérations pour impayés effectuées, chaque trimestre, depuis le 1er mai 2014.

LES NOUVEAUX CONTOURS DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Deux études récentes redessinent le périmètre de la précarité énergétique. Le premier rapport de l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), rendu public en octobre 2014, évalue à 5,1 millions les ménages victimes de précarité énergétique. Jusqu'alors, le phénomène était mesuré avec le « taux d'effort énergétique », qui détermine le nombre de foyers consacrant plus de 10% de ses revenus à ses dépenses d'énergie. Sur cette base, 3,8 millions de ménages (et 8 millions de personnes) sont concernés. En retenant d'autres indicateurs, dont le ressenti du froid, l'ONPE parvient à cette estimation qui correspond à 20% de la population française, soit 11,5 millions de personnes.

Une étude de l'INSEE publiée en janvier 2015 crée un nouveau concept de « vulnérabilité énergétique » qui toucherait 5,9 millions de ménages, contraints de consacrer une part importante de leurs revenus au chauffage de leur logement ou à leurs déplacements en voiture. 700 000 foyers peinent à assumer ces deux postes de dépenses : « Certains ménages se trouvent face à un choix difficile : renoncer à d'autres dépenses pour se chauffer correctement ou se déplacer ou, au contraire, se résigner à avoir froid ou à se déplacer moins » relève l'INSEE. Les personnes seules (33%) et les moins de 30 ans (43%) sont particulièrement concernés, mais les ménages les plus nombreux à connaître ces difficultés sont les retraités : soit 1,8 million de personnes. Parmi les actifs, ce sont les ouvriers les plus vulnérables : 1,2 million sont touchés.

Ces études restent toutefois principalement fondées sur des données d'enquête INSEE de 2006 et 2008, avant la crise. Des données plus récentes étaient attendues pour fin 2014… qui ne sont toujours pas parues en avril 2015.

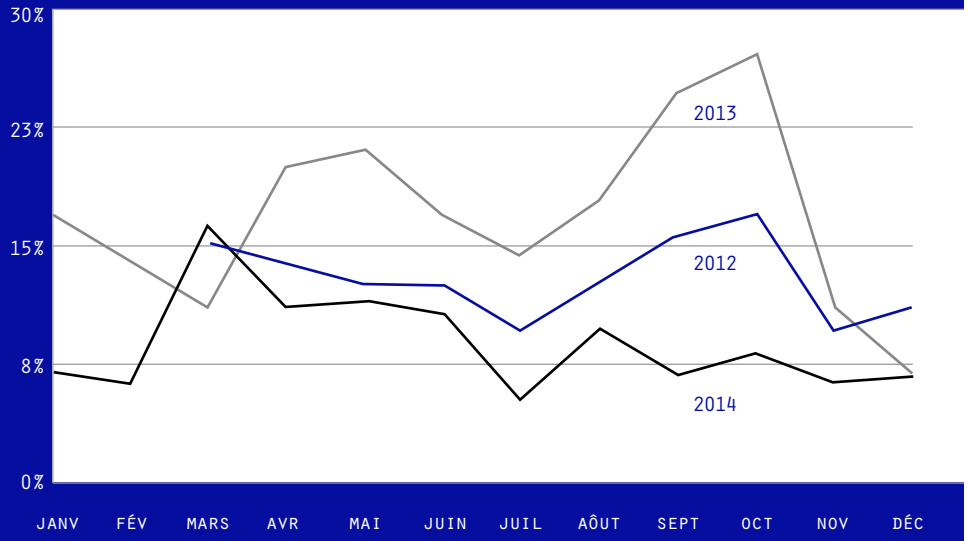
DAVANTAGE DE PRÉCARITÉ

La trêve n'avait pas pour but de réduire les difficultés de paiement de Français démunis mais d'assurer un « droit minimum à l'énergie » pendant l'hiver. L'absence de coupures pendant presque cinq mois s'est traduite par un report sur les mois suivants.

En 2014, 623 000 interventions pour impayés ont été effectuées par les opérateurs : 497 000 coupures, réductions de puissance et résiliations à l'initiative du fournisseur en électricité et 126 000 suspensions d'énergie et résiliations en gaz. En 2012, le total des opérations s'était élevé à 580 000 environ. Notons que près de la moitié des coupures demandées par les fournisseurs ne sont pas exécutées, les consommateurs s'acquittant de leurs dettes avant l'intervention. Pour la médiation, la hausse du nombre d'interventions en deux ans, reflétant la progression des impayés, tient bien davantage à une augmentation de la précarité qu'à la mauvaise volonté des consommateurs.

Le phénomène de « report » après l'hiver des opérations pour impayés s'est accompagné, du côté des demandes d'assistance des consommateurs pour difficultés de paiement, gérées par les collaborateurs Énergie-Info, d'un décalage similaire : alors qu'en 2012 et 2013, le gros des demandes d'assistance arrivaient en septembre – octobre, celui-ci a eu lieu, après la première trêve hivernale 2013-2014, en mars 2014.

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE POUR DIFFICULTÉS DE PAIEMENT AUPRÈS D'ÉNERGIE-INFO DE 2012 À 2014



EN % DES DEMANDES D'ASSISTANCE,
EFFÉCTUÉES AUPRÈS DU SERVICE ÉNERGIE-INFO
DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Limitation des rattrapages de facture à un an

CAS CONCRET / RECOMMANDATION

Ricardo E. s'est tourné vers la médiation, à la suite d'une facture annuelle d'électricité très élevée. Bien que son compteur ait été régulièrement relevé, son fournisseur a sous-estimé sa facturation pendant 2 ans. C'est loin d'être un cas isolé : les factures régularisant plusieurs années de consommations sont une des premières causes des litiges qui nous sont signalés. Un problème qui devrait s'atténuer avec un des acquis de la loi sur la transition énergétique.

Ricardo E., résidant dans l'Hérault, conteste sa facture annuelle de régularisation d'électricité, d'un montant de 2456 €. Sans échéancier de paiement proposé, il est difficile pour lui de s'acquitter de sa dette. Le consommateur habite une maison, chauffée à l'électricité, depuis janvier 2012. Ce logement, dont le compteur est accessible de la rue, était précédemment inoccupé. Lorsqu'il emménage avec sa famille, Ricardo E. prévient son fournisseur, EDF, qui calcule alors des mensualités à 35 € sur la base d'une consommation annuelle… largement sous-estimée.

Plusieurs manquements répétés d'EDF conduisent à ce rattrapage important. Le compteur a bien été relevé tous les six mois mais EDF n'a pas tenu compte de ces index dans la facture de janvier 2013… leur substituant des index sous-estimés de « son cru ». Ricardo E. se voit crédité d'un trop perçu de 72 € et ses mensualités sont ramenées à 26 €.

Les consommations non facturées, d'un montant de 1040 € à cette date, se sont alors retrouvées sur la facture de janvier 2014, un an plus tard. Or, comme nous le rappelons, les opérateurs sont tenus de facturer leurs clients une fois par an sur la base de leur consommation réelle. Le fournisseur a failli à cette obligation.

Nous pointons une autre anomalie : les conditions générales de vente d'EDF prévoient que le montant des prélèvements mensuels peut être révisé si un écart notable entre les consommations estimées et réelles est constaté, suite à un relevé du gestionnaire de réseaux, ERDF. Dès juillet 2012, EDF aurait dû être alerté sur le montant sous-estimé des mensualités sur la base du relevé transmis par ERDF, et agir en conséquence. Il ne l'a pas fait.

À cause de ces erreurs, Ricardo E. n'a pas pu bénéficier de l'intérêt de la mensualisation des paiements, qui vise un lissage afin d'éviter le règlement annuel d'une facture trop importante. De plus, la sous-estimation perdurant pendant deux ans, il lui était difficile de prendre conscience de son niveau de consommation d'électricité et d'adapter ses usages. Au contraire, la facture de janvier 2013, d'un faible montant, ne l'a sans doute pas incité à modérer ses consommations.

D'autre part, la réclamation du consommateur n'a pas été traitée au mieux, compte tenu de l'importance de la somme à régler. En effet, EDF a engagé une procédure de coupure d'électricité en avril 2014 et il a fallu attendre l'intervention d'une assistante sociale pour qu'il accorde un échéancier de paiement.

Considérant ces désagréments, nous avons estimé que le dédommagement de 275 € proposé par EDF au cours de la médiation était insuffisant. Nous recommandons un dédommagement plus équitable de 1 040 €, équivalent au montant de la consommation facturée en janvier 2014 et qui aurait dû l'être en janvier 2013, si le fournisseur avait respecté ses obligations.

↗ RECOMMANDATION N°D2014-00345
DU 23/07/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/recommandations



DU MÉDIATEUR AU JUGE, TÉMOIGNAGE DE RICARDO E. (HÉRAULT)

« Cette facture de régularisation de plus de 2 400 €, due à des erreurs commises par EDF, nous a vraiment mis dans l'embarras. Je n'ai pas pu obtenir une aide du Fonds de solidarité pour le logement, nos revenus dépassant le plafond. L'assistante sociale, après avoir négocié un premier échéancier de paiement sur 12 mois, m'a conseillé de m'adresser au médiateur. Mais EDF n'a pas suivi sa recommandation et voulait s'en tenir à un dédommagement de 275 €. Or, si nous avions su combien nous dépensions, nous aurions mieux géré notre consommation électrique, comme nous le faisons aujourd'hui, en utilisant davantage le chauffage au bois. Nous sommes de bonne volonté et nous avons toujours payé nos factures à temps. Cette décision de mon fournisseur, compte tenu des arguments mis en lumière par le médiateur, me semblait injuste. C'est pourquoi j'ai décidé d'aller au tribunal pour faire respecter mes droits. La juridiction de proximité de Montpellier a rendu son verdict en décembre dernier et a condamné EDF à me verser 1 040 €. Le dossier complet que j'avais constitué pour le traitement de mon litige par le médiateur a été très utile. J'en ai exposé les grandes lignes devant le tribunal. Celui-ci a confirmé l'analyse du médiateur, relevant la négligence du fournisseur et son défaut de vigilance. Le jugement indique que nous avons été privés de la possibilité de connaître et de réduire notre consommation électrique et que, depuis cette facture de rattrapage, nous avons dû multiplier les démarches pour trouver une solution. Sans la recommandation du médiateur, qui est spécialisé dans les litiges de l'énergie et qui connaît le droit, je ne sais pas si j'aurais gagné. À moins d'un bon avocat… ».

↗ JPROX MONTPELLIER
DU 16/12/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/jurisprudence

LIMITATION DES RATTRAPAGES DE FACTURE À UN AN

CE SERA UNE DES AVANCÉES MAJEURES DE LA LOI SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LES CONSOMMATEURS*. LA LIMITATION DES RATTRAPAGES DE FACTURATION À 14 MOIS, MESURE INTRODUITE PAR AMENDEMENT PARLEMENTAIRE AU PROJET DE LOI LORS DE SON EXAMEN À L'ASSEMBLÉE NATIONALE FIN 2014, EST UNE MESURE EFFICACE POUR ENRAYER LE PHÉNOMÈNE DES IMPAYÉS ET PRÉVENIR LE BASCULEMENT DANS LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE. CHAQUE ANNÉE, DE NOMBREUX CONSOMMATEURS SE VOIENT EN EFFET FACTURER DU JOUR AU LENDEMAIN DES CONSOMMATIONS POUVANT REMONTER À PLUSIEURS ANNÉES ET SE MONTANT À QUELQUES MILLIERS D'EUROS. DES FACTURES QU'ILS NE COMPRENNENT PAS ET QUI, POUR LES MÉNAGES MODESTES, COMPROMETTENT POUR PLUSIEURS ANNÉES L'ÉQUILIBRE DE LEUR BUDGET. AUSSI, MÊME SI LES FOURNISSEURS ACCORDENT PARFOIS DES FACILITÉS DE PAIEMENT SUR PLUSIEURS MOIS, LE REMBOURSEMENT D'UNE TELLE DETTE EST VITE INSOUTENABLE CAR IL VIENT S'AJOUTER AUX DÉPENSES COURANTES.

*LE PROJET DE LOI RELATIF À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE, DONT L'EXAMEN AU PARLEMENT A DÉBUTÉ EN SEPTEMBRE 2014 À L'ASSEMBLÉE NATIONALE, N'A PAS ENCORE ÉTÉ DÉFINITIVEMENT VOTÉ À L'HEURE DE LA RÉDACTION DE CE RAPPORT

DES DÉFAILLANCES CHEZ LES OPÉRATEURS

Le phénomène n'apparaît pas comme marginal puisque ces litiges représentent près de 30% de nos recommandations : lorsque les régularisations tardives tiennent au manque de rigueur du gestionnaire de distribution ou du fournisseur, ce n'est pas au consommateur d'en assumer les conséquences. Dans plusieurs cas, la responsabilité des opérateurs est incontestable : erreurs de relevés qui ne sont pas rapidement détectées, dysfonctionnements de compteur qui ne sont pas repérés avant plusieurs années, index transmis par le gestionnaire de réseaux mais qui ne sont pas pris en compte par le fournisseur, blocages au niveau des systèmes de facturation qui empêchent l'édition d'une facture...

DES CHOIX ÉCONOMIQUES POUR LE RELEVÉ DES COMPTEURS

Les rattrapages sur plusieurs années peuvent aussi résulter de l'absence de relevé de compteur. Les professionnels estiment que les consommateurs en sont responsables puisqu'ils ne permettent pas l'accès à leur compteur. Si nous ne méconnaissons pas certains comportements, nous estimons que la responsabilité des distributeurs, comme ERDF ou GrDF, est engagée. En effet, le défaut de relève tient d'abord aux choix économiques des distributeurs, qui sont dans une recherche permanente de réduction des coûts, parfois au détriment de la fiabilité des données de comptage : suppression des déplacements lors de la mise en service, externalisation de la relève, défaut d'envoi des courriers recommandés en cas d'absences répétées pour économiser les coûts d'affranchissement...

2/3

DES LITIGES DE FACTURATION AYANT FAIT L'OBJET D'UNE RECOMMANDATION PORTENT SUR DES FACTURES DE RÉGULARISATION DE PLUS D'UN AN

27 MOIS

durée moyenne
du rattrapage de facturation
pour les particuliers
et les professionnels

DES CONSOMMATEURS DOUBLEMENT PÉNALISÉS

2200€
MONTANT MOYEN DES FACTURES DE RATTRAPAGE POUR LES PARTICULIERS

Pour protéger les consommateurs de bonne foi, qui font les frais des défaillances ou des choix économiques des opérateurs, nous avons depuis longtemps défendu l'idée de limiter les rattrapages de facturation à un an. Les régularisations excessives ne plongent pas seulement les ménages dans les difficultés financières. Les factures sous-estimées les pénalisent plus encore en faussant l'appréciation de leurs dépenses réelles d'énergie. Ce manque de visibilité ne facilite pas la maîtrise de leur consommation et peut s'avérer un frein à l'appropriation de la transition énergétique par les particuliers. Puisque les fournisseurs ont l'obligation légale de facturer au moins une fois par an sur la base de la consommation réelle, limiter la régularisation à un an est une mesure vertueuse qui devrait les inciter à améliorer leurs pratiques.

ÉCHEC DE LA CONCERTATION ET INTERVENTION DU LÉGISLATEUR

9400€
MONTANT MOYEN DES FACTURES DE RATTRAPAGE POUR LES PROFESSIONNELS

Cette proposition a été portée dans les réunions de concertation avec les opérateurs. Sans succès, ces derniers ne reconnaissant au mieux que le délai légal de prescription de deux ans. C'est pourquoi Jean Gaubert, lors de son audition à l'Assemblée nationale par la Commission spéciale chargée d'examiner le projet de loi relatif à la transition énergétique, a demandé à ce que le Parlement intervienne et se prononce sur la période de régularisation des factures. Un amendement (n° 2268) portant la limitation à un an, défendu par la députée Barbara Romagnan, a été adopté par l'Assemblée nationale ; sa rédaction a été améliorée au Sénat (amendement n° 768) et prévoit un délai maximum de 14 mois pour rattraper les consommations non facturées. Ce délai supplémentaire de deux mois a été introduit afin de laisser aux opérateurs le temps de collecter un relevé de compteur, s'ils n'en ont pas depuis un an.

« Lorsque les opérateurs persistent à refuser de prendre en compte nos recommandations, la dernière solution est d'en appeler au législateur. Les consommateurs, dorénavant, n'auront plus cette épée de Damoclès au-dessus de la tête qui consiste à être sommés de payer des sommes colossales des mois après avoir réglé leurs factures, souvent d'ailleurs parce que les opérateurs ont manqué à leurs obligations », soutient Jean Gaubert.

L'AMENDEMENT 768 AU PROJET DE LOI SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, ADOPTÉ PAR LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES DU SÉNAT LE 27 JANVIER 2015, LIMITE LA FACTURATION D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ AUX 14 MOIS PRÉCÉDANT LE DERNIER RELEVÉ DU COMPTEUR OU LA TRANSMISSION PAR LE CONSOMMATEUR D'UN AUTO-RELEVÉ.

- Il fixe ainsi un point de départ clair et vérifiable pour la durée de rattrapage. Ce délai laisse une marge de manœuvre aux distributeurs pour tenter une nouvelle relève, si celle programmée 12 mois après le dernier relevé effectué n'a pu avoir lieu.
- Il clarifie la situation juridique en alignant l'interdiction de régularisation sur plus d'un an et l'obligation annuelle de relevé des compteurs, qui reste parfois lettre morte en l'absence de conséquence concrète pour les opérateurs qui ne la respectent pas. Les professionnels seront ainsi poussés à procéder plus activement à la relève des compteurs ou à recueillir les auto-relevés des consommateurs.
- Certains consommateurs peu scrupuleux pourraient être tentés de bloquer l'accès à leurs données de comptage pour bénéficier d'un effacement de leur facture au-delà d'un an. Pour éviter cette dérive, des garde-fous sont prévus : la limitation du rattrapage à 14 mois ne s'applique pas en cas de fraude ou si le gestionnaire de réseaux ne peut accéder au compteur, après avoir informé de son passage par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Les opérateurs disposent d'un an pour se préparer à cette nouvelle règle. Les procédures afférentes pourront être définies dans le cadre des travaux menés par les groupes de concertation placés sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.



BARBARA ROMAGNAN

Députée du Doubs

« De nombreux consommateurs se voient réclamer des factures correspondant jusqu'à deux ans de rattrapage de consommation. Pour les ménages les plus modestes, c'est le risque de basculer dans la précarité énergétique. Cette pratique courante des fournisseurs d'énergie représente une part importante des litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie, alors que la loi impose un relevé des compteurs et une facture sur la base des consommations réelles une fois par an. Il n'a pas été aisé de faire adopter l'amendement visant à limiter le rattrapage de facturation à quatorze mois après le dernier relevé, la période retenue dans la version finale. Ce qui m'a paru surprenant puisque c'est une mesure qui ne coûte rien au budget de l'État, qui contraint les opérateurs à respecter leurs obligations légales et qui représente un vrai soulagement pour les personnes précaires. Ceux qui n'y étaient pas favorables ont pointé la difficulté pour le personnel chargé d'effectuer les relevés d'accéder aux compteurs. Mais les opérateurs ont des moyens que les consommateurs n'ont pas ; il leur appartient de trouver les ressources pour réaliser le relevé des index dans les délais impartis. Ce n'est pas aux foyers démunis de supporter leur stratégie de réduction des coûts, empêchant d'accomplir correctement les tâches dont ils ont la responsabilité. D'autre part, il a été dit que cette mesure n'était pas nécessaire puisque les compteurs communicants, qui permettent la transmission à distance des consommations, sont en cours de déploiement. Or ils ne seront pas en service pour tous les ménages avant plusieurs années ; en attendant, la limitation du rattrapage des factures est indispensable pour éviter que les plus pauvres s'enfoncent davantage dans la précarité. »

74% DES FRANÇAIS

pensent que les compteurs communicants leur permettront de mieux suivre leur consommation, mais seulement 39 % jugent qu'ils permettront de faire des économies d'énergie*.

*BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO 2014 DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

LES COMPTEURS COMMUNICANTS NE FONT PAS DE MIRACLES

Cette avancée pour les consommateurs, qui devrait entrer en vigueur un an après la promulgation de la loi, a toute sa place dans la perspective de la généralisation des compteurs évolués à partir de fin 2015. Les compteurs communicants, s'ils apportent un réel progrès avec le relevé des compteurs à distance et la facturation sur la base d'une consommation réelle, ne règleront pas tout. En effet, ils peuvent connaître des pannes, qui ne sont pas toujours détectées rapidement ; c'est ce qu'indiquent quelques litiges traités par le médiateur portant sur des compteurs évolués défectueux qui n'ont pas été remplacés avant plusieurs mois. D'autre part, ils n'excluent pas les défaillances du système de facturation des fournisseurs, ainsi que les cas où ces derniers ne prennent pas en compte les index transmis par le distributeur. La durée maximale de rattrapage devrait ainsi contraindre les distributeurs à la vigilance dans la maintenance de ces appareils et les fournisseurs à mieux piloter les évolutions de leurs systèmes d'information.

EN GRANDE-BRETAGNE, DES RATTRAPAGES DE FACTURATION LIMITÉS À UN AN DEPUIS 2006

En Grande-Bretagne, c'est dès 2006 que l'association des fournisseurs d'énergie a adopté un « code de bonne conduite » limitant à un an les rattrapages de facturation (*back-billing*), s'il est reconnu que le consommateur n'est pas fautif. La règle s'applique quand les opérateurs n'ont pas procédé à des relevés du compteur pendant plus d'un an, qu'ils n'ont pas pris en compte les auto-relevés transmis par leurs clients ou s'ils établissent des factures ne précisant pas qu'elles sont calculées sur la base d'estimations.

ENCORE UN LONG CHEMIN POUR LINKY ET GAZPAR

Où en sont les projets de ces nouveaux compteurs, d'un nouveau genre, qui sont supposés aider les particuliers à mieux maîtriser leur consommation et à faire des économies d'énergie ?

GAZPAR

En septembre 2014, la Ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, ainsi que le Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique ont approuvé définitivement le déploiement par GrDF des compteurs communicants de gaz naturel, Gazpar. Il débute par une phase pilote pour mettre en place 150 000 compteurs de 2015 à 2016 qui permettra de vérifier le fonctionnement global du système. Les 11 millions de compteurs seront ensuite installés de 2017 à 2022. Les données de consommation se-

97,6%
PROPORTION DE COMPTEURS ÉLECTRIQUES RELEVÉS ANNUELLEMENT PAR ERDF SOIT 840000 COMPTEURS QUI NE LE SONT PAS

ront mises gratuitement à disposition des clients par GrDF sur un site Internet. À partir de ce site, chaque particulier aura la possibilité de construire son propre système d'alerte, par rapport aux évolutions de sa consommation, et de recevoir des informations par courriel ou sms.

LINKY

Le déploiement de Linky est un projet de grande ampleur qui prévoit le remplacement de 35 millions de compteurs électriques d'ici 2021. En septembre, la Ministre de l'Énergie a annoncé que les trois premiers millions de compteurs seraient installés à partir du second semestre 2015. Outre la facturation sur la consommation réelle, les particuliers peuvent en attendre plusieurs bénéfices : modifier plus facilement le contrat avec leur fournisseur, disposer de nouvelles offres tarifaires adaptées à leur profil de consommation ou souscrire à des offres d'effacement qui permettent de faire baisser la facture. Des données précises sur l'historique de la consommation seront accessibles sur le site Internet du distributeur, avec un système d'alerte. L'information devrait permettre de comparer son profil de consommation à ceux de foyers similaires.

L'AFFICHEUR DÉPORTÉ

Considérant que ce dispositif d'information sur Internet n'était pas suffisant pour inciter les ménages à réduire leur consommation, nous préconisons dans une position commune avec l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) d'équiper Linky d'un module de communication sans fil pouvant envoyer les données vers le logement, et de proposer à tous les consommateurs une solution d'information en temps réel en kWh et en euros. Cet afficheur déporté serait proposé sans surcoût : ce petit écran à installer dans les lieux de vie permettrait à tous les membres du foyer de suivre ainsi « en direct » la consommation d'électricité - notamment ses variations quand une machine à laver tourne ou qu'un radiateur est branché, mais aussi de visualiser l'historique des consommations à la journée, à la semaine, et au mois.

UNE PETITE AVANCÉE

Un sous-amendement adopté à l'initiative du président de la commission spéciale François Brottes lors de la discusion du projet de loi de transition énergétique va partiellement dans ce sens. Il prévoit qu'un système d'affichage déporté soit proposé gratuitement par les fournisseurs aux consommateurs les plus précaires, ceux qui bénéficient du tarif social de l'électricité (TPN). Les coûts seront compensés par la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE). Une avancée, certes. Mais selon nous, cette mesure devrait être généralisée à tous : car pour changer les comportements, la plupart des consommateurs ont besoin d'une information continue, facilement accessible et simple à comprendre. À l'image de ce qui se pratique en Grande-Bretagne, où le déploiement des compteurs communicants doit s'accompagner d'un « In-Home Display », qui donne la consommation cumulée en jour, semaine et mois, non seulement en kilowattheures mais aussi en livres sterling, et indique si celle-ci est faible, moyenne ou élevée.

LA CONSOMMATION SANS FOURNISSEUR, UN CAS PARTICULIER

PROPRIÉTAIRE D'UN APPARTEMENT
À PARIS, TÉNIN O., UNE PERSONNE ÂGÉE
ET HANDICAPÉE, DÉCIDE EN 2007 D'UTILISER
LE GAZ POUR LE CHAUFFAGE, L'EAU CHAUDE
ET LA CUISSON. LA CHAUDIÈRE INSTALLÉE
ET MISE EN SERVICE, ELLE CONTACTE
GDF SUEZ POUR SOUSCRIRE UN CONTRAT.
CEPENDANT LES MOIS PASSENT
SANS QU'ELLE NE REÇOIVE DE FACTURES,
MALGRÉ SES APPELS ET SES COURRIERS.
FIN 2013, ELLE FINIT PAR OBTENIR
L'OUVERTURE D'UN CONTRAT. LE TECHNICIEN
DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAUX DE GAZ, GRDF,
QUI INTERVIENT ALORS, PROCÈDE À LA COUPURE
DE L'ALIMENTATION DU GAZ, SOUS PRÉTEXTE
QU'ELLE NE POSSÈDE PAS L'ORIGINAL
DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ
DE SON CHAUFFAGISTE, CERTIFICAT…
QU'ELLE A DONNÉ SIX ANS AUPARAVANT
AU TECHNICIEN VENU FAIRE LA MISE
EN SERVICE !
LE GAZ EST RÉTABLI CINQ JOURS PLUS TARD,
APRÈS QUE TÉNIN O. A FAIT ÉTABLIR
UN NOUVEAU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ,
SOIT 250€ DE FRAIS. PUIS ELLE REÇOIT
UNE FACTURE DE GRDF DE 3058€,
CORRESPONDANT À UNE ÉVALUATION
DU COÛT DE SA CONSOMMATION DE GAZ
PENDANT SIX ANS SANS FOURNISSEUR.

Plusieurs manquements des opérateurs expliquent cette situation aberrante. Première erreur ? L'intervention de la mise en service en 2007 n'a pas été enregistrée par GrDF, ce qui a conduit à la suppression de la référence technique du compteur de Ténin O. Pour nos services, les demandes d'activation de contrat relayées par le fournisseur de gaz auraient dû faire réagir GrDF plus tôt. De même, GDF SUEZ aurait dû effectuer davantage de démarches pour l'alerter, puisqu'il savait que l'alimentation en gaz du domicile de Ténin O. fonctionnait. Lors de la phase de médiation, le distributeur de gaz a proposé de prendre en compte seulement la moitié de la durée de consommation sans fournisseur, soit trois ans, réduisant la dette de la consommation à 1 500 €.

Ce cas particulier d'une consommation d'énergie sans contrat avec un fournisseur est une pierre d'achoppement entre la médiation et les opérateurs. À cause de la carence de contrat, ces derniers considèrent que la prescription de deux ans, une avancée de la loi du 17 juin 2008 pour les particuliers*, ne s'applique pas et qu'ils sont fondés à redresser jusqu'à vingt ans de consommations ! Pourtant, et c'est ce que nous soulignons, les gestionnaires de réseau de distribution ne mettent pas tout en œuvre pour éviter ce type de problème. La réglementation en vigueur leur impose de surveiller le réseau qui leur est concédé ; si un point de livraison n'est pas attribué, les opérateurs disposent d'un délai de huit semaines pour couper l'électricité et de douze semaines pour le gaz. Or, pour économiser des déplacements d'agents sur le terrain, ces délais sont parfois largement dépassés. Selon nous, lorsqu'une consommation sans fournisseur perdure pendant des années du fait de la négligence du professionnel, cela ne doit pas se retourner contre le consommateur.

*LA LOI N° 2008-561 DU 17 JUIN 2008 PORTANT RÉFORME DE LA PRESCRIPTION EN MATIÈRE CIVILE (ARTICLE L. 137-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION) LIMITE À DEUX ANS LES ACTIONS D'UN PROFESSIONNEL ENVERS UN CONSOMMATEUR CONTRE CINQ ANS AUPARAVANT.

Pomme de discorde autour des colonnes montantes

CAS CONCRET / RECOMMANDATION

Un « bricolage » pour assurer le droit à l'électricité.

Floriane R. a investi dans un appartement à Saint-Omer-de-Blain, en vue de le louer. Pendant la remise à neuf du logement, le compteur électrique est enlevé du mur. Contacté pour poser un compteur électrique, ERDF, le gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité, refuse. L'opérateur estime que la colonne montante, qui conduit l'électricité du réseau jusqu'aux appartements dans les immeubles, est trop vétuste pour supporter un branchement supplémentaire ou une augmentation de puissance, ces deux actions pouvant provoquer un « incident électrique majeur avec des risques d'incendie ». Voilà l'appartement de Floriane R. privé d'électricité et impossible à louer, ERDF exigeant la rénovation de la colonne montante aux frais de la copropriété avant la pose d'un nouveau compteur.

Dans notre recommandation, nous estimons que le refus d'ERDF est injustifié puisque la consommatrice a uniquement sollicité un changement de compteur déjà existant et pas une augmentation de puissance. La question de la prise en charge des travaux sur la colonne n'a donc pas d'objet. Notre recommandation n'ayant pas été suivie, l'affaire a été tranchée par le juge des référés de Nantes le 4 septembre 2014. Sans se prononcer sur la propriété de la colonne montante, il fonde son argumentation sur le droit à l'électricité. Il ordonne au gestionnaire de réseaux de procéder dans un délai de trois mois à la pose d'un nouveau compteur permettant le rétablissement de la fourniture d'électricité. Mauvais joueur, ERDF a attendu le dernier jour avant l'échéance des 3 mois pour procéder à un branchement de type provisoire, avec un branchement parallèle par câble aérien distinct de la colonne montante de l'immeuble.

7 RECOMMANDATION N°2013-1801
DU 05/12/2013 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/recommandations

TGI Nantes, 04/09/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/jurisprudence

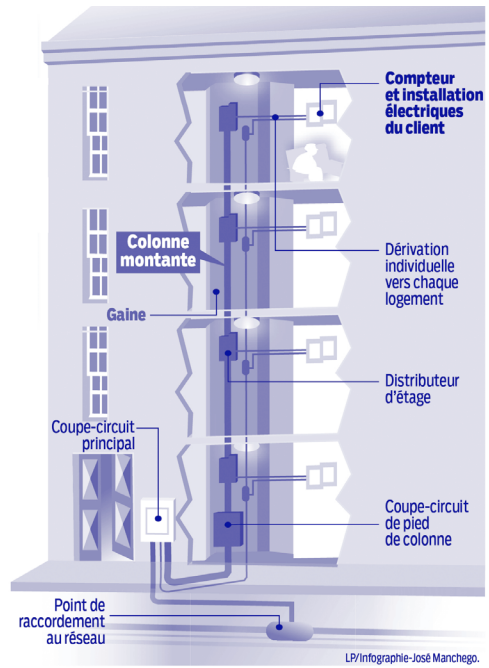
POMME DE DISCORDE AUTOUR DES COLONNES MONTANTES

QUI DOIT PAYER LA RÉNOVATION DES COLONNES MONTANTES ? LE FLOU JURIDIQUE SUR LA PROPRIÉTÉ DE CES GAINES ÉLECTRIQUES ALIMENTE UN NOMBRE CROISSANT DE LITIGES ENTRE LES SYNDICS DE COPROPRIÉTÉ ET LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ DONT NOUS SOMMES SAISIS. LES PROPRIÉTAIRES SE RENDENT COMPTE DE LA VÉTUSTÉ DES COLONNES, PARCE QU'ELLES NE SUPPORTENT PAS LA POSE D'UN NOUVEAU COMPTEUR OU UNE AUGMENTATION DE PUISSANCE SANS TRAVAUX; OU ILS EN SONT INFORMÉS PAR L'OPÉRATEUR QUI CONSTATE UN DÉFAUT DE CONFORMITÉ ET EXIGE UNE REMISE AUX NORMES POUR CONTINUER À ACHEMINER L'ÉLECTRICITÉ. LES DEUX PARTIES SE RENVOIENT LA BALLE, PERSONNE NE VOULANT PRENDRE À SA CHARGE LES FRAIS DE RÉNOVATION, CEUX-CI POUVANT SE MONTER À DES DIZAINES DE MILLIERS D'EUROS.

LE MÉDIATEUR ALERTE SUR UNE SITUATION À RISQUE

Dans les vieilles copropriétés, où les colonnes ont été construites pendant l'entre-deux-guerres ou dans les années cinquante, le problème de sécurité est réel. Les isolants peuvent avoir mal vieilli. Les colonnes étant conçues comme des cheminées, le moindre départ de feu fait peser un grave danger d'incendie dans tout l'immeuble. Selon nous, le statu quo ne peut perdurer car des précédents existent. La détérioration des conduites de gaz en fonte grise, qui alimentaient certains immeubles jusque dans les années 2000, a provoqué plusieurs drames humains : à Dijon, en 1999, une explosion

COLONNES MONTANTES : COMMENT L'ÉLECTRICITÉ ARRIVE CHEZ VOUS



300 000

COLONNES MONTANTES NE SERAIENT PAS AUX NORMES

6

MILLIARDS D'EUROS SERAIENT NÉCESSAIRES POUR LES RÉNOVER

Une mise en sécurité simple serait d'un moindre coût. ERDF recense 1,5 million de colonnes montantes, dont 52 % seraient « hors concession ». Selon la thèse du gestionnaire de réseaux, 500 000 de ces 800 000 colonnes seraient aux normes et en mesure d'être intégrées à la concession, si les propriétaires en font la demande.

de gaz provoquée par une rupture de la canalisation a ravagé un immeuble causant la mort de onze personnes ; le même scénario a entraîné la mort de 19 habitants à Mulhouse en 2004. Le concessionnaire des réseaux de gaz avait dû répondre devant un tribunal d'« homicides et blessures involontaires et de destruction de biens d'autrui par manquement à une obligation de sécurité ». Et entreprendre rapidement le remplacement de 11 000 kms de canalisations dangereuses.

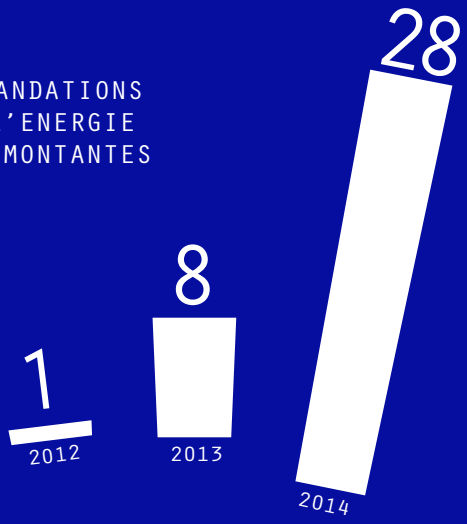
BATAILLE D'ARGUMENTS

Pour nous, plusieurs éléments juridiques indiquent que le réseau, appartenant aux collectivités locales et concédé au gestionnaire de réseaux, va bien jusqu'aux compteurs individuels, colonnes montantes incluses. Depuis 1946, celles-ci sont incorporées

aux réseaux de distribution publics de l'électricité, gérés et entretenus par le concessionnaire (ERDF ou une entreprise locale de distribution), sauf si les propriétaires de l'immeuble ont voulu les conserver. Mais à tout moment, ces derniers peuvent faire abandon de leurs droits au concessionnaire qui en assurera la maintenance. Pour ERDF, cet abandon est conditionné à une remise en état préalable, l'opérateur se référant notamment à un article du cahier des charges de concession pour la distribution du gaz qui précise : « Le concessionnaire reprendra les conduites montantes remises gratuitement par les propriétaires pour les intégrer dans les ouvrages concédés dès lors qu'elles auront été mises en conformité avec les règlements techniques en vigueur. » Mais le gaz et l'électricité n'ont pas le même statut, ni la même histoire juridique. Parce que l'électricité est un bien de première nécessité, indispensable, le distributeur a la responsabilité d'assurer l'entretien complet du réseau : c'est l'esprit du décret de 1946 relatif aux colonnes montantes. Le gestionnaire de réseaux a une obligation de sécurité sur les ouvrages qu'il exploite, dont font partie les colonnes montantes.

En cas de doute, nous estimons qu'une copropriété a la possibilité de confirmer l'abandon de ses droits sur la colonne, après décision de l'assemblée générale notifiée à l'opérateur par lettre recommandée, conformément à l'article 15 du cahier des charges de concession pour la distribution publique d'électricité élaborée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) et le gestionnaire de réseaux ERDF. C'est le « concessionnaire qui devra alors en assurer la maintenance et le

NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE L'ENERGIE SUR LES COLONNES MONTANTES



renouvellement ». Cette démarche confortera alors la réalité d'un abandon déjà intervenu. Celui-ci ne peut être que pur et simple, comme tout délaissement ou renonciation, et aucune condition de remise aux normes actuelles ne s'impose ; seules celles en vigueur au moment de la création de la colonne peuvent être exigées, comme l'indique l'article 5 du décret de 1955 relatif aux frais de renforcement des colonnes montantes.

QUE FAIRE DE CET «OVNI» JURIDIQUE ?

En 2014, les contentieux juridiques se sont multipliés. Soulignant que les travaux de rénovation sont parfois difficilement supportables pour bon nombre de copropriétés, le médiateur a porté la question sur le terrain politique, en demandant à ce que le Parlement s'en saisisse à l'occasion du projet de loi de transition énergétique. Pour sortir de l'impasse, Jean Gaubert suggère de créer un fonds de rénovation, sur le mode de celui mis en place après la guerre pour développer l'électrification des territoires ruraux. Celui-ci pourrait être abondé par les gestionnaires de réseaux, les autorités concédantes (les collectivités locales, dont les syndicats d'électricité), et les copropriétés. Les autorités concédantes percevant des taxes sur les factures d'électricité, il ne serait pas anormal qu'elles participent. Ce fonds permettrait d'étaler la charge financière de la remise aux normes sur plusieurs années, en ciblant prioritairement les ouvrages les plus vétustes, identifiés comme dangereux pour la sécurité publique. Dans le cadre du projet de loi sur la transition énergétique, la députée Sabine Buis a proposé et fait adopter un amendement (voir infra) prévoyant un rapport du gouvernement au Parlement sur le statut des colonnes montantes. Il faudra donc attendre encore plusieurs mois pour connaître l'ampleur du problème technique et juridique, ainsi que les solutions proposées.

10
DÉCISIONS JUDICIAIRES CONCERNANT LES COLONNES MONTANTES RENDUES À NOTRE CONNAISSANCE EN 2014 : 3 PAR DES COURS D'APPEL, 5 PAR DES TRIBUNAUX DE GRANDE INSTANCE, 2 PAR DES JUGES DES RÉFÉRÉS

LE SORT DES COLONNES MONTANTES SUSPENDU À UN RAPPORT

L'amendement n°1941 au projet de loi de transition énergétique, adopté le 25 septembre 2014 en commission spéciale à l'Assemblée nationale, est le premier pas pour sortir les colonnes montantes de l'imbroglio juridique actuel.
Le rapport que le gouvernement doit remettre au Parlement dans l'année suivant la promulgation de la loi a pour objectif d'estimer le nombre de colonnes nécessitant des travaux de rénovation et d'en chiffrer le coût.
Des solutions pour en assurer le financement doivent également être avancées. D'autre part, le régime juridique de ces ouvrages devra être précisé, suivant des modifications législatives et juridiques pertinentes.

DEVIS DE 105 000 €

C'est la mauvaise surprise pour le syndic d'une copropriété comprenant trois immeubles, à Grenoble. Le gestionnaire du réseau de la ville a réalisé un diagnostic sur les colonnes montantes, construites en 1962. Le verdict, sans appel, conclut à la vétusté de ces gaines électriques, dont certains composants présenteraient des situations à risque.
Montant du devis pour les réparer ? Un peu plus de 105 000 €. Considérant qu'elles appartiennent à la copropriété, le gestionnaire de réseau refuse de prendre en charge ce coût. En l'occurrence, il ne s'agit pas ici d'ERDF mais de Gaz Électricité de Grenoble (GEG) qui assure les activités de distribution et de fourniture d'énergie. Qu'il s'agisse d'ERDF ou des entreprises locales de distribution, les distributeurs sont manifestement sur la même longueur d'onde…

LA GOUVERNANCE DU SYSTÈME ÉLECTRIQUE

Les difficultés soulevées par le financement de la rénovation des colonnes montantes sont-elles emblématiques d'un problème plus général de gouvernance d'ERDF, gestionnaire du réseau de distribution placé en situation de quasi-monopole en France métropolitaine ? L'audition du médiateur national de l'énergie Jean Gaubert par la commission spéciale de l'Assemblée nationale chargée d'examiner le projet de loi sur la transition énergétique a été l'occasion de le mettre en évidence. Constatant que le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (voir encadré) est dimensionné pour satisfaire les besoins de qualité des réseaux de distribution d'electricité, le médiateur s'étonne que l'argent versé par les consommateurs à cette fin ne soit pas toujours consacré aux réseaux. En cause, la maison-mère EDF qui pèse lourd sur les décisions de sa filiale, ERDF.

ERDF, MACHINE À *CASH* D'EDF AU DÉTRIMENT DES CONSOMMATEURS ?

Le médiateur souligne la différence de statut entre RTE (Réseau de transport d'électricité) et ERDF, deux filiales d'EDF, qui n'est pas sans conséquence sur la façon dont sont gérés les investissements. La Commission de régulation de l'énergie définit ainsi avec RTE les programmes d'investissements à venir et contrôle leur exécution. En cas de marge dégagée par RTE supérieure aux prévisions, le régulateur peut décider de la redistribuer. En mai 2014, la CRE a ainsi ordonné le reversement de 160 millions d'euros pour moitié aux consommateurs et pour moitié aux industries électro-intensives, et non à la maison-mère. Ce n'est pas la même logique qui prévaut à ERDF dont

FOCUS SUR LE TURPE

Le TURPE, Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, est payé par tous les consommateurs sur leur facture d'électricité. Il s'agit, depuis sa création en 2000, d'un tarif fixé annuellement par l'État, sur avis de la Commission de régulation de l'énergie, et destiné à rémunérer les services d'acheminement de l'électricité sur les réseaux qui sont en monopole. Il est donc reversé directement et intégralement aux gestionnaires des réseaux publics dont il constitue l'essentiel des recettes : RTE pour le réseau de transport d'électricité, ERDF et les entreprises locales de distribution (ELD) pour le réseau de distribution d'électricité.

QUESTION À NE PAS POSER : POURQUOI ERDF REFUSE DE PRENDRE EN CHARGE DES TRAVAUX QUI LUI SERONT DE TOUTE FAÇON REMBOURSÉS PAR LE TURPE ?

UNE AMÉLIORATION DE LA GOUVERNANCE… RETOQUÉE

Un amendement inspiré par l'analyse du médiateur a été débattu au Parlement dans le cadre du projet de loi de transition énergétique. Pour garantir l'indépendance d'ERDF, afin que les investissements payés par les consommateurs via le TURPE soient effectivement affectés par le distributeur aux travaux prévus, il propose plusieurs modifications : la nomination du président d'ERDF en conseil des ministres et le renforcement des pouvoirs de contrôle de la Commission de régulation de l'énergie et des autorités concédantes. Le régulateur pourrait, lorsque le programme d'investissement prévu n'a pas été réalisé, déduire les montants concernés de l'enveloppe du TURPE suivant. Cet amendement (n°843), discuté au Sénat n'a pas été adopté, au motif que les dispositions qui encadrent la séparation du distributeur ERDF de sa maison-mère sont conformes aux directives européennes.

les investissements, s'ils sont approuvés par le régulateur, ne sont pas contrôlés au niveau de leur exécution. À plusieurs reprises, ERDF a donc choisi de faire des économies sur des investissements pourtant nécessaires, permettant ainsi d'augmenter les dividendes remontés à la maison-mère.

Pour le médiateur, le TURPE doit servir à financer l'entretien et la modernisation des réseaux électriques et non à faire remonter du *cash* vers la maison-mère, sauf si tous les besoins d'investissement ont été satisfaits. Il conviendrait donc, selon lui, d'aligner la gouvernance d'ERDF sur celle de RTE afin de garantir l'indépendance du distributeur.



LADISLAS PONIATOWSKI

Sénateur de l'Eure, rapporteur du projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte

« La faiblesse du réseau moyenne tension est régulièrement évoquée par les élus, quelle que soit leur région d'origine. Depuis deux ans, après qu'ERDF a fait un effort exemplaire pour combler le retard pris au début des années 2000, nous constatons à nouveau une diminution des investissements. On peut comprendre que certains d'entre eux soient retardés dans un département quand le réseau de territoires voisins, touché par une tempête, a besoin d'être consolidé en priorité. Toutefois, nous manquons d'explications plausibles. Certains font porter la responsabilité du manque de travaux à la maison-mère EDF, qui exigerait de se faire rémunérer pour son actionnariat à un niveau trop élevé ; c'est leur interprétation. Juridiquement, ERDF est une société indépendante, conformément aux exigences de la Commission européenne. Pour améliorer la situation, des conférences départementales ont été instaurées, réunissant une fois par an autour du préfet, ERDF et les syndicats d'électricité pour faire le point sur les objectifs, atteints ou pas, et décider un ajustement pour l'année suivante. Le projet de loi sur la transition énergétique prolonge l'idée, en créant le comité du système de distribution publique d'électricité, chargé de donner un avis sur la politique d'investissement d'ERDF, et qui centralise au niveau national les décisions des conférences départementales. Nous aurons ainsi une meilleure visibilité sur les travaux ; le gestionnaire de réseaux ne pourra plus justifier une baisse d'investissement dans une région par un report sur un autre territoire, si cela n'est pas vrai. En outre, un représentant des syndicats d'électricité sera nommé au conseil de surveillance d'ERDF. Ces mesures devraient contribuer à un meilleur fonctionnement du système électrique. »



JULIEN ALLIX

Responsable du pôle Énergie pour l'ARC (Association des responsables de copropriétés)

« Les colonnes montantes sont devenues un sujet brûlant, comme le montrent de nombreux témoignages d'adhérents de l'ARC. Le montant de leur rénovation, de plusieurs dizaines de milliers d'euros selon la taille des immeubles, est très conséquent. ERDF récuse à présent la propriété des bâtiments construits avant 1992, et refuse de prendre en charge les travaux, menaçant les copropriétaires de leur couper le courant s'ils ne changent pas une colonne qu'ils jugent dangereuse.
Les copropriétaires n'ont d'autres solutions que d'effectuer les travaux à leurs frais ou d'aller en justice.
Pourtant, le sujet des colonnes montantes n'a pendant des dizaines d'années posé aucun problème, ERDF assurant les travaux de rénovation voire d'amélioration à ses frais.
Un autre problème est que ni ERDF, ni les collectivités concédantes ne sont en mesure d'évaluer le patrimoine concerné.
Le médiateur national de l'énergie s'est saisi du problème et l'a porté sur la place publique au travers de ses recommandations.
Mais comme elles ne sont pas suivies par ERDF, qui a durci sa position depuis une jurisprudence de 2009, il y a grand besoin d'une clarification législative.
La loi sur la transition énergétique aurait pu l'apporter, mais elle a simplement demandé que le Gouvernement produise un rapport sur le sujet.
Nous souhaitons pouvoir faire entendre la voix des copropriétaires dans ce rapport, qui doit estimer la quantité de colonnes à rénover, clarifier la question de la propriété des colonnes, et élaborer des propositions concernant le financement des investissements nécessaires. »



PIERRE SABLIÈRE

Spécialiste du droit de l'électricité, auteur d'un « Droit de l'énergie » paru en 2013 aux Éditions Dalloz

« En 2014, une dizaine de décisions judiciaires ont été rendues concernant les colonnes montantes, presque toutes favorables à ERDF.
Les copropriétaires, désarmés, sont partis en ordre dispersé alors que le gestionnaire de réseau a manifestement développé une stratégie contentieuse nationale.
Cependant, ces décisions ne tranchent pas définitivement la question de la propriété des colonnes montantes.
En effet, ces colonnes sont souvent assimilées, à tort, aux colonnes montantes d'eau appartenant aux copropriétés et cette assimilation est en général retenue par les règlements de copropriété ce qui entretient cette confusion.
Certes, depuis un décret de 1946, les colonnes montantes d'électricité ont dû, sauf refus des propriétaires concernés, être intégrées dans les réseaux publics gérés par ERDF.
Mais comment faire une telle preuve, exigée des tribunaux malgré l'intervention de ce décret, dès lors que ce sont les copropriétés qui assignent ERDF pour obtenir l'entretien et la rénovation de ces colonnes, souvent anciennes ?
Néanmoins, ERDF ne conteste pas le droit, pour les copropriétés, de faire abandon de ces colonnes, bien que ce droit d'abandon soit aussi la conséquence du décret de 1946. Encore faut-il que cet abandon ait été effectivement décidé par les copropriétés concernées alors qu'elles ignorent le plus souvent ce droit. Mais, même dans ce cas, ERDF entend subordonner cet abandon non seulement à la prise en charge préalable, par les copropriétés, de la mise aux normes de ces installations mais aussi à l'application des normes applicables aux réseaux publics alors qu'elles n'y sont pas encore formellement intégrées.
Face à un tel blocage, seule une intervention du législateur pourra mettre fin à une situation de plus en plus préoccupante pour la sécurité publique en décidant d'une répartition équitable, entre les différentes parties prenantes, du coût de cette rénovation. »

Un recours à la médiation pour tous les consommateurs

CAS CONCRET / RECOMMANDATION

C'est au terme d'une investigation approfondie que le litige de Benoît D. a été résolu. Nous avons mis en lumière une surfacturation de plus de 80 000€ pour cet agriculteur des Pyrénées-Atlantiques, due à des erreurs dont le distributeur GrDF et le fournisseur GDF SUEZ se partagent la responsabilité. Aucune des parties n'étant de mauvaise foi, c'est la compétence technique et la qualité de l'analyse des services du médiateur qui ont permis de débrouiller l'écheveau. Un cas qui prouve la pertinence d'une médiation indépendante et de haut niveau en matière de technicité…

Benoît D., agriculteur en Pyrénées-Atlantiques, nous a saisis car il conteste une facture de régularisation de 120 000€, qu'il juge excessive. Il utilise le gaz pour sécher le maïs de ses récoltes et celles d'autres exploitants. Son compteur a été changé en juin 2008, cinq ans avant sa réclamation.
Pour établir le bien-fondé des consommations enregistrées par l'ancien et le nouveau compteur, il a fallu effectuer des recherches sur les pratiques de séchage du maïs et la quantité d'énergie utilisée en moyenne pour cette activité. Nous référant à une étude de la chambre d'agriculture de Dordogne, nous avons estimé que la consommation de gaz de Benoît D. était élevée mais plausible au vu de ses usages.
Un premier manquement est toutefois détecté chez le distributeur qui n'a pas enregistré dans son système d'information le nouveau compteur. Il a transmis à GDF SUEZ des index prétendument relevés sur l'ancien compteur et n'a corrigé cette erreur qu'en janvier 2013. Cette négligence a entraîné un rattrapage de facturation, où la plus grande confusion a régné. Nous avons estimé ne pas avoir tous les éléments en main pour identifier l'origine des écarts entre les données consignées par le distributeur et les consommations facturées par le fournisseur. Il n'y a qu'une certitude : on réclame au consommateur 100 000 m^3 de gaz de trop ! Au vu de ce que Benoît D. a déjà réglé, le complément à recouvrir n'aurait pas dû excéder 37 000€ au lieu des 120 000€ demandés. Nos investigations ont mis en lumière cette surfacturation, aucun des services chargés des réclamations chez le fournisseur n'ayant été en mesure de détecter cette anomalie.
Nous avons recommandé à GrDF et à GDF SUEZ de s'accorder sur la responsabilité de leurs discordances, qui ont conduit à un redressement injustifié. Et d'appliquer les dédommagements proposés, compensant les erreurs survenues dans la facture de Benoît D. L'action de la médiation a ainsi permis de réparer un grave préjudice, qui aurait pu déstabiliser notablement les comptes et l'activité professionnelle de l'agriculteur.

7 RECOMMANDATION N°2014-0634
DU 16/05/2014 DISPONIBLE SUR LE SITE :
www.energie-mediateur.fr/recommandations

UN RECOURS À LA MÉDIATION POUR TOUS LES CONSOMMATEURS

LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LA RÉSOLUTION AMIABLE DES LITIGES A FAIT L'OBJET D'INTENSES DÉBATS. SOUS LA PRESSION DES POUVOIRS PUBLICS FRANÇAIS, LE TEXTE VOTÉ PAR LES EURODÉPUTÉS A EN EFFET PRÉVU QU'UN ÉTAT MEMBRE PUISSE EXCEPTIONNELLEMENT CONSIDÉRER LES MÉDIATEURS D'ENTREPRISE COMME UN SYSTÈME VALABLE DE RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES. LA FRANCE ALLAIT-ELLE PRÉSERVER À TOUT PRIX CETTE « EXCEPTION CULTURELLE » ? C'ÉTAIT L'ENJEU PRINCIPAL DE LA TRANSPOSITION.

ACTE I

Entre novembre 2013 et mars 2014, un groupe de travail présidé par Emmanuel Constant, le médiateur des Ministères économiques et financiers, et réunissant des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles, a procédé à de nombreuses auditions. Son rapport présentant treize recommandations pour la transposition a été rendu public en juin 2014. Pour faciliter la généralisation à moindres coûts, il préconise notamment d'ouvrir la médiation à des dispositifs variés – médiations sectorielles, médiations d'entreprise, médiations conventionnelles, laissés au libre choix des professionnels.

UN NOUVEAU TOUR DE PISTE

À l'automne 2014, le Parlement a autorisé le gouvernement à transposer la directive par voie d'ordonnance. Toutefois, le rapporteur de la loi d'habilitation, le député Christophe Caresche (voir l'interview), a déploré le manque de débat sur un sujet aussi important pour les consommateurs et les entreprises. Aussi le gouvernement a mis en place un comité de pilotage de la transposition, composé de parlementaires, d'associations de consommateurs, d'entreprises de divers secteurs et de représentants de l'administration. À charge pour ce comité de définir les conditions de désignation des médiateurs

UNE DIRECTIVE MÉDIATION

La directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges a été adoptée en mai 2013. Elle vise à développer, dans les États membres, des systèmes de médiation gratuits ou peu onéreux, dans tous les secteurs de la consommation.

et les modalités de fonctionnement de l'Autorité de contrôle et d'évaluation.

UN COMPROMIS

Les travaux du comité dessinent les contours de la médiation en France pour la prochaine décennie*. Les médiateurs d'entreprises ne sont pas remis en cause mais les entreprises comme les consommateurs sont incités à se tourner prioritairement vers les médiateurs sectoriels et/ou publics, quand ils existent. Dans le secteur de l'énergie, la question du maintien des médiateurs d'EDF et de GDF SUEZ s'est posée. Constatant que le médiateur national de l'énergie n'était pas en mesure d'absorber à moyens constants les plaintes traitées chaque année par ces instances internes aux opérateurs historiques, l'option de leur suppression a été écartée. Toutefois, leur activité fera l'objet d'une convention, rendue publique, qui les liera au médiateur de l'énergie. Le choix de cette organisation, affirmant la prééminence des médiateurs publics et des médiateurs sectoriels, est de nature à clarifier le paysage éclaté de la médiation en France.

*RÉDIGÉ AVEC LES ÉLÉMENTS CONNUS À LA MI-MAI 2015.

BIENVENUE AU CLUB

Le médiateur national de l'énergie a rejoint fin 2014 le Club des médiateurs de services au public, créé en 2002 afin de rassembler les médiateurs de différentes organisations au service du public (administrations, collectivités, entreprises). S'y côtoient une vingtaine de structures très diverses : le médiateur de l'autorité des marchés financiers (créé au sein d'une autorité indépendante), le médiateur des communications électroniques (médiation sectorielle), le médiateur de France 2 (médiation d'entreprise), etc.

UNE MÉDIATION PEUT ÊTRE INDÉPENDANTE ET « SOUS CONTRÔLE »

Les médiateurs devront communiquer tous les deux ans à l'Autorité d'évaluation et de contrôle plusieurs informations : nombre de dossiers traités, type de plaintes, délai de résolution des litiges, taux de suivi des solutions préconisées, etc. L'Autorité labellisera les médiateurs et seuls seront reconnus ceux dont les coordonnées seront transmises à la Commission européenne. C'est aux professionnels d'informer les consommateurs sur l'existence d'une procédure amiable et de leur indiquer les coordonnées du médiateur compétent pour s'occuper de leur litige.

UNE RECOMMANDATION À LA LOUPE

La formalisation de nos recommandations répond à quelques idées-forces qui reflètent la conception de la médiation de l'institution : être lisibles et intelligibles par tout un chacun et respecter un principe de contradictoire. Leur rédaction obéit donc à une logique particulière. L'exposé factuel et clair de la saisine du consommateur est suivi par l'examen des observations fournies par les opérateurs concernés. À partir de ces données, nous établissons une analyse juridique et technique qui explicite les responsabilités. Nous en tirons une conclusion et recommandons une solution motivée au litige. C'est la qualité de cet argumentaire qui fonde l'équité de la décision.

La recommandation envoyée au consommateur comprend en annexe la totalité des observations apportées par les opérateurs, afin que celui-ci ait tous les éléments en main pour comprendre la solution proposée. Elle s'accompagne également d'un courrier expliquant les conditions d'un recours judiciaire, si le consommateur n'est pas satisfait par la résolution de son litige, ou si le fournisseur ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation. Cette information permet de clarifier la position de l'institution, qui n'oppose pas la médiation à la justice et qui ne redoute pas l'appréciation du juge sur la qualité de son argumentation.



ALAIN BAZOT

Président de l'UFC-Que choisir

« Pour devenir une alternative crédible au recours judiciaire, qui ne bafoue pas les droits des consommateurs, la médiation doit être un mode de résolution des litiges simple, transparent et digne de confiance. À nos yeux, un des enjeux de la transposition de la directive était de parvenir à hiérarchiser les différentes strates de médiation qui cohabitent en France, afin que le consommateur sache à qui s'adresser. Quand la loi a créé un médiateur public, il doit être prioritaire, c'est-à-dire que les autres médiateurs éventuels doivent s'effacer ; si le législateur n'a pas prévu de dispositif public et si les professionnels ne se sont pas organisés par secteur, le médiateur d'entreprise intervient par défaut. Le texte devrait retenir ce principe. L'existence des médiateurs d'entreprise ne peut se concevoir qu'assortie de strictes règles d'indépendance. La directive en a posé quelques-unes, dont la nomination par un organe collégial composé à parité de représentants des consommateurs et des professionnels. Nous souhaitions que cet organe chargé de désigner les médiateurs d'entreprise et les médiateurs sectoriels soit transversal, et non propre à chaque entreprise ou chaque secteur, afin que les désignations se fassent à l'aune d'exigences communes, un gage de cohérence. Nous demeurons vigilants sur ce point qui est déterminant. L'Autorité d'évaluation et de contrôle est la pierre angulaire du dispositif, puisqu'elle notifie à la Commission européenne les médiateurs répondant aux critères de qualité et qu'elle peut sanctionner ces derniers en leur retirant cet agrément. Aussi sa composition revêt-elle une importance majeure. Les personnes qualifiées qui en feront partie, aux côtés de magistrats et de représentants des consommateurs et des professionnels, auront une place essentielle. Nous espérons qu'il ne s'agira pas d'une voie de recyclage d'anciens médiateurs d'entreprise ! »



CHRISTOPHE CARESCHE

Député de Paris, président du comité de pilotage sur la médiation

« Nous avons trouvé un point d'équilibre pour transposer le plus efficacement possible la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, dont il ne faut pas sous-estimer les effets. Car de nombreux secteurs – la grande distribution, le logement, les transports – ne sont pas encore couverts par des dispositifs de médiation gratuits pour les consommateurs. Le texte donne un cap clair pour structurer la médiation en France, caractérisée par la concomitance de médiateurs publics, de médiateurs sectoriels et de médiateurs d'entreprise, la directive reconnaissant l'existence de ces derniers.
Nous avons privilégié la lisibilité et la simplicité pour les consommateurs, en affirmant la primauté des deux premiers. Les dispositions incitent les professionnels à recourir à la médiation sectorielle quand elle existe ; plus indépendante des entreprises, elle garantit également une harmonisation des pratiques. Les entreprises qui comptent plusieurs médiateurs en leur sein sont invitées à effectuer des regroupements et à proposer un système unique au consommateur. Lorsque coexistent médiateur public et médiateurs d'entreprise, le premier a la prééminence : il lui revient d'organiser la médiation dans son secteur, sous la forme d'une convention déterminant les règles de la coopération avec ces derniers en vue de la résolution amiable des litiges. L'autorité d'évaluation et de contrôle jouera un rôle important pour insuffler une dynamique favorable, en n'accordant le label de médiateur qu'à ceux qui présenteront les garanties de qualité exigées. Son action devrait encourager les entreprises à s'engager dans des systèmes de médiation mutualisés. Si elles n'en comprenaient pas l'intérêt, il faudrait améliorer ce texte qui est une première étape. »

Interview



JACQUES TOUBON

Défenseur des droits

« Lorsque le Défenseur des droits traite un litige par la médiation, son approche n'est, alors, pas différente de celle des autres médiateurs : il privilégie l'écoute des deux parties, la reconstruction pédagogique des arguments pour aboutir à la formulation impartiale d'une recommandation. Lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient, il peut faire usage de la notion d'équité qui est ce point de rencontre délicat entre la justice et le droit.

Mais, à mon sens, il convient de donner au terme de médiateur son sens « d'intermédiaire », en ce qu'il permet aux usagers des services publics les plus divers de trouver le bon interlocuteur pour la résolution des difficultés auxquelles ils sont confrontés.

À cet égard, mes délégués traitent près de la moitié de leurs dossiers sur des thématiques d'information et d'orientation des réclamants.

Dans le même esprit, il me paraît nécessaire de faciliter la compréhension des décisions individuelles et il convient de donner, comme nous le faisons, une place importante à la pédagogie et à l'écrit simple et compréhensible.

Sur l'indépendance du Défenseur des droits, la loi organique prévoit de nombreuses garanties juridiques telles que le caractère non renouvelable et irrévocable de son mandat, l'immunité pénale dont bénéficie le titulaire pendant l'exercice de ses fonctions, le strict régime des incompatibilités qui s'impose au Défenseur ainsi qu'à ses adjoints, ou encore, et surtout, la liberté d'appréciation et d'opportunité de mon intervention. J'y ajouterai, en outre, un aspect budgétaire puisque l'institution bénéficie d'une autonomie en la matière qui se traduit dans les faits par la qualité d'ordonnateur conférée au Défenseur des droits.

Enfin, et au-delà des textes, il y a la pratique et l'éthique. Si l'indépendance m'est reconnue à travers le statut d'autorité constitutionnelle, l'impartialité est, en revanche, une vertu qu'il importe d'atteindre dans l'instruction des réclamations que je reçois. C'est la combinaison de ces éléments qui me paraît déterminante. Être indépendant ce n'est ni le repli sur soi, ni l'affrontement stérile. Ce n'est pas non plus défendre un pré carré mais plutôt défendre les droits et libertés et en faire un véritable levier d'action en faveur d'un meilleur accès aux droits.

Concernant notre réseau territorial, il existait dans le passé un réseau de délégués dans 3 des 4 institutions dont les missions ont été regroupées pour devenir le Défenseur des droits. Mais ce réseau reste très inspiré de celui mis en place par le Médiateur de la République.

Ils sont à ce jour près de 400 bénévoles à tenir des permanences dans près de 600 lieux aussi variés que les préfectures, les maisons de justice et du droit, les locaux communaux mais aussi la quasi-totalité des établissements pénitentiaires...

La première force est donc cette grande proximité y compris dans les zones urbaines sensibles. Nos délégués traitent ainsi près de 80% des dossiers de l'institution.

L'autre force est celle de leur compétence et de leur capacité d'écoute. Ils sont désormais reconnus comme des « intermédiaires » utiles pour non seulement orienter mais aussi expliciter puis résoudre les difficultés des usagers.

Ils travaillent en réseau et sont régulièrement formés aux problématiques les plus diverses. J'ai décidé de porter leur nombre à 500 d'ici à 1 an, tout d'abord afin de parfaire la couverture du territoire, mais aussi pour que ces délégués soient davantage les promoteurs de l'accès aux droits. »

Interview



MARIELLE COHEN-BRANCHE

Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

« Le régulateur financier a mis en place ce service public gratuit afin de favoriser la résolution amiable des litiges entre les professionnels de la finance et les épargnants et investisseurs. Pour que la médiation constitue une véritable justice alternative, il importe que le médiateur soit indépendant, aisément accessible, qu'il ait la confiance des deux parties et qu'il prouve son efficacité. Le suivi de ses recommandations en est un des éléments.
Le nombre de saisines s'accroît chaque année et, pour la première fois, en 2014, j'ai émis des recommandations générales, en matière d'épargne salariale, qui ont été reprises par le COPIESAS*, chargé de faire des propositions de réforme au gouvernement.
J'ai aussi créé en 2014 un Journal de Bord sur mon site Internet afin de rendre l'existence du médiateur de l'AMF plus visible et sa mission plus concrète. Chaque mois, un cas réel est présenté, ce qui permet de mieux faire connaître le type de dossiers dont je peux être saisie. Cet effort de pédagogie concourt à donner confiance aux consommateurs dans le système de médiation.
L'indépendance du médiateur par rapport aux parties en litige est la clé de voûte du dispositif. Avec le médiateur de l'énergie, nous partageons les mêmes valeurs et les mêmes objectifs. Nous sommes deux médiateurs institutionnels, ce qui nous différencie des médiateurs sectoriels mais, plus profondément, des médiateurs d'entreprise. Un médiateur d'entreprise, quelle que soit la compétence de la personne, parce qu'il est rémunéré par une des parties au litige, risque d'être suspecté par certains consommateurs, d'une insuffisante indépendance si son avis rejoint celui de l'entreprise. C'est le défi de la transposition de la directive européenne : pour développer une médiation de grande qualité, les pouvoirs publics sont appelés à mettre en place des procédures rigoureuses et transparentes d'évaluation et de contrôle des systèmes variés de médiation existants. »

*CONSEIL D'ORIENTATION DE LA PARTICIPATION, DE L'INTÉRESSEMENT, DE L'ÉPARGNE SALARIALE ET DE L'ACTIONNARIAT SALARIÉ

LES JUGES RECONNAISSENT LES AVIS DU MÉDIATEUR

Plusieurs consommateurs sont allés en justice après nous avoir saisis. À l'exception d'un seul, tous ont entrepris cette démarche parce que notre recommandation n'avait pas été suivie par l'opérateur. Leur litige concernait des sujets variés – problème de qualité de fourniture, dysfonctionnement de compteur donnant lieu à un redressement de consommation, erreurs de relevé, contestation d'une accusation de fraude, etc.
La juridiction de proximité ou le tribunal d'instance font très majoritairement la même analyse que la médiation, dont les recommandations sont confirmées soit en totalité, soit partiellement. Dans un seul cas, celui de Monsieur L. qui mettait en cause les consommations enregistrées par un compteur qu'il considérait défectueux, un juge de St-Brieuc n'a pas partagé nos conclusions qui recommandaient un dédommagement de 745€ : celui-ci a estimé que c'était au particulier d'apporter la preuve de l'inexactitude des consommations.
L'action judiciaire, quand elle rejoint l'argumentation de la médiation, se traduit souvent pour les consommateurs par une indemnisation plus importante. Devant la juridiction de proximité de Puteaux, Monsieur A. a ainsi obtenu près de 2000€ pour un défaut de qualité de fourniture, alors que nous proposions un dédommagement d'environ 1000€. Le tribunal d'instance d'Avignon a également doublé le montant de la compensation préconisée par la médiation pour Monsieur B. ayant subi un redressement suite à un problème de compteur, soit 4000€. À Abbeville, le juge a accordé 155€ à Monsieur C. qui contestait un index de résiliation, alors que la recommandation demandait 25€.
Ce suivi des décisions judiciaires devrait interroger les professionnels qui, lorsqu'ils ne suivent pas les recommandations de la médiation, se voient infliger des pénalités plus lourdes au tribunal, sans parler des frais d'avocats. Et inciter les consommateurs au recours judiciaire quand l'avis du médiateur n'est pas entendu du professionnel, ce qu'ils ne font pas assez souvent aujourd'hui…
Retrouvez une sélection de jurisprudences sur le site du médiateur.

National Energy Ombudsmen Network

NEON : 30% DES LITIGES TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE

D'après une étude publiée le 22 octobre 2014, le médiateur national de l'énergie a traité 30% des litiges recensés par le réseau NEON en 2013 (sur un total de 48 866 litiges). NEON est le réseau européen des services indépendants de médiation de l'énergie. Il a été créé en 2011 à l'initiative des médiateurs français, britannique et belge. Depuis, les médiateurs catalan et irlandais les ont rejoints. Le réseau s'appuie sur de solides valeurs – indépendance, transparence et efficacité – et a pour objectif la promotion et l'amélioration des conciliations alternatives de litiges dans le secteur de l'énergie et leur représentation au niveau européen. Il promeut le règlement alternatif des litiges via des accords amiables, des recommandations et des avis adressés aux pouvoirs publics.

UNE MULTITUDE DE CLAUSES ABUSIVES DANS LES CONTRATS D'ÉNERGIE

La Commission des clauses abusives a publié le 16 octobre 2014 une recommandation, qui relève 31 clauses abusives dans les contrats de fourniture d'électricité et de gaz, celles-ci conférant un avantage excessif au professionnel au détriment du consommateur. Depuis sa création en 1978, la Commission ne s'était jamais penchée sur le secteur de l'énergie, qui comptabilise pourtant plus de 40 millions de contrats. Une lacune qui s'avérait nécessaire à combler, puisque la liste des manquements est une des plus fournies établies par la Commission.

DES SUJETS SOULEVÉS PAR LE MÉDIATEUR

L'inventaire ne constitue pas une surprise pour la médiation qui, dès 2012, avançait des propositions pour améliorer les conditions générales de vente (CGV) des opérateurs. La concertation avait malheureusement tourné court, face au peu de coopération des fournisseurs. Associés aux travaux de la Commission qui a passé au crible une vingtaine de contrats, nous avons fait part de nos observations sur certaines pratiques contractuelles contestées dans nos recommandations depuis plusieurs années. La

PLUS QU'ABUSIVES, DES CLAUSES ILLÉGALES

Dans la « liste noire » de la Commission, certaines clauses ne rompent pas seulement l'équilibre du contrat entre professionnel et consommateur, elles contreviennent aux dispositions légales et règlementaires. La Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) a enquêté sur ces clauses illégales. Selon son rapport publié début 2015, la plupart des fournisseurs se sont mis en conformité. Cependant, des manquements persistent. Certains opérateurs ne prévoient pas la possibilité de transmettre un auto-relevé ou le remboursement des trop-perçus, contrairement à leurs obligations. Subsistent également des clauses permettant aux fournisseurs la facturation annuelle sur des estimations, faute de relevé de compteur, et même si le consommateur n'est pas responsable. Cette pratique qui contrevient au code de la consommation est à l'origine de rattrapages de facturation, dénoncés par le médiateur depuis plusieurs années. Elle devrait reculer avec la disposition adoptée dans le projet de loi sur la transition énergétique, qui limite la régularisation à quatorze mois (voir chapitre Limitation des rattrapages de facture à un an).

SUR **31** CLAUSES DÉCLARÉES ABUSIVES PAR LA COMMISSION, **26** CONFIRMENT DES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATION DEPUIS 2008 SUR CES SUJETS

Commission a partagé notre analyse : en effet, sur les 31 clauses abusives ou illégales recensées, 26 confirment nos recommandations. Les fournisseurs retrouvent ainsi dans leur escarcelle la plupart des propositions de la médiation, refusées trois ans auparavant. Si les avis de la Commission n'ont pas de caractère contraignant, les opérateurs devraient toutefois être fortement incités à modifier leur CGV sur de nombreux points.

REVUE DE DÉTAIL

Le consommateur n'a pas à s'assurer lui-même de l'adéquation de son tarif à ses besoins ; le conseil tarifaire – fréquemment éludé dans les CGV – relève bien de la responsabilité du fournisseur. Les méthodes de calcul des rattrapages de consommation en cas de dysfonctionnement de compteur ont été remises en cause : le médiateur pointait leur manque de transparence et la Commission a condamné la reconstitution forfaitaire de la consommation établie unilatéralement par le professionnel. Elle a également fustigé les clauses imposant au consommateur le prélèvement automatique comme unique mode de paiement, préjudiciable pour les ménages n'ayant plus de compte en banque, et celles exigeant un supplément de frais pour l'envoi des factures sur un support papier. De même, la modification unilatérale du montant des mensualités imposée au consommateur sans explication n'est pas acceptable. Alors que de nombreuses clauses prévoient des pénalités si la facture est réglée en retard, il est abusif de faire courir le délai de paiement à partir de la date d'émission de la facture, qui n'est pas celle de la réception, ce qui ne permet pas au consommateur de bénéficier du délai contractuel. Enfin, nous jugions insuffisante la simple annonce par affichage public d'une coupure programmée d'énergie ; la Commission dénonce ces modalités qui ne permettent pas l'information effective des particuliers.

L’avenir passe par SoLLEn

UNE BONNE ÉVALUATION DES SERVICES DU MÉDIATEUR

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION,
RÉALISÉE AUPRÈS DE PARTICULIERS
ET PETITS PROFESSIONNELS AYANT EU RECOURS
À NOS SERVICES*, MONTRE QUE LES CONSOMMATEURS
QUI ONT FAIT APPEL À NOS SERVICES EN 2014,
EN SONT SATISFAITS À 80%
DONT 1 PERSONNE SUR 2
SE DIT «TRÈS SATISFAITE».

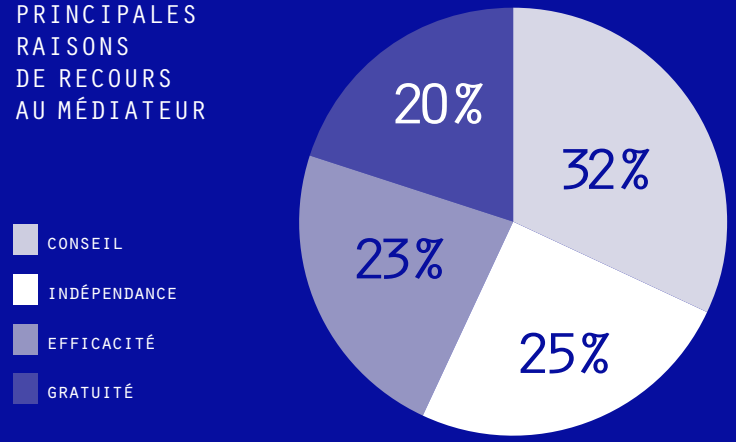
*ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE RÉALISÉE PAR MARKET AUDIT SUR UN ÉCHANTILLON DE 359 CONSOMMATEURS, DU 2 AU 6 FÉVRIER 2015.

Plusieurs facteurs à cela : une solution satisfaisante a été trouvée à leur litige pour 65% d'entre eux, et les consommateurs pour lesquels le litige est non recevable comprennent mieux pourquoi (77% contre 71% en 2014). Pour les litiges ayant donné lieu à une recommandation, 84% des personnes jugent qu'elle répond bien à leur problème.
La qualité des échanges téléphoniques est jugée excellente, et nos équipes sont jugées accessibles et compétentes à plus de 90%.
En revanche, le fait que le litige n'ait pas été résolu ou qu'il n'était pas avéré à nos yeux explique l'insatisfaction de 14% des consommateurs. La hausse des litiges recevables à traiter en 2014, qui a rallongé les délais, est aussi perçue par les consommateurs : 83% satisfaits, contre 89% en 2014.
Enfin, 2 personnes sur 5 estiment que le médiateur national de l'énergie contribue à améliorer la confiance qu'ils ont dans le marché de l'énergie et 9 personnes sur 10 nous conseilleraient à un proche.

1,6 MILLION

DE CONSOMMATEURS ONT ÉTÉ RENSEIGNÉS PAR LA MÉDIATION EN 2014

PRINCIPALES RAISONS DE RECOURS AU MÉDIATEUR



BRUXELLES MET EN PLACE LA MÉDIATION TRANSFRONTALIÈRE EN LIGNE

Le 13 mars 2013, le Parlement européen a adopté un Règlement prévoyant la création d'une plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation (RLLC). L'outil est destiné à faciliter la médiation pour les litiges transfrontaliers du e-commerce. Par exemple, un touriste français qui a réservé et payé une chambre sur le site Internet d'un hôtel en Slovaquie et qui connaît un différend avec l'hébergeur pourra adresser une plainte sur le site Web, qui sera accessible sur le site de la Commission européenne d'ici la fin 2015. C'est une plate-forme de mise en relation, centralisant tous les dispositifs de médiation reconnus dans les États membres (voir chapitre Un recours à la médiation pour tous les consommateurs). Les commerçants électroniques devront signaler sur leur site le recours possible à la résolution en ligne du litige. La plainte du consommateur est alors transmise au professionnel concerné, qui lui indique les médiateurs susceptibles de traiter son dossier. Le site, conçu avec plusieurs groupes d'experts désignés par chaque État membre, dont un représentant du médiateur national de l'énergie, est accessible gratuitement dans toutes les langues officielles de l'Union européenne, afin que le consommateur puisse soumettre son litige dans sa langue d'origine.

FOCUS SUR LE SERVICE ÉNERGIE-INFO

Notre cellule d'expertise traite les demandes d'information des consommateurs, les accompagne dans leurs démarches et intervient auprès des opérateurs pour relayer leur réclamation.
Selon l'enquête réalisée en mai 2014*, l'accueil téléphonique est jugé excellent, les délais de traitement de la demande satisfaisants (88%), et la qualité de la réponse est soulignée par 7 répondants sur 10.

*ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE RÉALISÉE PAR CEGMA TOPO SUR UN ÉCHANTILLON DE 350 CONSOMMATEURS (300 PARTICULIERS ET 50 PROFESSIONNELS) DU 13 AU 24 MAI 2014

Deux bémols néanmoins : 58% des professionnels ne sont pas totalement satisfaits ; leurs demandes sont en effet plus complexes que celles des particuliers, ce qui requiert un développement de l'expertise du service Énergie-Info. Également, près de 25% des sondés s'affirment mécontents, parce qu'aucune solution n'a été trouvée.
C'est une tendance : les consommateurs attendent davantage des conseillers qu'ils résolvent leur litige plus que des conseils sur les démarches à suivre. Leurs attentes outrepassent parfois les capacités d'intervention d'Énergie-Info.

1,2 MILLION
DE VISITES DU SITE ENERGIE-INFO.FR

MOINS DE TRAVAIL POUR LE MÉDIATEUR BELGE

En 2014, le nombre de saisines reçues par le médiateur fédéral de l'énergie en Belgique a diminué, passant de 6657 plaintes en 2013 à 4819. Plusieurs raisons expliquent cette baisse : un hiver doux qui a réduit la consommation d'énergie, une meilleure régulation des prix, une baisse de la TVA sur les factures d'électricité et les effets du nouvel accord « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz » entré en vigueur le 1er janvier 2014.

Tous les fournisseurs doivent désormais communiquer à leurs clients une fois par an la meilleure formule tarifaire en fonction de leur consommation. Ces derniers doivent aussi proposer sur leur site Internet un simulateur de prix répondant aux critères du régulateur et sur lequel pourront être comparés les différents prix du gaz et de l'électricité de chaque fournisseur. Enfin, les opérateurs paient des pénalités de retard si un remboursement n'intervient pas dans les délais prévus. Ces mesures destinées à améliorer les pratiques ont contribué à faire reculer les litiges… et à alléger l'activité du médiateur.

SoLLEn, UN OUTIL NOVATEUR

SoLLEn
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

LA MÉDIATION N'A CESSÉ D'INNOVER DEPUIS SA CRÉATION POUR RÉPONDRE AU NOMBRE CROISSANT DES SAISINES, AVEC LE DISPOSITIF DE LA « SECONDE CHANCE », LES ACCORDS AMIABLES ET LA PLATEFORME DE RÉSOLUTION EN LIGNE DES LITIGES. L'ANNÉE 2014 A ÉTÉ CONSACRÉE À OPTIMISER CES PROCESSUS, ALORS QUE LE NOMBRE DE LITIGES RECEVABLES A AUGMENTÉ DE 14%. TENIR LES DÉLAIS RELÈVE D'UN DÉFI QUOTIDIEN, LE BUDGET CONTRAINT N'AUTORISANT PAS UN RENFORCEMENT DES RESSOURCES HUMAINES. D'AUTRES PISTES POUR AMÉLIORER L'ORGANISATION SONT EN RÉFLEXION.

SoLLEn PREND SON RYTHME DE CROISIÈRE

Lancée fin septembre 2013, la plateforme interactive de règlement des litiges, dite SoLLEn*, a tenu ses promesses en 2014. Nous attendions beaucoup de cet outil, novateur en France et même en Europe : améliorer le service rendu aux consommateurs et aux opérateurs grâce aux échanges entre les parties sur l'espace médiation, diminuer le délai de traitement des dossiers grâce à la réactivité du web et obtenir une meilleure productivité en réduisant les tâches administratives consacrées aux saisines. Ces trois objectifs ont été atteints.

PLUS DE 80% DE CONSOMMATEURS SATISFAITS

Sur les 2301 recommandations émises en 2014, un cinquième représente des dossiers résolus via la plateforme en ligne. Plus de 40% le sont par un accord amiable, une procédure souple et pragmatique qui privilégie la conciliation sous l'égide d'un collaborateur du médiateur pour trouver une solution au litige. Le délai de traitement du dossier est plus court : un mois et demi en moyenne contre environ deux mois pour les saisines traitées dans le cadre habituel. Plus de 80% des consommateurs qui ont utilisé SoLLEn se disent satisfaits ou très satisfaits de la résolution de leur litige, selon une enquête de satisfaction en ligne adressée à l'issue du traitement de tous les litiges. On notera aussi que cet outil permet au consommateur de mieux identifier les critères de recevabilité de son litige, et d'éviter une démarche « non recevable » : le taux de recevabilité des litiges dans SoLLEn s'élève à 75%, contre moins de 30% pour les dossiers par courrier.

295 800
PERSONNES
ONT APPELÉ LE SERVICE ÉNERGIE-INFO AU N° VERT 0 800 112 212

*ACRONYME DE SOLUTION EN LIGNE AUX LITIGES D'ÉNERGIE

14 412

DEMANDES DE RÈGLEMENT DE LITIGES ONT ÉTÉ ADRESSÉES AU MÉDIATEUR DONT :

1 093 via SoLLEn, la plateforme en ligne

5 360 par courrier

7 959 via le service Énergie-Info : 1068 demandes ont été reçues par mail et 6891 par téléphone

4 159 LITIGES RECEVABLES (+14% PAR RAPPORT À 2013)

UN OUTIL À PROMOUVOIR

Si la plateforme en ligne est montée en puissance en traitant d'abord les litiges simples, les dossiers complexes comme ceux relatifs à la qualité de fourniture ou ceux émanant de petits professionnels y sont désormais intégrés. Nous souhaitons donc promouvoir cette solution en ligne. Le service Énergie-Info dirige les consommateurs vers SoLLEn. À la rubrique « Comment saisir le médiateur de l'énergie » sur le site Internet energie-mediateur.fr, un tutoriel vidéo met en avant ce moyen de saisine. Cette volonté correspond à une évolution du comportement des consommateurs qui utilisent de plus en plus le web dans leurs échanges avec les différents services de l'institution : le nombre d'appels au N° Vert a ainsi diminué de 20% par rapport à 2013, tandis que les demandes par formulaire de contact Internet auprès d'Énergie-Info augmentent (1086 en 2014 contre 772 en 2013). Enfin, Internet est le principal vecteur qui permet aux consommateurs de trouver et de faire appel à la médiation.

2 301 RECOMMANDATIONS ÉCRITES ONT ÉTÉ ÉMISES EN 2014

FAIRE FACE À LA HAUSSE DES LITIGES

Ces actions sont les prémices d'un projet de réorganisation qui vise à rationaliser notre système d'information, afin de réduire les coûts de traitement et d'hébergement. L'ensemble des dossiers, y compris les saisines reçues par courrier, sera intégré à terme dans la plateforme SoLLEn. Ce projet s'accompagne d'une réflexion sur les procédures et les tâches des collaborateurs chargés de l'analyse de la recevabilité ; avec le développement attendu de SoLLEn, elles devront évoluer. L'enjeu est de faire face à l'augmentation des demandes que devrait entraîner l'extension du champ de nos compétences aux litiges de toutes les énergies domestiques en 2015, à l'issue du projet de loi de transition énergétique (voir chapitre Un recours à la médiation pour tous les consommateurs).



TÉMOIGNAGE DE DIEGO E., HABITANT DE FOIX (ARIÈGE)

« Pendant un an, je ne suis pas parvenu à me faire rembourser une facture d'EDF, imputée à ma mère, alors qu'elle était décédée et qu'elle n'avait pu consommer l'électricité qu'on lui demandait de payer. C'est en allant sur des forums que j'ai trouvé le site du médiateur national de l'énergie. Étant un utilisateur fréquent d'Internet, j'ai choisi de le saisir via la plateforme en ligne, SoLLEn. J'ai rapidement reçu une réponse, m'informant que mon dossier était recevable. Le dispositif est intéressant, avec une partie privée pour les échanges entre le médiateur et moi, et une partie ouverte, pour le dialogue avec l'opérateur. Tout est transparent et rapide : ma demande de remboursement, les réponses du fournisseur, les pièces scannées qui ont été jointes au dossier, les demandes de précisions complémentaires. Un collaborateur du médiateur m'a ensuite fait une proposition d'accord amiable, actant le remboursement des sommes dues et un dédommagement de 50€. J'ai accepté, et cette proposition a été mise en ligne. J'y ai répondu officiellement de façon favorable. Un mois plus tard, je recevais le chèque tant attendu. SoLLEn, c'est d'une efficacité exemplaire ! »



TÉMOIGNAGE DE MARIE-FRANÇOISE A., HABITANTE DE NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU (YVELINES)

« Mes parents n'occupant plus leur maison, ils ne consomment plus de gaz. Cependant, ils ont continué à recevoir des factures, basées sur des estimations. J'ai tenté de régler le problème avec leur fournisseur ENI mais je me suis retrouvée face à un mur : des interlocuteurs à chaque fois différents, pas de possibilité de parler avec un responsable, lettres recommandées sans réponse. En consultant des forums, j'ai trouvé le site Internet du médiateur de l'énergie. J'ai choisi de le saisir en ligne pour simplifier la communication car les courriers, dont une menace de coupure, continuaient d'arriver à l'adresse de mes parents. Après la confirmation du traitement de mon litige, j'ai scanné toutes les pièces en ma possession, qui constituaient un historique du problème, et je les ai envoyées. Pouvoir suivre mon dossier en temps réel, avec la réponse d'ENI et les observations du distributeur, m'a fait un bien fou : enfin, on prenait en considération ma demande, alors que pendant deux ans, rien n'avait bougé ! Que tout soit écrit noir sur blanc donne un gage de sérieux. De plus, la plateforme n'est pas un outil impersonnel, elle facilite les échanges numériques sans exclure le contact téléphonique avec un collaborateur du médiateur. »

Chiffres clefs 2014



ÉLECTRICITÉ

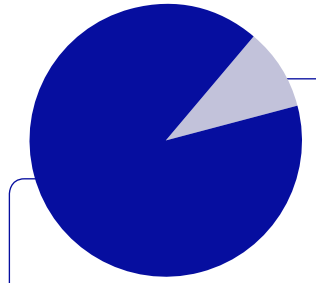
31,4 MILLIONS

SITES RÉSIDENTIELS AU 31/12/2014

3 MILLIONS

C'EST LE NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS QUI ONT QUITTÉ LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

PARTS DE MARCHÉ ÉLECTRICITÉ AU 31/12/2014



9,6% FOURNISSEURS ALTERNATIFS

90,4% FOURNISSEURS HISTORIQUES

GAZ

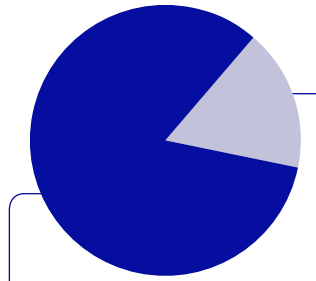
10,6 MILLIONS

SITES RÉSIDENTIELS AU 31/12/2014

3,4 MILLIONS

C'EST LE NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS QUI ONT QUITTÉ LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ NATUREL

PARTS DE MARCHÉ GAZ AU 31/12/2014



16,7% FOURNISSEURS ALTERNATIFS

83,3% FOURNISSEURS HISTORIQUES

Source : CRE

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN BREF

3,8 MILLIONS

de ménages en situation de précarité énergétique en 2011, selon l'INSEE (d'après l'Enquête nationale logement de 2006). Ils consacrent plus de 10% de leurs revenus aux dépenses d'énergie dans le logement.

5,1 MILLIONS

de ménages en situation de précarité énergétique selon l'Observatoire de la précarité énergétique (Enquête logement de 2006). Sont ajoutés un critère de revenu et un critère de ressenti de froid dans le logement.

5,9 MILLIONS

de ménages en situation de vulnérabilité énergétique, selon l'INSEE. Le taux d'effort énergétique dans le logement est étendu aux déplacements contraints, et le seuil de vulnérabilité est défini par rapport au taux d'effort médian.

+33%

c'est la hausse de la facture aux tarifs réglementés de l'électricité pour un client au chauffage électrique (TTC) depuis 2007 ;

+35%

pour un client avec un autre mode de chauffage*.

+36%

c'est l'augmentation de la facture (TTC) aux tarifs réglementés du gaz pour un client au chauffage gaz depuis 2007**.

3 200€

budget moyen consacré en 2013 par un ménage français à l'énergie : 1 850€ pour l'énergie domestique, 1350 € pour les carburants (contre respectivement 1 550€ et 1 400€ en 2011)***.

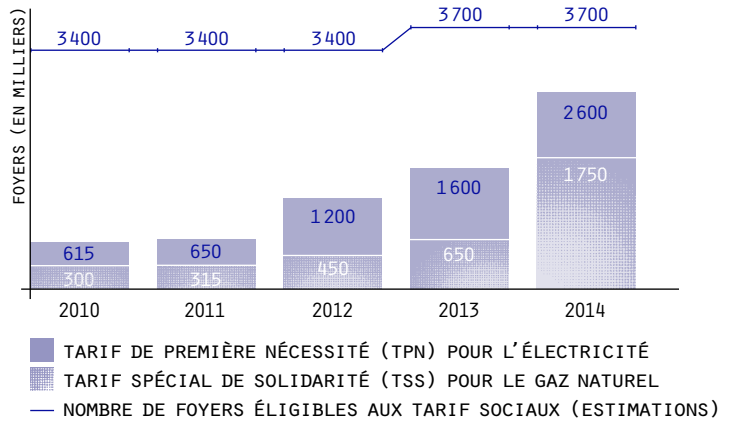
* Hypothèses retenues pour un client chauffage électrique : 12 kVA HP/HC, 9100 kWh/an, client avec un autre mode de chauffage : 6 kVA Base, 4200 kWh/an.

** Hypothèses retenues : tarif B1, N2, 17 000 kWh/an.

*** Source : Bilan énergétique de la France, Commissariat général au développement durable.

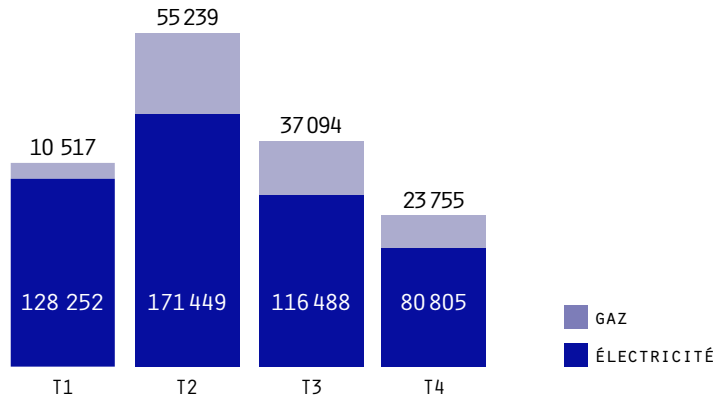
NOMBRE DE FOYERS (EN MILLIERS) BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE DE 2010 À 2014

Source : Ministère de l'Écologie, données opérateurs.



COUPURES, RÉSILIATIONS ET RÉDUCTIONS DE PUISSANCE EN 2014

INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS MISES EN ŒUVRE EN 2014, PAR TRIMESTRE



Pour l'électricité : réductions de puissance, coupures pour impayés, et résiliations à l'initiative du fournisseur non précédées d'une coupure pour impayé; pour le gaz naturel, coupures pour impayés, et résiliations à l'initiative du fournisseur non précédées d'une coupure pour impayé.

Source : médiateur national de l'énergie à partir des informations communiquées par les fournisseurs. La loi dite Brottes du 15 avril 2013 prévoit plus de transparence sur les coupures. Les opérateurs doivent informer la Commission de régulation de l'énergie et le médiateur national de l'énergie des opérations pour impayés effectuées, chaque trimestre, depuis le 1er mai 2014.

BAROMÈTRE* ÉNERGIE-INFO SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS

64%
des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du foyer.

13%
des Français ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.

42%
des Français se sont privés de chauffage au cours de l'hiver 2013-2014 pour éviter des factures trop élevées.

50%
des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité.

54%
pour le gaz naturel.

69%
des Français pensent que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur.

69%
des foyers ne savent pas qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes.

33%
des Français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur.

20%
des Français ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture du marché à la concurrence.

10%
des Français déclarent avoir connu un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur en 2014.

60%
des Français jugent que l'indépendance est l'une des principales qualités attendues d'un médiateur.

21%
des Français connaissent le médiateur national de l'énergie.

* Enquête réalisée par le CSA en septembre 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 1 501 foyers français, par téléphone.

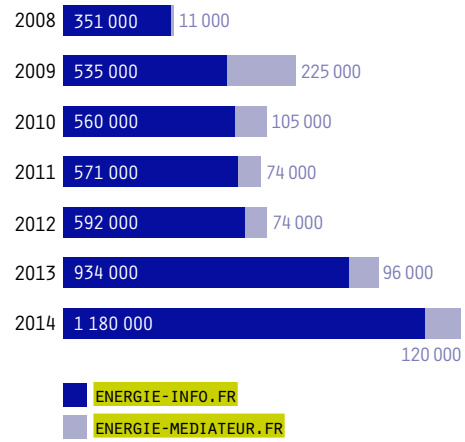
INFORMATION DES CONSOMMATEURS

1 596 000
consommateurs renseignés en 2014

- http:// — **120 000** consommateurs ont consulté le site energie-mediateur.fr
- http:// — **1 180 000** consommateurs ont consulté le site energie-info.fr
  - **499 000** comparateurs d'offres
  - **681 000** autres pages du site
- N°Vert — **296 000** consommateurs ont appelé le n° vert 0 800 112 212
  - **171 000** listes des fournisseurs
  - **125 000** appels traités par un conseiller

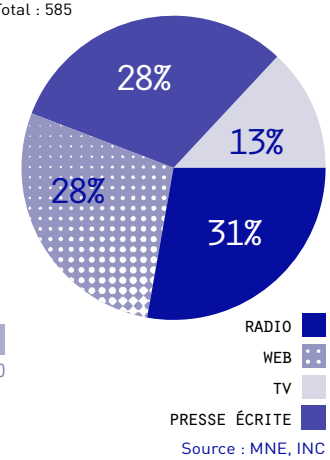
10 700
questions complexes instruites avec une réponse personnalisée

STATISTIQUES INTERNET (VISITES)



RETOMBÉES MÉDIAS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN 2014

Total : 585



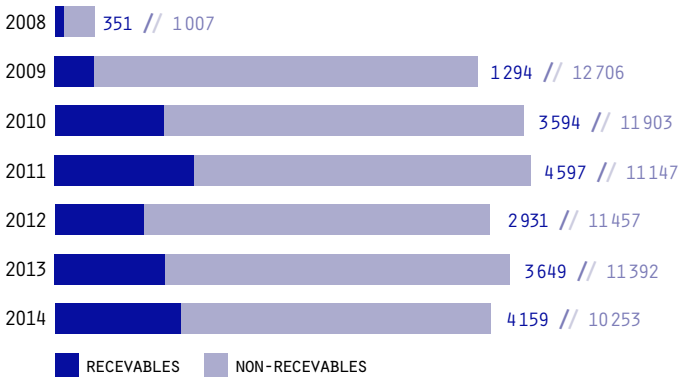
Source : MNE, INC

LITIGES REÇUS

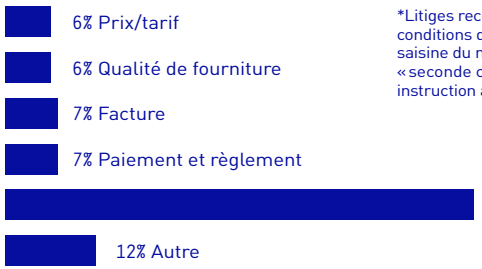
14 412
litiges en 2014

1 093	5 360	6 891	1 068
saisies en ligne	courriers	appels	courriels

LITIGES REÇUS PAR ANNÉE

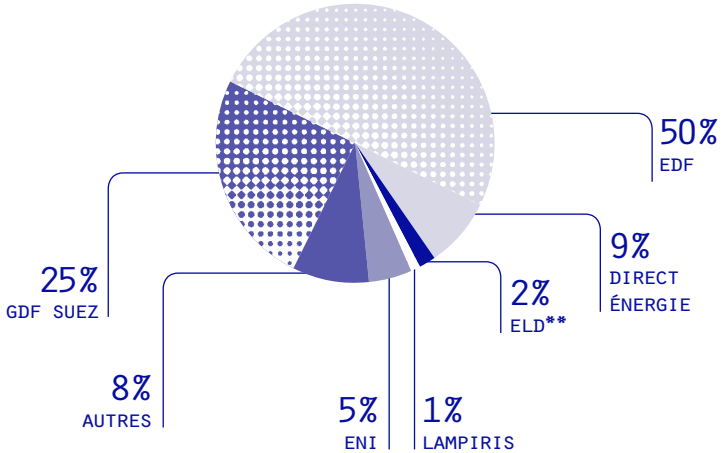


TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES*

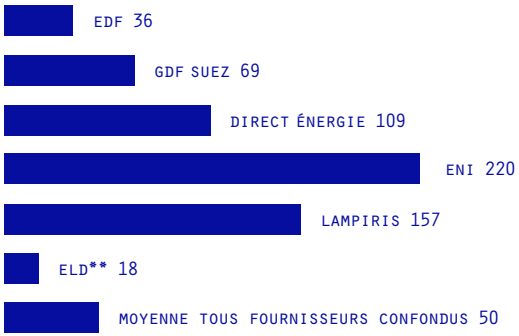


*Litiges recevables : dossiers répondant aux conditions de recevabilité réglementaires de saisine du médiateur, qu'ils soient traités en « seconde chance » ou fassent l'objet d'une instruction approfondie.

LITIGES PAR OPÉRATEUR



LITIGES* POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS RAPPORTÉS À 100 000 CONTRATS GAZ OU ÉLECTRICITÉ EN PORTEFEUILLE EN 2014



*Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent.
**ELD : Entreprises locales de distribution.

MOTIFS DE REJET POUR LES LITIGES NON RECEVABLES

35%
des litiges n'ont fait l'objet d'aucune réponse préalable de l'opérateur.

- 7% Hors champ de compétence
- 9% Pas de réclamation préalable
- 3% Délai (trop tôt / trop tard)
- 77% Appel téléphonique sans suite
- 4% Autres (désistements, etc.)

PROVENANCE DES LITIGES REÇUS

87%	13%	86%	14%
Particuliers	Professionnels et non professionnels	Consommateurs directement	Tiers (familles, associations de consommateurs, élus...)

SATISFACTION*

80%
De personnes interrogées se disent satisfaites de l'action du médiateur national de l'énergie

89%
De consommateurs se disent prêts à recommander le médiateur national de l'énergie

ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE*



* Enquête de satisfaction réalisée par Market Audit auprès d'un échantillon aléatoire de 359 consommateurs ayant utilisé le service. Détails sur : www.energie-mediateur.fr

TRAITEMENT DES LITIGES

4 159
litiges recevables reçus en 2014

Instruction approfondie ← Intervention auprès des opérateurs

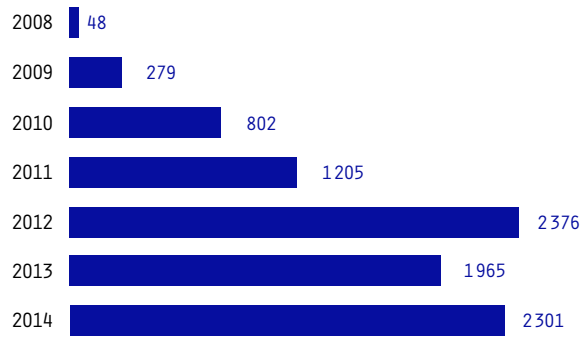
55%
Solutions formalisées (recommandations, accords amiables)

45%
Résolutions informelles

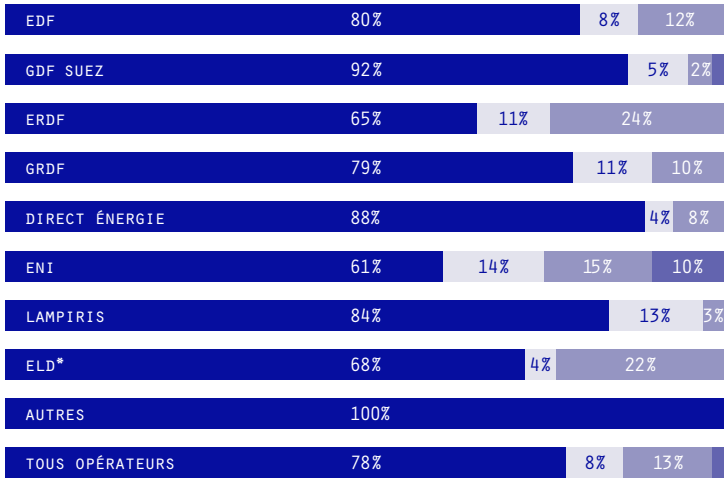
68 JOURS	53%	2 301	848€
Délai moyen de clôture d'un litige recevable*	De litiges recevables clos en moins de 2 mois	Recommandations émises pour des litiges individuels	Somme obtenue par consommateur après recommandation

*en 2014 ; stable vs 2013.

RECOMMANDATIONS ÉMISES POUR DES LITIGES INDIVIDUELS



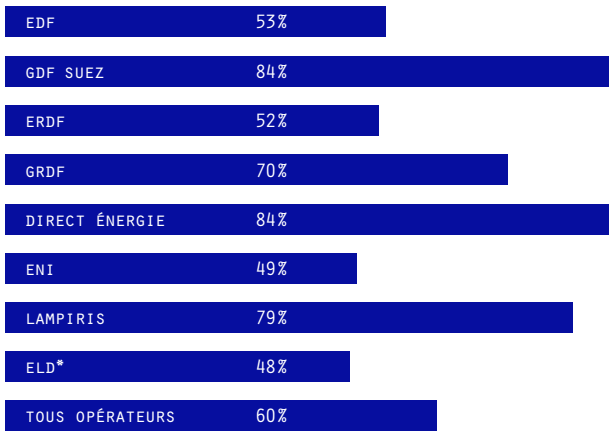
SUIVI GLOBAL DES RECOMMANDATIONS RELATIVES À DES LITIGES INDIVIDUELS



*ELD : Entreprises locales de distribution

En totalité | En partie | Non suivies | Pas d'information

SUIVI DES PRÉCONISATIONS FINANCIÈRES

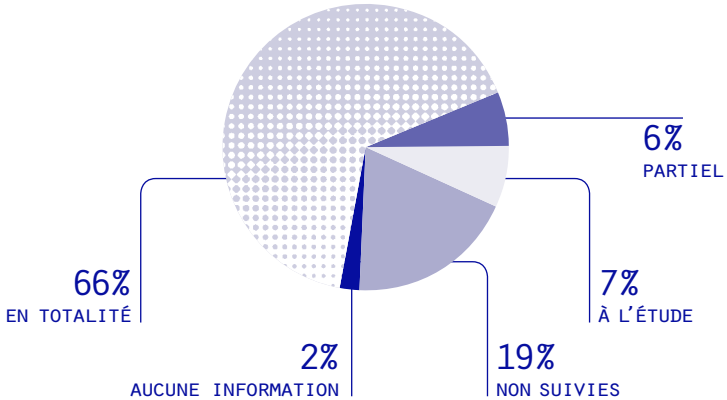


*ELD : Entreprises locales de distribution

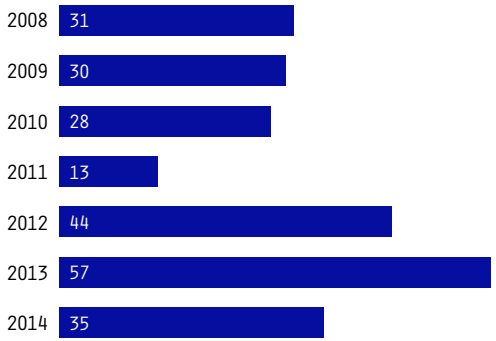
% accordé, en moyenne

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

SUIVI DES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES (2008-2014)



RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES*



*NB : en 2014, nous avons changé les modalités de rattachement des recommandations génériques à leur année de référence. Désormais, chaque recommandation est rattachée uniquement à l'année de sa première émission, même si elle est renouvelée par la suite, ce qui explique les variations de décompte avec les précédents rapports annuels.

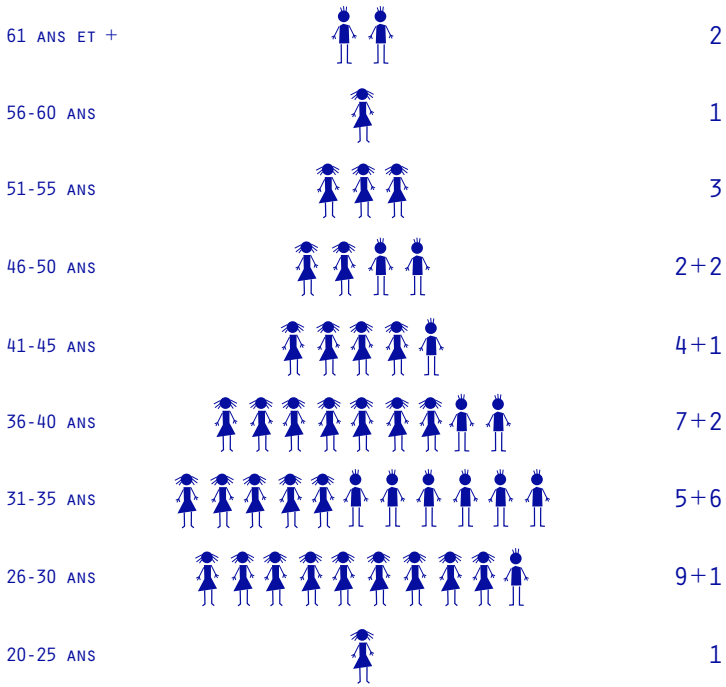
SUITES JUDICIAIRES

20 actions judiciaires par des consommateurs à la suite d'une recommandation non suivie par les opérateurs*.
95% des décisions de justice connues sont favorables aux consommateurs.
Décisions publiées sur le site www.energie-mediateur.fr

*Depuis 2008, à la connaissance des services du médiateur.

EFFECTIFS

PYRAMIDE DES ÂGES DES AGENTS DU MÉDIATEUR AU 31/12/2014



38	46	41	41
Âge moyen des collaborateurs du médiateur	Nombre d'agents en poste au 31/12/2014	Équivalents temps plein travaillé (ETPT) autorisés* en 2014	Équivalents temps plein travaillé (ETPT) réalisés en 2014

* Arrêté du 20/12/2013

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION

63%	22%	16%
Instruire les litiges	**Informer les consommateurs**	**Direction, support**

FINANCES

Budget 2014

En 2014, comme en 2013 et 2012, le médiateur a contribué à l'effort de réduction des dépenses publiques : -9,9% par rapport à 2013.

PAR PROGRAMME	BUDGET PRÉVISIONNEL EN EUROS	BUDGET RÉALISÉ EN EUROS	% D'EXÉCUTION
TOTAL	5 855 000	5 707 059	97 %
Instruire les litiges	2 093 000	1 906 297	91 %
Informer les consommateurs	1 581 000	1 282 371	81 %
Charges à caractère général*	1 957 000	2 299 826	118 %
Dotation aux amortissements	224 000	218 565	98 %

* dont direction et support

PAR PROGRAMME	BUDGET PRÉVISIONNEL EN EUROS	BUDGET RÉALISÉ EN EUROS	% D'EXÉCUTION
TOTAL	5 855 000	5 707 059	97 %
Personnel	2 849 000	2 830 147	99 %
Fonctionnement hors personnel	2 754 000	2 583 457	94 %
DONT			
Loyers et charges	938 000	916 730	98 %
Action d'information auprès du grand public	526 000	630 459	120 %
Autres dépenses de communication	103 000	139 621	136 %
Prestations externes du dispostif d'information des consommateurs Énergie-Info	585 000	524 133	90 %
Autres dépenses de fonctionnement	208 000	28 351	14 %
Formation	60 000	35 689	59 %
Appui logistique et informatique	110 000	89 909	82 %
Dotation aux amortissements	224 000	218 565	98 %
Investissement	252 000	293 456	116 %

CRÉDITS

Rédaction : Jean Gaubert, Stéphane Mialot,
Frédérique Coffre, Aurore Gillmann

Conception graphique : Pakouh.com

Ouvrage composé en Din, Orator et Clan

Juin 2015


Le médiateur
national
de l'énergie
Informer, conseiller, protéger