2017

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, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité.

Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.

—

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

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

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



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

—

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

SOMMAIRE

P. 09
LE MÉDIATEUR

10 — EFFICACITÉ ET QUALITÉ AU CŒUR DE L'ACTION

12 — Antargaz, le mauvais élève de la médiation

15 — Virginie Beaumeunier, DGCCRF

18 — L'INDÉPENDANCE DU MÉDIATEUR CONFORTÉE

23 — Julien Aubert, député LR

P. 25
LES CONSOMMATEURS

26 — LES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE MANQUENT ENCORE DE REPÈRES

28 — Françoise Thiebault, AFL Paris

29 — Engie et Direct Énergie sanctionnés pour leurs pratiques commerciales douteuses

35 — LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE S'ORGANISE

43 — Nathalie Appéré, Anah

P. 87
LES PARTIES PRENANTES

88 — UN MÉDIATEUR OUVERT SUR LE MONDE EXTÉRIEUR

91 — Jean-François Carenco, CRE

96 — Barbara Pompili, députée LREM

P. 99
CHIFFRES CLÉS

100 — INFORMATION & COMMUNICATION

102 — LITIGES & MÉDIATION

106 — ORGANISATION

107 — FINANCES

P. 45
LES DISTRIBUTEURS

46 — QUELQUES PROGRÈS POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

49 — Frédéric Gonand, professeur d'économie à Paris-Dauphine

50 — COMPTEURS COMMUNICANTS : LES BÉNÉFICES POUR LES CONSOMMATEURS NE SONT PAS ENCORE AU RENDEZ-VOUS

54 — Matthieu Orphelin, député LREM

55 — Les consommateurs sur la touche

57 — LE FEUILLETON DES COLONNES MONTANTES CONTINUE

62 — Non au serpent de mer des colonnes montantes

63 — Pierre Sablière, consultant en droit de l'énergie

P. 65
LES FOURNISSEURS

66 — L'OFFRE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE S'ÉTOFFE

67 — Emmanuel Trivin, Butagaz

70 — Emmanuel Soulias, Enercoop

72 — Des baisses de prix alléchantes mais trompeuses

73 — LA FACTURATION, PRINCIPALE SOURCE DE MÉCONTENTEMENT

74 — La bonne volonté d'Eni ne suffit pas

79 — L'insondable facturation des contrats Vertuoz

82 — LES MILLE ET UN TRACAS DES CONSOMMATEURS DE GPL

P. 108
ANNEXES

108 — 40 RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2017

113 — INDEX

ÉDITO

2017 a été une année de travail intense. Jamais les litiges que nous avons reçus n'ont été aussi nombreux ; ces quelque 15 000 litiges dont nous avons été saisis représentent une hausse de 19 % par rapport à 2016. Et les premiers mois de 2018 ne montrent aucun fléchissement de l'activité, bien au contraire. La majorité des dossiers que nous traitons porte toujours sur des contestations de la facturation ; nous aurions pu espérer que le déploiement des compteurs communicants, qui permettent d'établir la facture sur des consommations réelles et non plus estimées, ainsi que la limitation des éventuels rattrapages à 14 mois de consommation mise en œuvre en août 2016, entraîneraient de concert une baisse des litiges. Sans doute ne mesurons-nous pas encore pleinement leurs effets, tandis que d'autres contentieux persistent ou sont en recrudescence, comme ceux liés au démarchage. Nombre de consommateurs, contestant une souscription de contrat, se tournent vers nous. Cette forte activité démontre, s'il était encore nécessaire, l'utilité d'une médiation de qualité et indépendante, telle que je l'ai toujours défendue.

Jamais également depuis l'ouverture à la concurrence, le marché de l'électricité et du gaz naturel n'a été aussi dynamique, avec l'entrée en scène d'une pléiade de nouveaux acteurs. Cela s'est traduit par une diversité croissante d'offres tarifaires, avec un développement des offres vertes électricité et gaz intégrant les énergies renouvelables et l'apparition d'offres inédites répondant à de nouveaux usages, à l'image de celles destinées aux ménages possédant un véhicule électrique. Dans un contexte de concurrence



accrue, les opérateurs ont redoublé d'imagination afin d'agrandir leur portefeuille de clients, certains recourant à des pratiques commerciales trompeuses ou déloyales. Les nouveaux entrants, venant de tous secteurs d'activité, ont eu besoin de s'approprier les spécificités du marché et ses obligations. Mais les litiges ne sont pas l'apanage des nouveaux entrants : force est de constater la persistance inquiétante de litiges avec des fournisseurs qui ne sont plus des « débutants », mais qui se montrent parfois incapables d'établir une facture cohérente. Or, c'est un geste de métier de base, essentiel à la satisfaction des consommateurs.

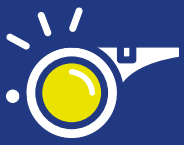
L'AVENIR NOUS INCITE À RESTER VIGILANT, TANT CERTAINS ÉVÈNEMENTS SONT SUSCEPTIBLES D'IMPACTER LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

L'avenir nous incite à rester vigilants, tant certains événements sont susceptibles d'impacter la confiance des consommateurs. La fin annoncée des tarifs réglementés de vente du gaz naturel devrait exacerber une concurrence déjà vive. Le besoin d'information et d'accompagnement des ménages sera d'autant plus grand ; nous nous tenons prêts à assurer ce rôle, qui nous a été dévolu dès la création en 2006 de l'institution et dont nous avons l'expérience. D'autre part, le déploiement des compteurs communicants demeure un sujet d'interrogation pour certains. Les fournisseurs devront se montrer particulièrement rigoureux dans le respect de leurs obligations en matière de gestion des données personnelles. Il ne faudrait pas que de mauvaises pratiques des fournisseurs entretiennent les controverses sur ces compteurs.

Nous devons aussi nous intéresser aux grandes tendances qui vont demain bouleverser le secteur. L'essor des énergies renouvelables comme des nouvelles façons de produire, de vendre et de consommer l'énergie soulève des questions de stockage, d'organisation des réseaux de distribution, de pilotage des installations des particuliers par le numérique et la domotique. Dans quelle mesure les consommateurs changeront leurs comportements et s'approprieront ces évolutions ? Nous ne le savons pas encore mais le médiateur et ses collaborateurs doivent continuer à anticiper ce mouvement. Il me paraît important d'être attentif au maintien d'une solidarité entre les Français, entre ceux qui ont les moyens d'investir dans des modes de production d'énergie domestique et ceux qui ne le peuvent pas. Ce n'est pas parce que les premiers, autoconsommateurs, utilisent moins le réseau qu'ils devraient bénéficier d'un prix d'accès revu à la baisse. Ce serait faire injustement peser la charge de son entretien sur les foyers les plus modestes qui n'ont pas les moyens légaux (souvent, ils ne sont pas propriétaires) ni les moyens financiers nécessaires.

JEAN GAUBERT
Médiateur national de l'énergie





LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

P. 10

EFFICACITÉ ET QUALITÉ AU CŒUR DE L'ACTION

P. 18

L'INDÉPENDANCE DU MÉDIATEUR CONFORTÉE

Efficacité et qualité au cœur de l'action

Le nombre de litiges reçus par le médiateur a fait un bond de 19 % en 2017. La digitalisation accrue des processus de traitement et l'augmentation du taux d'accords amiables ont permis aux équipes de gérer ce surcroît d'activité sans dégrader la qualité de la médiation.

Après 3 années de baisses consécutives, le nombre de litiges reçus par le médiateur (14 548) est reparti à la hausse en 2017. Cela représente une augmentation de 19 % par rapport à l'an passé. La très grande majorité de ces litiges (90 %) concerne des consommateurs particuliers.

4 039 litiges ont été déclarés recevables et 3 724 médiations ont été menées à terme en 2017, soit une augmentation de 17 % en regard de 2016. 53 % se sont déroulées en moins de 2 mois et 87 % en moins de 90 jours. Les opérateurs se sont rangés à l'avis du médiateur dans 81 % des cas.

La contestation des consommations facturées, principal motif de recours à la médiation

Comme les années précédentes, les contestations des niveaux de consommations facturées arrivent en tête avec 52 % des litiges traités en médiation. Viennent ensuite 23 % de litiges liés à l'établissement de la facturation et à son paiement (voir p. 73, chapitre « Les fournisseurs »).

20 % des litiges recevables concernent directement le gestionnaire de réseau de distribution (voir p. 45, chapitre « Les distributeurs »).

Enfin, les litiges relatifs aux délais de mise en œuvre de prestations contractuelles représentaient 3 % des dossiers recevables. Dans les trois quarts des cas, il s'agissait d'une demande de résiliation non prise en compte par le fournisseur.

Les litiges non recevables en forte progression…

Le nombre des litiges non recevables est passé de 8 761 en 2016 à 10 509 en 2017. Parmi ceux-ci, 76 % correspondent à des courriels ou des appels téléphoniques restés sans suite ; 10 % sont irrecevables à cause de l'absence de réclamation écrite préalable à l'opérateur concerné ou de pièces indispensables manquantes au dossier, et 5 % parce que les saisines ne respectent pas les délais. Ces proportions ne varient guère d'une année à l'autre. C'est la part des saisines formelles infondées ou n'entrant pas dans le champ de compétences légal du médiateur qui a plus que doublé, de 292 en 2016 à 676 en 2017, soit 6 % des litiges non recevables.

APRÈS 3 ANNÉES DE BAISSES CONSÉCUTIVES, LE NOMBRE DE LITIGES REÇUS PAR LE MÉDIATEUR (14 548) EST REPARTI À LA HAUSSE EN 2017

… pour des raisons conjoncturelles

Suite à la décision du Conseil d'État du 15 juin 2016, deux nouveaux arrêtés tarifaires ont été publiés en octobre 2016, conduisant à une hausse rétroactive des tarifs réglementés de vente d'électricité sur la période du 1er août 2014 au 31 juillet 2015.



58

JOURS DE DÉLAI MOYEN POUR ABOUTIR À UNE PROPOSITION DE SOLUTION EN MÉDIATION

40

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES PUBLIÉES SUR LE SITE ENERGIE-MEDIATEUR.FR

768€

OBTENUS EN MOYENNE PAR LES CONSOMMATEURS À L'ISSUE DE LA MÉDIATION

Ce « rattrapage », même s'il est fondé en droit, a suscité de l'incompréhension chez les consommateurs, qui ont été 227 à saisir de façon formelle le médiateur à ce sujet. En tenant compte des demandes traitées par le service Energie-Info, le service d'information du médiateur national de l'énergie, 509 litiges en 2017 sont liés à la hausse rétroactive des tarifs réglementés.

Le déploiement des compteurs communicants a conduit certains particuliers, qui refusent la pose de Linky, à solliciter le médiateur, soit par une saisine formelle (121 dossiers), soit par le service Energie-Info (40 demandes). *« Nous leur expliquons pourquoi leur saisine n'est pas recevable, nous rappelons le cadre réglementaire et nous portons à leur connaissance les études disponibles sur les effets de ces compteurs sur la santé. »* relate Caroline Keller, chef du service information et communication du médiateur national de l'énergie.



ANTARGAZ, LE MAUVAIS ÉLÈVE DE LA MÉDIATION

Le fournisseur de GPL Antargaz n'a pas pris en compte toutes les règles de la médiation qui s'appliquent pourtant au bénéfice de ses clients depuis le 15 août 2015. Plusieurs manquements dénotent une attitude peu constructive. L'opérateur met en moyenne 30 jours pour transmettre ses observations, soit 12 jours de plus que les autres. De plus, ses réponses sont fréquemment laconiques et incomplètes, ce qui retarde d'autant le traitement des litiges.

D'autre part, il fait un usage particulier de la plateforme en ligne SoLLEn et publie régulièrement ses retours sur la messagerie privée alors que les échanges dans l'espace ouvert sont requis pour une médiation transparente vis-à-vis du consommateur. Dans certains cas, des propositions sont faites directement au consommateur qui ne sont pas portées à la connaissance du médiateur. Ces pratiques nuisent au bon déroulement de la médiation.

Les suites qu'Antargaz donne aux recommandations sont transmises dans un délai moyen de… 113 jours, bien au delà du délai requis (2 mois et depuis septembre 2017, 30 jours). Leur suivi est globalement moins bon que pour les autres fournisseurs de GPL et il est difficile de parvenir à des accords amiables dans ce contexte. Les équipes du médiateur ont tenu à rencontrer celles d'Antargaz en novembre 2017, pour partager avec elles le constat de ces dysfonctionnements. Antargaz a indiqué avoir pris conscience du problème et s'est engagé à respecter les exigences du processus de médiation. Depuis, les progrès sont réels, mais des améliorations sont attendues pour respecter les délais et répondre plus précisément aux questions que posent les services du médiateur pour faire toute la lumière sur les frais imputés sur une facturation, un décompte client ou sur les quantités d'énergie livrées…



CAS CONCRETS

DES ACCORDS AMIABLES POSSIBLES POUR TOUT TYPE DE LITIGE

Suite à un dysfonctionnement de l'horloge permettant l'asservissement de ses installations électriques, une copropriété de la banlieue parisienne s'est vu facturer d'importants frais de dépassement de puissance. Après l'intervention du médiateur, le distributeur a accepté d'annuler les dépassements en « Pointe et Heures Pleines Hiver », qui n'auraient pas eu lieu si l'horloge du compteur avait fonctionné normalement. La copropriété a ainsi recouvré une somme de 57 600 €.

Recommandation n° 2017-02924, consultable sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

L'accès d'une résidence sise dans le Val-d'Oise dépend d'une barrière électrique pour laquelle la copropriété a souscrit un contrat sans comptage. Celle-ci a contesté 2 factures reçues, d'un montant total de 5 600 €, et demandé une facturation sur la base des consommations réelles de la barrière. L'accord amiable acte la proposition du gestionnaire de réseau : poser un compteur à ses frais et annuler les consommations facturées précédemment, soit 5 200 €.

Recommandation n° D2017-04941, consultable sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Monsieur T. conteste une facture de 111,29 € pour laquelle il a été relancé plusieurs fois. Le fournisseur X explique qu'il s'agit d'une somme qui lui a été remboursée par erreur 6 mois auparavant. Après échange entre les deux parties, le consommateur a compris la facturation et le fournisseur a accepté d'accorder un dédommagement de 15 €.

Recommandation n° D2017-01868, consultable sur le site energie-mediateur.fr/recommandations



Les entreprises du secteur de l'énergie ne respectent pas toutes l'obligation légale d'informer leurs clients de l'existence du médiateur et des modalités pour le saisir (sur leur site internet et dans leurs réponses aux courriers de réclamation qu'elles reçoivent). Une « faute de débutant » commise par des fournisseurs nouveaux entrants mais qui a été aussi constatée chez certaines entreprises locales de distribution. Le médiateur signale aux intéressés tous les manquements à cette obligation.

52%

DES SAISINES DU MÉDIATEUR ONT ÉTÉ EFFECTUÉES EN LIGNE EN 2017

53%

D'ACCORDS AMIABLES EN 2017

Les mauvaises pratiques commerciales vont bon train

En 2017, 1519 litiges liés à des pratiques de démarchage et/ou des contestations de souscription ont été reçus, contre 1140 l'année précédente : 152 saisines formelles et 1367 demandes via Energie-Info. Le Code de l'énergie précise que le médiateur intervient sur les « litiges nés de l'exécution d'un contrat » ; les litiges relevant des pratiques commerciales n'entrent donc pas dans ses attributions. La constatation de ces pratiques est du ressort de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Le médiateur au secours des consommateurs qui contestent la souscription de leur contrat

Toutefois, en cas de contestation de souscription ou de non prise en compte du bon de rétractation dans le délai légal de 14 jours, le médiateur est régulièrement intervenu auprès des fournisseurs pour les alerter sur les pratiques des démarcheurs, leur demander de prendre en compte les réclamations des consommateurs et d'annuler les contrats.

Depuis mars 2018, le médiateur instruit ces dossiers en médiation, et ce afin de ne pas laisser les consommateurs désemparés, particulièrement les victimes de pratiques trompeuses qui ont signé un contrat sans s'en rendre compte. En accord avec la DGCCRF, les dossiers de contestation de souscription sont désormais considérés comme recevables par le médiateur, dans la mesure où l'existence d'un contrat, même contesté, les place dans son champ de compétences.

Les consommateurs qui dénoncent des pratiques commerciales en infraction avec les dispositions du Code de la consommation continuent d'être orientés vers la DGCCRF. Le médiateur s'est engagé à transmettre à ses services les cas les plus alarmants.

Parvenir à un accord amiable : la finalité de la médiation

Recueillir l'accord de toutes les parties autour d'une solution fondée en droit et en équité, telle est la priorité. Le médiateur écoute, confronte les arguments, invite les opérateurs à proposer une solution. Il produit ses propres analyses et des solutions pour convaincre et parvenir à la résolution amiable du litige.

Encore faut-il que les demandes des consommateurs soient raisonnables et que les opérateurs acceptent d'entendre qu'un client a subi des désagréments, parfois lourds de conséquences...



VIRGINIE BEAUMEUNIER

Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Des actions conjuguées pour protéger les consommateurs

« Les missions du médiateur national de l'énergie, très importantes pour les consommateurs, sont complémentaires de celles de la DGCCRF, qui sanctionne pour sa part les pratiques répréhensibles liées à la formation du contrat. En cas de manquement en la matière, la DGCCRF peut transmettre des procès-verbaux au parquet en vue de sanctions pénales. Conjuguées à celles de la DGCCRF, les missions du médiateur permettent donc de couvrir tous les champs d'action de la protection des consommateurs, tant au plan civil que pénal.

Le médiateur national de l'énergie et la DGCCRF se concertent régulièrement afin d'améliorer la protection du consommateur. Il est prévu que cette concertation s'amplifie sur les questions liées à la formation du contrat. Un tel renforcement est rendu nécessaire par le développement de la pratique du démarchage. Les modalités restent à préciser, mais il s'agira de fluidifier les échanges d'informations et de signalements entre nos deux services. Il est en effet important de pouvoir centraliser les cas litigieux afin de disposer d'une vue d'ensemble et d'intervenir de manière ciblée auprès des prestataires de démarchage.

Je précise d'ailleurs que nos enquêtes ont mis en évidence que les pratiques commerciales trompeuses relevaient davantage du comportement des partenaires des fournisseurs que des fournisseurs eux-mêmes. Les « garde-fous » mis en place par ces derniers pour limiter ces pratiques déloyales (accréditation des vendeurs…) peuvent s'avérer d'une efficacité relative, par exemple du fait de la densité du réseau des vendeurs et d'objectifs chiffrés trop ambitieux. Il est essentiel que les fournisseurs exercent un meilleur contrôle sur leurs prestataires, car leur responsabilité peut être engagée, le cas échéant, aux côtés de ces derniers. »

Le médiateur veille à faire preuve de pédagogie vis-à-vis des consommateurs et à argumenter vis-à-vis des entreprises qui acceptent de plus en plus souvent de reconnaître leurs torts.

« Les opérateurs savent de leur côté que l'on ira jusqu'au bout pour faire entendre le point de vue du consommateur et que l'on plaide pour une solution équilibrée. Ce climat de confiance, toujours respectueux des parties, favorise l'aboutissement de solutions dont chacun peut estimer sortir gagnant. » précise Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation au sein du médiateur national de l'énergie. En 2017, 53 % des dossiers instruits en médiation ont été résolus grâce à un accord amiable.

Des médiations réussies

Lorsqu'un accord amiable n'a pas été possible, le médiateur émet une recommandation proposant une solution. Au final, 81 % des dossiers traités aboutissent à des solutions acceptées par les opérateurs qui les mettent ensuite en œuvre, alors même qu'ils sont libres de les suivre ou non.

Toutefois, une médiation totalement réussie suppose que le consommateur soit lui aussi convaincu que la solution proposée par le médiateur est satisfaisante et clôt son litige. Seuls 6 % des consommateurs ont refusé la solution proposée, ce qui porte donc à 75 % le taux de médiations réussies en 2017.

La convergence des systèmes d'information (SI) du médiateur est enfin effective...

L'année 2017 a été l'aboutissement d'un important chantier de transformation des SI, engagé en juin 2016. Depuis septembre 2017, SoLLEn est l'unique outil d'enregistrement et de traitement des demandes d'information et des litiges, quel que soit leur canal de réception (téléphone, courrier, courriel ou en ligne). Auparavant, les services du médiateur jonglaient entre 3 applications : l'une pour Energie-Info, la seconde pour les saisines reçues par courrier et enfin SoLLEn pour les saisines en ligne.

Au delà de la rationalisation des coûts d'hébergement et de maintenance informatique, un outil unique facilite le travail des équipes, qui n'ont plus besoin de basculer d'un système à l'autre, avec les risques de création de doublons que cela comporte. Toutes les demandes de consommateurs sont enregistrées dans SoLLEn, même celles qui ne sont pas déposées dans la plateforme : les courriers, comme les appels au numéro vert et les messages déposés dans le formulaire de contact du site energie-info.fr

... et apporte des gains de productivité

C'est un facteur d'augmentation de la productivité qui a apporté de la flexibilité pour absorber à effectifs constants la hausse du nombre de litiges et réduire les délais d'instruction des dossiers. *« En quelques années, grâce à l'agilité et à la réactivité de notre petite structure, nous avons réussi à dématérialiser et faire évoluer tous nos processus,* observe Frédérique Coffre-Fériaud, directrice générale des services du médiateur. *Nous n'avons pas raté le virage de la digitalisation qui s'impose maintenant à toute organisation et nous permet d'être en phase avec les attentes des consommateurs, puisque plus de la moitié d'entre eux nous saisit désormais en ligne. »*



FOCUS

L'ACTION DU MÉDIATEUR LARGEMENT APPROUVÉE PAR LES CONSOMMATEURS

80% des consommateurs se disent satisfaits de l'intervention du médiateur et 78 % considèrent qu'elle a été utile pour trouver une solution appropriée à leur litige ou mieux le comprendre. Les résultats de la dernière édition de l'enquête annuelle de satisfaction* montrent les bénéfices incontestables du recours au médiateur qui, pour 67 % des personnes interrogées, apparaît comme l'acteur déterminant de la résolution de leur différend.

9 consommateurs sur 10 jugent les délais de traitement de leur dossier satisfaisants et 93 % estiment la solution proposée claire. Les équipes sont considérées comme accessibles (96 %), compétentes (90 %) et dynamiques (90 %). Le médiateur est vu comme expert et indépendant pour respectivement 89 % et 88 % des répondants.

La plateforme de résolution par internet des litiges mise en place en 2013, qui permet la saisine en ligne et des échanges pendant le processus de médiation, convainc de plus en plus de consommateurs ; 77 % estiment que cet outil a facilité le règlement de leur litige, contre 73 % l'année précédente.

Seule ombre au tableau, un tiers des consommateurs dont le litige n'était pas recevable disent ne pas en avoir compris les raisons. Cependant, 60 % d'entre eux ont trouvé une solution à leur litige, aidés par le médiateur qui les a conseillés sur les démarches à mener.

Et 92 % des consommateurs qui ont fait appel au médiateur le recommanderaient à leur entourage.

**Enquête menée par téléphone par l'institut Market Audit entre le 5 et le 8 mars 2018 auprès d'un échantillon de 351 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie.*

50%

DES CONSOMMATEURS ONT PRIS CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE DU MÉDIATEUR GRÂCE À INTERNET

30%

ONT SAISI LE MÉDIATEUR SUR LES CONSEILS D'UN TIERS

L'indépendance du médiateur confortée

La loi du 20 janvier 2017 dresse une liste de 26 autorités administratives ou publiques indépendantes, mettant de l'ordre dans un écosystème complexe qui comprenait auparavant une quarantaine de structures aux prérogatives différentes.

La reconnaissance d'un pouvoir d'influence

En conférant explicitement au médiateur national de l'énergie le statut d'autorité publique indépendante, la législation apporte une clarification bienvenue. Elle met en visibilité son indépendance et son pouvoir d'influence dans le secteur de l'énergie. Ses recommandations n'étant pas contraignantes, c'est par son autorité et son expertise technique et juridique que le médiateur fait bouger les lignes. *« Ce gage de légitimité publique conforte notre action de protection des consommateurs et notre capacité à faire évoluer le droit souple qui régit le marché fortement concurrentiel de l'énergie »* souligne Jean Gaubert.

De nouvelles règles s'appliquent

Le texte édicte un corpus de règles qui s'appliquent à toutes les autorités, concernant les mandats, les incompatibilités, l'indépendance et la déontologie. Elles ne constituent pas un changement profond pour le médiateur, dont la ligne de conduite obéissait déjà à ces principes. Partageant certains postes de coûts avec la Commission de régulation de l'énergie depuis 2010, il s'est conformé en avance à l'une des obligations qui incombent maintenant aux autorités indépendantes, celle de mutualiser une partie de leurs activités.

Seuls 2 changements sont notables. Le mandat du médiateur, nommé pour 6 ans, est désormais renouvelable 1 fois. Son règlement intérieur et sa charte de déontologie doivent être publiés au *Journal officiel*.

La charte de déontologie du médiateur est publique

La loi du 20 janvier 2017 a défini des principes généraux pour les membres des autorités, qui doivent exercer leurs fonctions « avec dignité, probité et intégrité » et veiller à prévenir tout conflit d'intérêts. Ils sont soumis au secret professionnel et doivent faire preuve de discrétion professionnelle. Il revient à chaque autorité de décliner ces principes dans une charte de déontologie.

Celle du médiateur de l'énergie, écrite en 2010, s'appuie sur les règles existantes pour les agents de la fonction publique et sur les articles du Code de la consommation consacrés à la médiation. L'institution y précise pour ses collaborateurs les obligations d'impartialité, de confidentialité, d'indépendance et d'exemplarité, qui sont nécessaires pour que les consommateurs aient confiance dans la médiation. La charte a été mise à jour de quelques références techniques à la récente loi et son contenu a été élargi sur un point : les collaborateurs, en dehors de leur fonction, ne peuvent exercer une activité accessoire rémunérée, et ce, afin que des intérêts extérieurs ne les conduisent à méconnaître l'intérêt général dont ils sont les gardiens. La charte du médiateur a été publiée au *Journal officiel* le 31 octobre 2017.

Le médiateur soumis à une nouvelle évaluation de son activité...

Depuis sa mise en place, le médiateur transmet chaque année son rapport d'activité au parlement. L'ordonnance du 20 août 2015, qui a transposé dans le Code de la consommation la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges, prévoit que l'activité des médiateurs agréés est soumise tous les 2 ans à l'examen de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants des associations de consommateurs et des fédérations professionnelles, elle délivre l'agrément à ceux qui répondent aux critères de qualité fixés par l'ordonnance. Le médiateur national de l'énergie a été parmi les premiers référencés dès janvier 2016.



DE NOUVELLES COMPÉTENCES POUR FACILITER LES DÉMARCHES DES CONSOMMATEURS

Un « guichet unique » de la médiation dans le secteur de l'énergie apporterait davantage de clarté pour les consommateurs. C'est pourquoi le médiateur souhaiterait voir son champ de compétences étendu aux litiges concernant la production d'énergie. Les mesures de la loi de février 2017 encouragent l'autoconsommation électrique, en incitant les particuliers à consommer l'énergie qu'ils produisent plutôt que de l'injecter dans le réseau contre rétribution financière. Pour ces producteurs-consommateurs domestiques, il est difficile de dissocier ce qui relève d'un litige de consommation, pour lequel le médiateur est compétent, d'un litige de production, pour lequel il ne l'est pas.

Le médiateur n'entend en aucun cas devenir « l'inspecteur des travaux finis » après la pose de panneaux photovoltaïques. Son expérience de la médiation, tout comme ses compétences juridiques et techniques, seraient toutefois essentielles pour traiter les litiges contractuels dans ce domaine : par exemple, un prix annoncé dans le contrat de rachat de l'électricité qui n'est pas appliqué, un versement qui n'est pas effectué, un dysfonctionnement du compteur qui enregistre l'électricité qui est consommée ou celle qui est injectée, des erreurs de câblage entre compteurs d'injection et de soutirage, etc. En 2017, le médiateur a été saisi de quelques cas, les consommateurs se tournant naturellement vers lui.

Comme la production d'énergies renouvelables, les services d'efficacité énergétique sont amenés à se développer dans les prochaines années. Il serait cohérent que le médiateur public sectoriel soit compétent pour intervenir sur les litiges contractuels, par exemple ceux concernant le paiement des travaux, la mise en jeu de l'assurance ou le versement de la prime des certificats d'économie d'énergie (CEE).

… qui requiert quelques adaptations

En ouverture de la matinée d'échanges, organisée le 9 janvier 2018 pour dresser un bilan des 2 ans d'existence de la médiation de la consommation en France, Claude Nocquet, présidente de la CECMC, a rappelé les conditions rigoureuses qu'un candidat doit satisfaire pour être agréé, et insisté sur l'importance du contrôle. La médiation a transmis toutes les données nécessaires pour satisfaire à ces nouvelles obligations. L'exercice est complémentaire à celui du présent rapport d'activité, puisque les informations indispensables à l'évaluation par la Commission de la médiation ne concernent que les litiges liés aux consommateurs particuliers, alors que le médiateur de l'énergie est aussi compétent pour les petites entreprises et les non-professionnels comme les associations ou les syndics de copropriété.

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE A ÉTÉ PARMI LES PREMIERS RÉFÉRENCÉS DÈS JANVIER 2016 PAR LA CECMC

Des délais de traitement harmonisés par un décret

Aux règles du Code de l'énergie encadrant l'activité du médiateur sont venues s'ajouter celles apportées au Code de la consommation par l'ordonnance du 20 août 2015 début 2017. Or, les secondes n'étaient pas toujours cohérentes avec les premières. Ainsi, la proposition de solution du médiateur devait être émise dans les 2 mois après la saisine selon le Code de l'énergie et dans les 90 jours selon le Code de la consommation. En pratique, le médiateur pouvait donc appliquer un délai de 90 jours pour les particuliers mais pas pour les petits professionnels, associations ou syndics qui le saisissaient.

« Le décret du 27 juin 2017 relatif à la médiation dans le secteur de l'énergie a mis fin à cette incohérence, en retenant un délai de 90 jours pour le traitement d'un dossier et un délai de 3 semaines pour informer le consommateur que sa saisine est irrecevable. » précise Pierre-Laurent Holleville, chargé de mission auprès de la direction générale du médiateur. Le délai pour saisir le médiateur est de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, alors que la formulation était plus imprécise dans le Code de l'énergie. Les opérateurs disposaient auparavant de 2 mois après l'émission d'une recommandation pour indiquer s'ils la suivaient ; ce délai est désormais fixé par le médiateur qui, pour parvenir à un règlement plus rapide des litiges, demande un retour sous 1 mois.

Une gestion budgétaire saine et rigoureuse

La rigueur budgétaire de l'institution se traduit chaque année de façon très concrète. En 2017, son budget est en baisse de 2,2 % par rapport à 2016. Cet effort conséquent, qui doit s'opérer sans altérer la qualité des missions, a été réalisé par des mesures d'optimisation de ses moyens. *« Nous avons supprimé certaines dépenses ; par exemple la participation du médiateur à des salons grand public a été abandonnée au profit d'autres canaux de communication plus efficaces et moins coûteux,* précise Béatrice Gaudray, chef du service administration et finances du médiateur. *La rationalisation des outils informatiques, par la fusion de 3 systèmes d'information, a fait baisser les coûts de maintenance, d'hébergement et de licences. »* Les nouveaux marchés ou contrats font l'objet de négociations serrées et les dépenses consacrées aux conventions de partenariat ont été limitées. La maîtrise de la masse salariale est très encadrée. À ce

FOCUS

LES RÈGLES D'ATTRIBUTION DU BUDGET DU MÉDIATEUR N'ONT PAS ÉTÉ MISES EN CONFORMITÉ AVEC CELLES DES AUTRES AUTORITÉS PUBLIQUES INDÉPENDANTES.

La loi du 20 janvier 2017, qui encadre le statut des autorités administratives ou publiques indépendantes, prévoit que leur budget est établi sur proposition du directeur général de ces autorités. Le texte s'applique au médiateur national de l'énergie, reconnu par cette législation comme autorité publique indépendante. Or, c'est la seule institution dans ce cas, l'attribution de son budget, voté en loi de finances sur un programme du ministère de la Transition écologique et solidaire, relève encore d'une précédente disposition du Code de l'énergie. Celle-ci suspend le versement de la dotation de fonctionnement à la publication d'un arrêté, signé par les ministres de l'Économie, de l'Énergie et de la Consommation.

Ce processus budgétaire spécifique est source de complexité pour les services qui le gèrent chez le médiateur comme au sein des services de l'État (direction du Budget, direction générale de l'énergie et du climat, et DGCCRF) concernés par la validation de l'arrêté. Il retarde le déblocage de la subvention, ce qui est dommageable. Ainsi, l'arrêté budgétaire de 2018 n'est paru au *Journal officiel* que le 7 avril alors que la proposition de budget du médiateur a été transmise en juin 2017 et que le montant de la subvention a été voté en loi de finances le 30 décembre 2017. Si la Cour des comptes recommande aux entités publiques de fonctionner avec 1 mois de fonds de roulement et a reproché en 2013 au médiateur de disposer de fonds plus élevés, cette marge de manœuvre lui a permis d'assurer la continuité de son activité pendant cette période d'attente. Sans cela, dans l'incapacité de payer ses collaborateurs et ses prestataires, son fonctionnement aurait été bloqué.

Le médiateur demande donc au législateur de modifier rapidement le Code de l'énergie en cohérence avec les dispositions budgétaires légales applicables aux autorités publiques indépendantes afin, que le versement de sa subvention soit garanti en début d'année. Il s'agit en outre d'une mesure de simplification administrative qui va dans le sens de l'action souhaitée par le Gouvernement...

11 MOIS

C'EST LE DÉLAI ÉCOULÉ ENTRE LA PROPOSITION DU BUDGET DU MÉDIATEUR ET LE VERSEMENT DE SA DOTATION POUR 2018

-27,6%

DE BUDGET POUR LE MÉDIATEUR DEPUIS 2009

5,6

MILLIONS D'EUROS, DE BUDGET EN 2017

sujet, le rapport sur les autorités indépendantes annexé à la loi de finances de 2018 révèle que le salaire moyen des collaborateurs du médiateur (74 366 € bruts annuels chargés y compris la part employeur), est inférieur de 28 % à la moyenne des rémunérations de l'ensemble des autorités administratives ou publiques indépendantes.

Mutualisation des moyens avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE)

La mutualisation des locaux que le médiateur partage avec la CRE depuis 2010 est inscrite dans une convention d'hébergement entre les deux institutions : les loyers et les charges sont répartis au prorata des mètres carrés occupés par chaque entité, de même que les frais d'accueil, de nettoyage et de gardiennage. Deux fonctions support, le service informatique et le service de gestion des locaux, sont aussi mutualisées ; la masse salariale de ces agents est répartie au prorata des effectifs des deux établissements. De même, les marchés publics pour la revue de presse quotidienne, la téléphonie fixe et mobile, et depuis 2017, la gestion des copieurs, font l'objet d'une mutualisation. *« Nous avons signé une convention avec la direction des achats de l'État qui permet d'être informés sur les marchés en cours et de s'intégrer à des commandes groupées en fonction de nos besoins. »* explique Béatrice Gaudray.

Les autorités administratives indépendantes font cause commune

Un réseau regroupant plusieurs entités a été créé. Il permet d'échanger sur les bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines. Des réunions périodiques sont organisées afin d'échanger et de recueillir des informations sur diverses thématiques (mutuelle, médecine du travail, rémunérations, recrutement...). L'une a notamment porté sur un point introduit par la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires, précisée par un décret du 10 avril 2017 : la création d'un référent déontologue. *« Nous avons échangé sur les modalités de désignation et les moyens, au sein de chacune de nos institutions, pour apporter aux agents tout conseil utile au respect des obligations et des principes de cette loi »* relate Béatrice Gaudray, référent déontologue du médiateur national de l'énergie depuis octobre 2017.

Enfin, et afin de favoriser l'emploi des agents et la mobilité entre les différentes autorités, les fiches des postes à pourvoir sont adressées à l'ensemble des membres du réseau.



JULIEN AUBERT

Député Les Républicains du Vaucluse, membre de la commission des finances de l'Assemblée nationale

L'intervention d'un acteur neutre et professionnel pour favoriser la confiance

« La massification des dispositifs d'économie d'énergie — via les CEE, les travaux de rénovation énergétique de l'habitat, le développement de l'autoconsommation — est un enjeu pour les politiques publiques qui doivent veiller à ce que les citoyens soient bien accompagnés. Force est de constater que des entreprises peu scrupuleuses tirent profit de ce contexte pour duper les ménages. Les contrats d'installations photovoltaïques comportent parfois des clauses entraînant de graves conséquences : lorsqu'un foyer connaît une difficulté de paiement dans ses mensualités, il se voit alors réclamer la totalité de la somme due.

Pour faire reculer ces arnaques, j'ai soutenu la proposition de loi de mon collègue Patrick Hetzel : il s'agit d'ajouter au Code de la consommation un article indiquant qu'un bon de commande d'installation de panneaux solaires n'est valide qu'à partir du moment où l'autorisation de la mairie pour faire les travaux est accordée ; l'absence de ce document prolonge d'autant le délai de rétractation.

Lorsque l'entreprise ne répond pas à leur réclamation ou n'existe plus, les citoyens n'ont d'autre solution que de saisir la justice. Je suis favorable à l'intervention d'un acteur neutre et professionnel pour les aider à régler leur différend. Les compétences du médiateur national de l'énergie, qui connaît bien le secteur, pourraient être étendues à ces litiges. Cela permettrait de ne pas engorger les tribunaux avec une profusion de dossiers et de favoriser la confiance des citoyens dans les solutions d'efficacité énergétique qui leur sont proposées sur le marché. »





LES CONSOMMATEURS

P. 26

LES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE MANQUENT ENCORE DE REPÈRES

P. 35

LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE S'ORGANISE

Les consommateurs d'énergie manquent encore de repères

2,2

MILLIONS DE CONSOMMATEURS INFORMÉS PAR LE MÉDIATEUR EN 2017

154 000

VISITES DU SITE ENERGIE-MEDIATEUR.FR (+26 % PAR RAPPORT À 2016)



En 2017, les médias ont fréquemment relayé la parole du médiateur sur l'interdiction des rattrapages de facturation au delà de 14 mois, le bilan des interventions pour impayés, le baromètre Energie-Info, les colonnes montantes — une question pointue sur laquelle son analyse est attendue et entendue — ainsi que sur le compteur communicant Linky

Dix ans après la libéralisation totale du marché de l'énergie, les Français se montrent encore réservés pour faire jouer la concurrence. Alors que les pratiques commerciales abusives de certains fournisseurs ne faiblissent pas et que la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel est annoncée, le médiateur poursuit ses efforts pour apporter aux consommateurs une information de qualité.

En 2017, le médiateur a repensé sa stratégie globale d'information et de communication en renforçant sa présence sur les réseaux sociaux et sur internet. Ainsi, l'institution fait une belle percée sur Twitter, auprès des professionnels, avec 3167 abonnés au 31 décembre 2017 contre 2132 fin 2016. Elle devient une référence à suivre en proposant des informations factuelles et neutres sur ses actualités et le marché de l'énergie. Sa page Facebook s'adresse au grand public, en proposant des informations pratiques. Son audience encore limitée reste à développer avec des nouveaux contenus : en 2017, elle recueillait 781 abonnés contre 571 l'année précédente.

Rencontre au sommet pour les 10 ans de la libéralisation du marché

L'organisation d'événements en lien avec l'actualité, comme les tables rondes du 4 juillet 2017 sur le bilan de la libéralisation du marché et ses perspectives, a été privilégiée cette année plutôt que la participation à des salons grand public.

Devant un auditoire d'une centaine de personnes, 9 intervenants — représentant des fournisseurs, des distributeurs et des associations de consommateurs — ont apporté leur point de vue sur plusieurs thèmes, de la précarité énergétique aux compteurs communicants. Certains, comme les tarifs réglementés, ont fait débat ; d'autres, comme l'instauration du chèque énergie, pourtant critiquée au départ par les fournisseurs, ont été plus consensuels. *« Outre un compte rendu écrit, les propos des intervenants ont été repris sous forme de vidéos thématiques, diffusées sur les réseaux sociaux et sur le site du médiateur. »* précise Émilie Pourquery, chargée de mission communication du médiateur.

Pour saluer les 2 ans de la médiation de la consommation en France, le médiateur a aussi organisé une table ronde le 9 janvier 2018.



CAS CONCRETS

DE LA PÉDAGOGIE POUR RASSURER LES CONSOMMATEURS

Monsieur T. résidant à Lille a saisi le médiateur car il conteste sa dernière facture qui, selon lui, ne respecte pas les prix fixes du contrat d'électricité conclu en mai 2016 pour une durée de 18 mois. Les explications données au téléphone par les services du médiateur ont été suffisantes pour que le consommateur comprenne sa facturation et l'accepte. En effet, le caractère « fixe » du contrat souscrit portait sur le prix du kWh hors taxes et pas sur le prix de l'abonnement, indexé sur les tarifs réglementés de vente d'électricité. Cette information figurait dans les conditions générales de vente du fournisseur.

D'autre part, un dysfonctionnement du logiciel de souscription avait bloqué le prix du kWh sur 12 mois au lieu des 18 prévus, mais cette anomalie a été corrigée dans une facture suivante, ce que le consommateur n'avait pas vu.

Recommandation n° D2017-06193, consultable sur energie-mediateur.fr/recommandations

TROUVER LA CAUSE D'UNE RÉSILIATION « INEXPLIQUÉE » PREND SOUVENT DU TEMPS

Monsieur T. de Noisy-le-Sec (93) a mis plusieurs semaines, passant d'un interlocuteur à l'autre, pour comprendre pourquoi il a reçu une facture de résiliation alors qu'il n'a pas changé de fournisseur. Ce dernier lui a conseillé de s'adresser au distributeur, lequel l'a renvoyé vers la Commission de régulation de l'énergie. Celle-ci l'a orienté vers le service Energie-Info, qui l'a renseigné sur la bonne marche à suivre : écrire un courrier au fournisseur lui donnant mandat pour demander au gestionnaire de réseau de rechercher l'origine de la résiliation.

Cette démarche effectuée, le consommateur, toujours sans réponse, a rappelé Energie-Info qui a relayé sa demande auprès du distributeur. Ce dernier a fini par révéler le nom du fournisseur ayant commis l'erreur de substituer le point de livraison de Monsieur T. à celui d'un de ses nouveaux clients.



FRANÇOISE THIEBAULT

Secrétaire générale des associations familiales laïques de Paris

Pour une protection renforcée des consommateurs face aux nouveaux litiges

« Les mutations importantes dans le secteur de l'énergie font craindre le développement de nouveaux litiges. L'arrivée d'acteurs puissants sur le marché pourrait inciter les fournisseurs à des démarches commerciales abusives afin d'élargir leur clientèle. Qui plus est, la fin des tarifs réglementés en gaz, qui devrait intervenir au moment de l'achèvement du déploiement de Gazpar, coïncidera avec l'arrivée de nombreuses offres. Cela peut être une opportunité mais aussi un risque pour les ménages qui, avec les compteurs communicants, auront la possibilité de consommer mieux et moins, à condition d'être bien informés. Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie sera d'autant plus important pour diffuser une information honnête, claire et crédible.

Une évolution envisagée de la législation prévoit que les travaux de raccordement électrique puissent être réalisés par des entreprises privées, sous le contrôle du gestionnaire de réseau. Elles pourraient ainsi proposer la pose de panneaux solaires et le raccordement. Ces installations devraient se multiplier avec l'encouragement de l'autoconsommation. Mais cela n'est pas sans risque pour les consommateurs qui pourraient voir le distributeur se retourner contre eux en cas de perturbations sur le réseau. Quels seront alors leurs recours si l'entreprise qui a réalisé les travaux n'existe plus ou simplement fait le gros dos ?

Il est donc indispensable de se mettre d'accord sur un dispositif robuste de protection des consommateurs contre les litiges émergents en matière de contractualisation déloyale ou de malfaçons, quel que soit l'opérateur qui en ait la charge. »

Les « Consomag » reviennent sur les écrans

Le médiateur et l'Institut national de la consommation (INC) ont reconduit en 2017 leur partenariat pour une série de 5 émissions « Consomag », diffusées entre le 20 novembre et le 18 décembre, le plus souvent à une heure de grande écoute, sur les chaînes de France Télévisions. Dans un format de 2 minutes, elles contenaient une information pédagogique sur les thèmes suivants : « 10 ans après l'ouverture du marché de l'énergie, qu'est-ce qui a changé ? », « Comment bien comparer les offres d'électricité et de gaz naturel ? », « Que faire en cas de problème avec un fournisseur d'énergie ? », « L'électricité verte, qu'est-ce que c'est ? » « Comment choisir la meilleure offre tarifaire en électricité ? ». Ces émissions ont été suivies par 15 millions de téléspectateurs.



ENGIE ET DIRECT ÉNERGIE SANCTIONNÉS POUR LEURS PRATIQUES COMMERCIALES DOUTEUSES

En mars 2017, Engie a écopé d'une lourde amende de 100 millions d'euros. L'Autorité de la concurrence, qui avait été saisie en 2014 par l'association UFC-Que choisir et par Direct Énergie, a sanctionné les pratiques commerciales abusives du groupe qui utilisait son fichier de clients aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel, hérité de son ancien monopole, pour promouvoir ses offres de marché en électricité et gaz naturel. Il lui était aussi reproché d'avoir utilisé un argument commercial trompeur — une meilleure sécurité d'approvisionnement que ses concurrents — pour inciter les consommateurs à choisir ses offres.

À cette sanction s'est ajoutée une condamnation à 150 000 € d'amende pour concurrence déloyale prononcée par le Tribunal de commerce de Nanterre, à la suite d'une plainte d'EDF. Certains commerciaux missionnés par Engie démarchaient les clients en usurpant le nom d'EDF, une pratique également dénoncée par le médiateur, suite aux sollicitations de consommateurs bernés par la confusion.

En octobre 2017, c'est au tour de Direct Énergie d'être sanctionné par la direction départementale de la protection des populations de Paris. Une amende administrative de 60 000 € a été prononcée, pour le non-respect de dispositions encadrant la conclusion de contrats à distance, à savoir l'absence de recueil du consentement exprès du consommateur et l'envoi de la confirmation de l'offre pendant le démarchage téléphonique et non après.

1 519

LITIGES RELATIFS À DES MAUVAISES PRATIQUES DE DÉMARCHAGE ENREGISTRÉS EN 2017, CONTRE 1 140 EN 2016

FOCUS

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE INDIFFÈRE TOUJOURS LES FRANÇAIS

Le 1er juillet 2017, l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence fêtait ses 10 ans. Pour autant, même si la concurrence progresse, la connaissance des Français sur le sujet stagne : comme en 2012, 1 sur 2 ignore qu'il peut changer de fournisseur et une majorité ne parvient pas à citer un autre fournisseur que le sien, selon le baromètre Energie-Info de 2017. *« Cette méconnaissance persistante peut surprendre, alors que l'arrivée de nouveaux fournisseurs s'est accompagnée de campagnes de publicité, donnant de la visibilité au marché,* souligne Caroline Keller, chef du service information et communication du médiateur. *Pour notre part, nous communiquons régulièrement, et en particulier lors des évolutions des tarifs réglementés, pour rappeler aux consommateurs qu'ils ont la possibilité de comparer les offres des fournisseurs et d'en changer sans frais, à tout moment. »*

Les Français sont toujours aussi attentistes. Lorsqu'on leur explique que le marché est ouvert à la concurrence, 64 % jugent cette ouverture positive mais seuls 20 % d'entre eux ont cherché à s'informer. Les démarches pour changer de fournisseur, si elles apparaissent simples pour 55 % des personnes interrogées, restent mal connues puisque 20 % d'entre elles pensent que la procédure est payante et 12 % qu'elle nécessite de changer de compteur.

L'actualité sur la prochaine suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel a permis de mieux connaître leur existence. 46 % des Français disent en avoir entendu parler en 2017, contre 36 % en 2011. Toutefois, celle-ci reste imparfaite puisque 45 % des répondants croient qu'ils sont proposés par tous les fournisseurs et 22 % qu'il n'est pas possible d'y revenir après avoir souscrit une offre de marché.

(Source : Enquête réalisée par l'institut d'études Market Audit, du 5 au 25 septembre 2017, auprès d'un échantillon représentatif de 1500 foyers interrogés par téléphone)

29 %

DES MÉNAGES CROIENT TOUJOURS QU'EDF ET ENGIE (EX-GDF SUEZ) SONT UNE SEULE ET MÊME ENTREPRISE

72 %

DES FRANÇAIS PENSENT QU'IL EST POSSIBLE D'AVOIR LES TARIFS RÉGLEMENTÉS POUR LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ CHEZ LE MÊME FOURNISSEUR

La « Minute pratique » pour tout savoir sur l'énergie

Comme en 2016, cette campagne d'information télévisuelle a été complétée par la réalisation de 10 vidéos d'une minute, avec l'Institut national de la consommation (INC). Traitées sous la forme de questions/réponses d'experts, elles rappellent les fondamentaux pour aider les consommateurs dans leurs démarches : par exemple, souscrire un contrat de fourniture de GPL, utiliser le chèque énergie, évaluer sa consommation d'électricité, réagir après un démarchage ou simplement mieux comprendre ce que recouvre la fin annoncée des tarifs réglementés ou l'autoconsommation. Elles ont été diffusées sur les réseaux sociaux et sont consultables sur le site energie-info.fr.

Le médiateur sur les ondes

Entre octobre 2015 et février 2018, Jean Gaubert a répondu aux questions des auditeurs dans une émission intitulée « Le rendez-vous du médiateur de l'énergie » tous les vendredis sur Bretagne 5, une chaîne de radio locale diffusée sur internet. Sur Radio France Bleu, l'émission régionale « La Minute conso » invite régulièrement Frédérique Coffre-Fériaud, directrice générale des services du médiateur, pour le même type d'exercice.

Le site energie-mediateur.fr fait peau neuve

La refonte du site internet du médiateur en novembre 2017 a permis d'apporter des améliorations substantielles. Il est désormais adapté à la lecture sur les smartphones et les tablettes (*site responsive*) et compatible avec l'usage des réseaux sociaux, de plus en plus exploités. Dorénavant, ses pages sont enrichies de photos en haute définition et de vidéos.

La navigation a été restructurée, dans un souci de simplicité et de visibilité, autour de 3 rubriques : « Le médiateur » présente l'institution, ses missions, son actualité ; « Litiges » renvoie au mode de saisine, aux recommandations et à la jurisprudence ; « Energie-Info » propose un lien vers les principaux points d'accès du site éponyme, comme le comparateur et les fiches pratiques.

« Cette nouvelle configuration valorise la partie institutionnelle et les actualités du médiateur, qui sont maintenant les pages les plus consultées. » précise Sophie Marin, chargée de mission communication au sein du médiateur national de l'énergie.

25 %

DES VISITES DU SITE ENERGIE-MEDIATEUR.FR EFFECTUÉES SUR TABLETTE OU SMARTPHONE

42 000

VISIONNAGES DE VIDÉOS EN LIGNE



Energie-Info, le service d'information du médiateur, ce sont : un site energie-info.fr, un centre d'appels accessible via un numéro vert gratuit (0 800 112 212) avec des conseillers qui répondent aux questions simples, et une cellule d'expertise de deuxième niveau qui traite les demandes téléphoniques complexes et les demandes écrites.



Le palmarès 2017 des pages du site energie-info.fr les plus consultées place en tête le comparateur d'offres, avec 35 % des visites. Arrivent ensuite la calculette pour estimer sa consommation d'électricité (20 %), devant la liste des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel (15 %) et la fiche pratique « Comment lire les index sur mon compteur d'électricité ou de gaz ? » (6 %).

Le site energie-info.fr s'enrichit de nouvelles fonctions

Avec le déploiement progressif du compteur communicant Linky, des fournisseurs d'électricité ont commencé en 2017 à innover sur les offres tarifaires, avec des formules « heures pleines, heures creuses » soir et/ou week-end. L'un d'entre eux communique sur une formule avec des heures « super » creuses la nuit. *« Notre comparateur d'offres a évolué afin de prendre en compte ces nouvelles propositions tarifaires réservées aux consommateurs équipés de Linky. L'outil a été repensé pour pouvoir intégrer jusqu'à une dizaine de prix différents, afin d'être prêt pour l'avenir. »* explique Nabil Boubakeur, chef de projets informatiques au sein du médiateur.

Seule l'offre gaz du fournisseur Ekwateur, parce qu'elle repose sur plusieurs centaines de zones tarifaires — lorsque l'on n'en compte généralement que 6 chez les autres fournisseurs —, n'a pas pu être intégrée à ce jour dans le comparateur, à cause de sa complexité.

Une calculette pour estimer sa consommation de gaz

Une calculette pour estimer sa consommation de gaz naturel à partir d'une série de questions sur les usages, l'habitation, la composition du ménage a été créée, en complément de celle qui existait déjà pour évaluer sa consommation d'électricité. Le travail a été réalisé avec le distributeur GRDF, qui a mis au point un moteur de calcul. Les consommateurs peuvent se servir des calculettes, pour trouver des repères s'ils jugent leur consommation d'énergie trop élevée ou l'évaluer lorsqu'ils emménagent dans un nouveau logement.

Une fois l'estimation effectuée, ils peuvent l'utiliser pour effectuer une simulation dans le comparateur d'offres. Celui-ci s'est enrichi d'un nouvel indicateur, pour informer les utilisateurs sur le pourcentage de biogaz dans les offres des fournisseurs, comme cela était déjà le cas pour l'électricité verte.

FOCUS

LE SERVICE ENERGIE-INFO, PILIER DE L'ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de 200 000 consommateurs ont appelé le numéro vert Energie-Info en 2017. 115 000 d'entre eux ont utilisé le serveur vocal pour écouter la liste des fournisseurs et 89 000 ont préféré parler à un conseiller. La cellule d'expertise de deuxième niveau du service Energie-Info a géré environ 9 000 demandes en 2017. 31 % sont des questions sur les offres et démarches ; parmi les 69 % de demandes concernant des litiges, ce sont les contestations des niveaux de consommation facturés qui arrivent en tête (13 %) avec les résiliations inexpliquées (13 %). Suivent les appels de consommateurs dénonçant des pratiques commerciales déloyales (10 %), les litiges sur le règlement des factures (9 %) et les difficultés en cas de la suspension de fourniture (7 %).

Les résiliations inexpliquées, qu'elles soient dues à des erreurs commises par les fournisseurs sur le point de livraison ou à l'activation non souhaitée d'un contrat chez un autre fournisseur après démarchage, ne sont pas un phénomène nouveau. C'est un casse-tête pour le consommateur car, par manque de connaissance de la démarche à suivre, les services clients des fournisseurs ne traitent pas correctement les réclamations pour connaître l'origine des résiliations. C'est pourquoi le médiateur demande à ce que les consommateurs puissent directement s'adresser au distributeur pour obtenir cette information.

1,8

MILLIONS DE VISITES SUR LE SITE ENERGIE-INFO.FR, SOIT UNE AUGMENTATION DE 2 % PAR RAPPORT À 2016

204 000

APPELS REÇUS AU 0 800 112 212, LE NUMÉRO VERT DU SERVICE ENERGIE-INFO

FOCUS

LA SUPPRESSION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ DOIT S'ACCOMPAGNER D'UNE INFORMATION SOUTENUE

La décision du Conseil d'État, stipulant que les tarifs réglementés de vente de gaz naturel sont contraires au droit européen de la concurrence, ouvre la voie à leur disparition prochaine, probablement d'ici 2023. Alors qu'1 Français sur 2 ignore qu'il peut changer de fournisseur d'énergie, le médiateur estime qu'un effort important d'information et de pédagogie est indispensable pour accompagner les particuliers dans cette transition.

Les difficultés rencontrées lors de la suppression des tarifs réglementés pour les professionnels depuis le 1er janvier 2016 montrent les écueils à éviter : mal informés et mal préparés, plusieurs milliers d'entre eux n'avaient fait aucune démarche pour souscrire une offre à prix de marché avant l'échéance. Ce défaut d'anticipation avait conduit les pouvoirs publics à mettre en place en urgence un dispositif transitoire, avec des tarifs dissuasifs, pour les retardataires.

« Nous devons donc accentuer les efforts de notre mission d'information pour encourager les consommateurs à s'approprier les clés de compréhension du marché, indique Frédérique Coffre-Fériaud, directrice générale des services du médiateur. *Mais il faudrait que des actions de communication spécifiques soient menées dès à présent pour que les particuliers soient informés très en amont et n'attendent pas le dernier moment pour souscrire une offre de marché. »*

Le médiateur défend également l'instauration d'un prix de référence du gaz naturel, après la fin des tarifs réglementés, qui constituerait un point de repère afin d'aider les consommateurs à choisir une offre.

5 MILLIONS

DE PARTICULIERS, COPROPRIÉTÉS ET PETITS PROFESSIONNELS TITULAIRES D'UN CONTRAT AU TARIF RÉGLEMENTÉ EN GAZ AU 31 DÉCEMBRE 2017

La lutte contre la précarité énergétique s'organise

Près de 6 millions de ménages ont du mal à payer leurs factures d'électricité, de gaz ou de fioul et 7,4 millions de foyers vivent dans des logements mal isolés. Le nouveau plan de rénovation énergétique des bâtiments fait du recul de la précarité énergétique une priorité avec l'objectif de réhabiliter 150 000 « passoires thermiques » par an. Après 2 années d'expérimentation positive, le chèque énergie remplace les anciens tarifs sociaux de l'électricité et du gaz à compter de 2018.

Les mauvaises performances thermiques des logements et la vétusté des équipements de chauffage et de production d'eau chaude alourdissent les factures d'énergie. Qu'ils renoncent à les payer ou préfèrent se priver pour en limiter le montant, cette réalité quotidienne des Français les plus modestes est bien connue du médiateur. Environ 10 % des sollicitations du niveau 2 de son service d'information Energie-Info portent sur des difficultés de paiement et 7 % font suite à des coupures d'énergie le plus souvent pour impayés.

Les factures d'énergie, un sujet de préoccupation croissant

Selon l'édition 2017 du baromètre Energie-Info, deux tiers des Français estiment que les factures d'énergie représentent une part importante des dépenses du foyer, alors qu'ils étaient 56 % à le penser en 2016. Un tiers des ménages ont réduit leur consommation de chauffage pour ne pas avoir à payer une note trop élevée. Cette privation est plus fréquente parmi les habitants des grandes villes (40 %) et chez les plus jeunes (42 %).

1/3

DES MÉNAGES A DÉCLARÉ AVOIR RÉDUIT SA CONSOMMATION DE CHAUFFAGE

(Source : baromètre Energie-Info)

1925€/AN

DE DÉPENSE ÉNERGÉTIQUE MOYENNE POUR LES MÉNAGES EN PRÉCARITÉ, CONTRE 1584 €/AN POUR LA MOYENNE NATIONALE

(Source : ONPE)



Les Centres communaux d'action sociale estiment que la trêve hivernale joue un rôle positif dans l'accompagnement des publics précaires. Elle rend possible un travail conjoint avec les fournisseurs d'énergie sur la médiation des impayés et permet de travailler différemment et sur le long terme avec les personnes en précarité énergétique.

48 %

DES ADULTES EXPOSÉS À LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SOUFFRENT DE MIGRAINES ET 22 % DE BRONCHITES CHRONIQUE, CONTRE RESPECTIVEMENT 32 % ET 10 % DES PERSONNES QUI NE LE SONT PAS

(Source : CREAI-ORS Gefosat, 2013)

La trêve hivernale des coupures, une avancée...

Depuis 2013, la trêve qui empêche les expulsions de locataires non solvables en hiver s'est étendue à la fourniture d'énergie. C'est une avancée majeure de la loi dite « Brottes » obtenue notamment grâce à l'engagement du médiateur en faveur de mesures fortes de lutte contre la précarité énergétique. Entre le 1er novembre et le 31 mars, l'occupant d'un logement n'ayant pas réglé ses factures ne peut subir de coupure d'électricité ou de gaz naturel. Les fournisseurs peuvent toutefois décider de limiter la puissance du compteur, sauf chez les foyers bénéficiaires du chèque énergie.

... qui ne profite pas à tous

« Toutefois certains ménages précaires ne bénéficient pas de la protection de la trêve hivernale et nous sollicitent parce que vivant une situation très difficile » témoigne Jean Gaubert. Ceux dont l'énergie a été suspendue avant le 1er novembre restent sans électricité ou gaz pendant la durée de l'hiver, s'ils ne paient pas leur dette. Ceux dont la cuve de GPL ou de fioul est vide et qui n'ont pas les moyens financiers de la remplir passent aussi un hiver sans chauffage et/ou eau chaude. Quelques personnes, habitant des immeubles alimentés par de petits réseaux de gaz propane, peuvent faire l'objet de coupures en cas d'impayés pendant l'hiver, la législation se référant au gaz naturel. Il arrive aussi parfois que le limiteur de puissance électrique grille, si un ménage consomme plus qu'autorisé, en mettant un chauffage d'appoint par exemple ; dans ces situations, sur intervention des services du médiateur, le distributeur le remplace rapidement, ce qui permet de rétablir le courant même si la puissance reste réduite.

Baisse du nombre d'interventions pour impayés

Après avoir augmenté de façon constante ces dernières années, le nombre d'interventions pour impayés — suspensions d'énergie et réductions de puissance — a baissé de 10 % par rapport à 2016 et retrouve un niveau proche de celui de 2015. Les fournisseurs ont mis en œuvre 543 874 suspensions de fourniture d'énergie ou limitations de puissance en 2017. Ils transmettent ces données chaque trimestre au médiateur, afin de lui permettre de mieux appréhender la situation des consommateurs en état de précarité énergétique.

En électricité, sur 450 012 interventions, 228 472 étaient des coupures, 211 797 des limitations de puissance — dont une large majorité a été effectuée pendant la trêve hivernale — et 9 743 résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur, sans coupure préalable. Ce nombre baisse de 6 % par rapport à 2016.

En gaz naturel, sur les 93 862 interventions, 53 848 étaient des coupures et 40 014 des résiliations de contrat. Ce chiffre diminue de 26 % par rapport à 2016 et retrouve un niveau proche de celui de 2015.

L'hiver 2016/2017, plutôt moins froid que les précédents, a sans doute apporté une marge de manœuvre dans le paiement des factures. La baisse s'explique également par la limitation des rattrapages de facturation à 14 mois, une meilleure connaissance des dispositifs d'aide et une plus grande tolérance des fournisseurs. Certains ont cependant malheureusement tendance à demander une suspension d'énergie pour des dettes d'un montant limité, de l'ordre d'une centaine d'euros (voir p. 78, chapitre « Les fournisseurs », cas concret D2016-03252).



LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SCRUTÉE À LA LOUPE

À son tour, l'Europe s'est dotée d'un observatoire de la précarité énergétique. Lancé le 28 janvier 2018, il rassemble des sources disparates d'informations provenant de l'Union européenne et propose de partager bonnes pratiques, mesures et outils de formation, ainsi qu'un forum pour mettre en réseau les différents acteurs. Les États membres devront faire remonter régulièrement des rapports à l'observatoire pour alimenter sa base de données. Par la création de cette plateforme, la Commission entend montrer qu'elle fait de la lutte contre la précarité énergétique une de ses priorités dans le cadre du paquet « Une énergie propre pour tous les Européens » présenté fin 2016.

En France, l'Observatoire national de la précarité énergétique a été créé par la loi Grenelle 2 de 2010 pour approfondir la connaissance du phénomène dans le secteur de l'habitat en priorité et de la mobilité. Identifié par un nouveau logo, il a publié sa 3e vague de chiffres-clés sous un format novateur. Le « Tableau de bord de la précarité énergétique 2017 » rend l'accès aux données et leur lecture plus aisés, en les classant par grands chapitres : indicateurs de quantification du phénomène, de contexte, de difficulté des ménages à payer leurs factures et de suivi des dispositifs financiers nationaux de lutte contre la précarité.

Ces observatoires ont vocation à mieux faire comprendre pour mieux accompagner. Néanmoins, l'approfondissement des connaissances n'est pas une fin en soi ; c'est la mise en place de nouvelles mesures pour faire reculer la précarité qui doit être visée.

50 MILLIONS

DE MÉNAGES EUROPÉENS VIVENT DANS LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, SOIT 10 % DE LA POPULATION

(Source : Commission européenne)

150 €

EN MOYENNE POUR LE CHÈQUE ÉNERGIE, CONTRE 114 € POUR LES ANCIENS TARIFS SOCIAUX

4 M

DE MÉNAGES DÉFAVORISÉS ÉLIGIBLES AU CHÈQUE ÉNERGIE

(Source : Ministère de la Transition écologique et solidaire)



Les conditions d'éligibilité et le montant des aides du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) varient d'un département à l'autre. Les plafonds de ressources du foyer sont différents. Les aides ne sont parfois attribuées qu'aux locataires ou à certains types de propriétaires (plus de 65 ans par exemple). Les passoires thermiques ne sont pas toujours éligibles au FSL, tandis que certains règlements posent comme condition d'être client des fournisseurs Engie ou EDF.

Des « correspondants solidarité » introuvables

Les fournisseurs d'énergie ont l'obligation de désigner un « correspondant solidarité-précarité » pour faciliter les relations avec les services sociaux du département et de la commune, ainsi qu'avec les associations de défense des consommateurs. Le médiateur s'interroge sur l'existence réelle de cette fonction chez tous les fournisseurs, et notamment au sein des nouveaux entrants sur le marché de l'énergie. Régulièrement, des assistantes sociales qui suivent le dossier de ménages précaires et sollicitent les services du médiateur déclarent ne pas savoir à qui s'adresser chez le fournisseur concerné ; elles ne parviennent pas à identifier une personne en charge du pôle solidarité. Il est nécessaire que les entreprises se conforment à cette obligation afin de mieux accompagner les personnes en difficulté.

De plus, 16 % des Centres communaux d'action sociale (CCAS) ne reçoivent pas la liste des personnes en situation d'impayés d'énergie que les fournisseurs doivent obligatoirement leur transmettre, selon l'édition 2017 des « Enquêtes et Observations sociales » de l'Union nationale des CCAS.

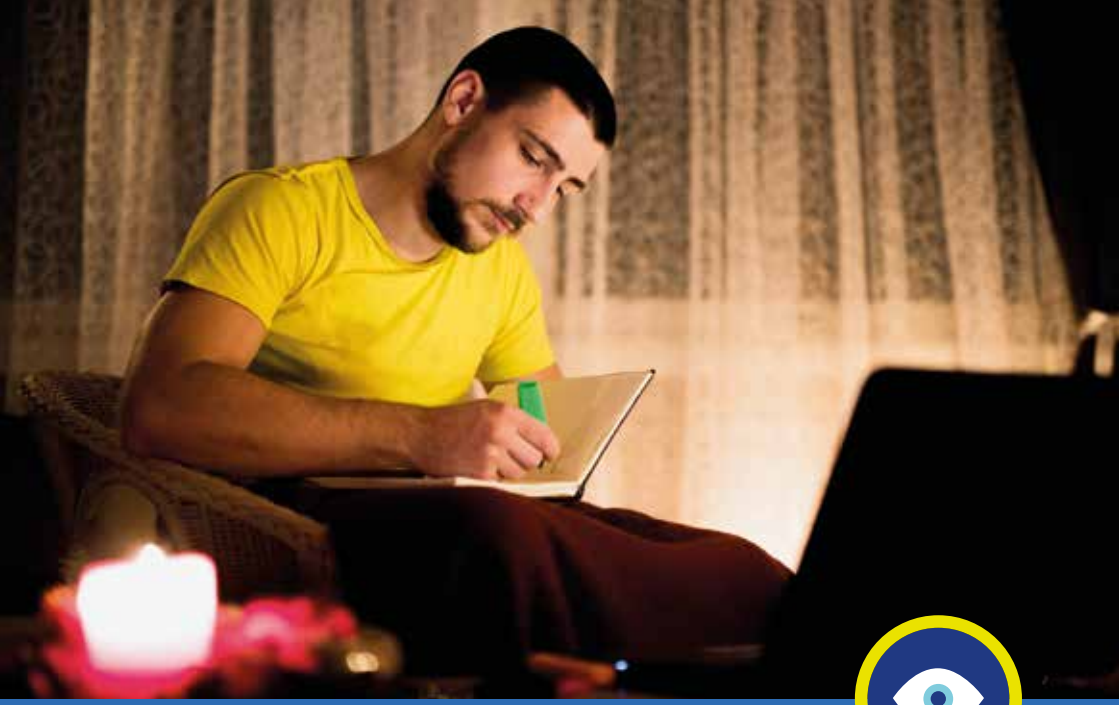
Le chèque énergie arrive au secours des ménages précaires…

Le 5 janvier 2018, le ministère de la Transition écologique et solidaire a annoncé que le chèque énergie serait distribué à partir du 26 mars 2018. Créé par la loi d'août 2015, il se substitue aux tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel pour aider les consommateurs vulnérables à payer leur facture d'énergie, quel que soit leur mode de chauffage (fioul, GPL, bois…). Il permet également de payer les dépenses engagées pour la rénovation énergétique du logement.

Le médiateur a défendu de longue date ce dispositif qu'il juge plus équitable et moins complexe que les tarifs sociaux, dont les bénéficiaires effectifs étaient moins nombreux que les ayants droit. Le chèque énergie est automatiquement envoyé aux foyers modestes, sur la base de leur revenu fiscal, sans qu'ils aient besoin d'effectuer des démarches.

… qui ont bien accueilli le dispositif dans les départements-tests

Le rapport d'évaluation du chèque énergie, tirant les enseignements d'une expérimentation conduite pendant 2 ans en Ardèche, dans l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais, montre des résultats encourageants. 170 000 chèques énergie ont été distribués en 2016 et 2017. Les bénéficiaires se sont bien appropriés le dispositif, dont ils comprennent pour une très large majorité le mode d'utilisation et qu'ils jugent plus concret que les anciens tarifs sociaux.



CAS CONCRET

DE LONGS MOIS SANS ÉLECTRICITÉ

Suite à la perte de son emploi, Monsieur T. et sa femme, qui est en congé parental pour élever leurs 4 enfants, ne parviennent plus à régler leurs factures d'électricité. L'énergie a été coupée en juillet 2017. Un plan établi par la commission de surendettement a conduit à un moratoire de 2 ans sur leurs dettes.

Toutefois celui-ci n'inclut pas une partie de leurs impayés auprès du fournisseur : le compteur n'ayant pas été relevé avant l'état détaillé de leur endettement, des factures ont continué à courir, rattrapant des consommations estimées antérieures. Le distributeur s'est pourtant déplacé à leur domicile en début d'année pour mettre en œuvre une réduction de puissance mais sans réaliser un relevé d'index, alors que c'est un acte prévu par la procédure concernant les interventions pour impayés.

En décembre 2017, le courant n'était toujours pas rétabli. Le fournisseur refuse de le faire tant que le couple n'a pas réglé intégralement sa dette. Celui-ci s'est équipé de deux groupes électrogènes et chauffe sa maison avec un insert à bois. Il n'y a pas d'eau chaude. Il a déposé une demande d'aide auprès du Fonds de solidarité pour le logement mais cela prend du temps. Il ne peut souscrire un contrat chez un autre opérateur car il n'y a qu'un seul fournisseur d'énergie dans la zone où il habite, un territoire desservi par une entreprise locale de distribution (ELD).

Le médiateur a recommandé qu'un plan d'apurement de la dette soit proposé à Monsieur et Madame T. et que l'énergie soit rétablie dès le règlement de la première échéance.

Recommandation n° D2017-06096, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

« Avec un taux de non-recours autour de 22 % pour sa première année d'expérimentation, le chèque énergie se place plutôt parmi les mécanismes d'aide sociale les plus efficaces. » précise le rapport. Près de 70 % des bénéficiaires se trouvent dans la tranche de revenu la plus basse, qui apporte l'aide la plus élevée. Pour les consommateurs qui ne sont pas chauffés au gaz, le montant a augmenté de 70 € par an ; par contre, pour les ménages se chauffant au gaz, l'aide a diminué, puisqu'ils ne cumulent plus comme auparavant le tarif social de l'électricité et celui du gaz.

Pour le médiateur, il est indispensable que le niveau du chèque énergie soit significativement revalorisé pour faire reculer la précarité énergétique.

Des axes de progrès identifiés

Les bénéficiaires du chèque énergie, comme auparavant ceux des tarifs sociaux, ont droit à des protections supplémentaires : gratuité de la mise en service lors d'un emménagement, interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale, abattement de 80 % sur la facturation des interventions pour impayés, exonération des frais de rejet de paiement.

Pour cela, ils doivent se faire connaître de leur fournisseur, notamment par le biais d'une attestation qui leur est envoyée avec le chèque énergie. Afin d'améliorer l'accès aux protections, le rapport préconise d'envisager d'autres moyens de signalement des consommateurs précaires auprès des opérateurs.

Dans le but d'optimiser le recours au chèque énergie, le rapport estime nécessaire de renforcer l'information des ayants droit par une grande campagne de communication nationale et d'associer davantage les relais que sont les collectivités, les associations, les services sociaux. Son utilisation pourrait être également simplifiée, en développant sa dématérialisation et son usage en ligne.

Pour la création d'un fournisseur de dernier recours

Pour le médiateur, le soutien aux Français en situation de précarité énergétique passe par la mise en place d'un fournisseur universel de dernier recours d'électricité comme il existe aujourd'hui un service bancaire minimum. Les ménages rencontrant des difficultés financières qui n'arrivent plus à souscrire de contrat avec un fournisseur devraient pouvoir bénéficier d'une fourniture minimale d'électricité afin de pourvoir à leurs besoins vitaux : s'éclairer, s'alimenter, se chauffer. Les foyers qui accumulent les factures impayées voient leur contrat résilié à l'initiative de leur opérateur. Contrairement à certaines idées reçues, les tarifs réglementés de vente proposés par les fournisseurs historiques n'apportent aucune protection particulière ; ces derniers résilient eux aussi les contrats aux tarifs réglementés des consommateurs insolvables. Bien que les refus de vente soient illégaux, certains opérateurs — informés des difficultés de paiement des consommateurs — refusent d'établir un contrat à ceux qui leur apparaissent comme des clients « mauvais payeurs ». Le service Energie-Info est régulièrement témoin de cette réalité.

Des difficultés accrues sur le territoire des ELD

« Ce problème est particulièrement prégnant sur les territoires des entreprises locales de distribution (ELD) où la concurrence est quasi inexistante, souligne Frédérique Coffre-Fériaud, directrice générale des services du médiateur. *Nous sommes régulièrement saisis par des consommateurs dont l'alimentation en énergie a été coupée et qui ne parviennent pas à obtenir un rétablissement, même si l'impayé concerne un ancien logement dont le contrat est résilié. »* Le cas d'une famille privée de courant depuis un an a été relayé chez le médiateur par la Direction générale

de l'Énergie et du Climat (DGEC), dont l'intervention avait été vaine. Ce n'est qu'après de longues négociations avec le fournisseur que les services du médiateur sont parvenus à faire rétablir l'électricité, à puissance réduite, au terme d'un compromis sur un échéancier de paiement de la dette. Plusieurs dossiers, impliquant des résiliations de contrat et des coupures d'énergie sur les territoires des ELD ont été traités par le médiateur en 2017, renforçant la nécessité d'instaurer un fournisseur de dernier recours.

FOCUS

LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT S'ADAPTE AU CHÈQUE ÉNERGIE

Le Fonds de solidarité pour le logement (FSL), dispositif piloté au niveau du Conseil départemental, accorde des aides financières aux ménages rencontrant des difficultés pour les aider à régler les dépenses de leur logement, et notamment les factures d'électricité ou de gaz. Les fournisseurs d'énergie peuvent décider d'abonder ce fonds, en signant des conventions avec chaque département, qui déterminent le montant de leur contribution financière. Celle-ci leur est remboursée par des subventions publiques dans une certaine limite.

Jusqu'à fin 2017, la règle de compensation, fixée par voie réglementaire, était calculée par rapport aux charges du Tarif première nécessité (TPN), proposé par tous les fournisseurs d'électricité à leurs clients aux revenus modestes. Jusqu'à 20 % du montant consacré au TPN, versé par les entreprises d'énergie au FSL, était compensé par le budget de l'État. Avec la mise en place du chèque énergie en 2018, les modalités de la compensation ont changé : elle est calculée au prorata du nombre de clients résidentiels en électricité de chaque fournisseur. Il n'est toutefois guère logique que les clients en gaz naturel ne soient pas pris en compte.

Et surtout, pourquoi faire transiter l'argent public par les fournisseurs ? L'État pourrait verser ces sommes directement au FSL au prorata du nombre de clients bénéficiaires du chèque énergie par département. Libre à chaque fournisseur d'abonder, en plus, ce fonds dans le cadre de sa politique de solidarité.

150 000

FOYERS BÉNÉFICIAIRES D'UNE AIDE DU FSL EN 2014 (SUR 203 000 DEMANDES)

(Source : Observatoire National de la Précarité Énergétique)

15

PAYS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE ONT DÉJÀ MIS EN PLACE UN FOURNISSEUR DE DERNIER RECOURS POUR PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

(Source : Conseil des régulateurs européens de l'énergie - CEER)

Un service public d'intérêt général

Un service de fourniture de dernier recours, compatible avec le fonctionnement d'un marché concurrentiel, doit être simple et peu coûteux pour la collectivité. Il faut veiller à ce que le dispositif n'incite pas au non-paiement des factures, qu'il soit transitoire et qu'il ne stigmatise pas celui qui en bénéficie.

Cette mission pourrait être assurée par les gestionnaires de réseaux qui disposent d'un monopole et jouent un rôle de proximité, un peu négligé depuis l'ouverture du marché. Ils le font *de facto* aujourd'hui, en dehors de tout cadre légal, via les « pertes non techniques » qui couvrent les consommations des ménages résiliés mais dont la fourniture en énergie n'a pas été coupée. Ces derniers n'ayant pas de service clientèle, il faudrait étudier des solutions de facturation n'entraînant pas de frais de gestion importants, comme par exemple le prépaiement.

Priorité doit être donnée à la réhabilitation des « passoires thermiques »

Si l'aide au paiement des factures constitue un volet essentiel de la lutte contre la précarité énergétique, le médiateur considère qu'un effort important doit être consacré à la rénovation énergétique des habitations pour prévenir le phénomène en agissant sur le long terme. *« En complément des incitations financières, je défends l'exigence d'un niveau de performance énergétique minimum pour les logements en location »* réaffirme Jean Gaubert.



NATHALIE APPÉRÉ

Présidente de l'Agence nationale de l'habitat (Anah)

Soutenir l'effort de rénovation énergétique des ménages précaires

« Le programme Habiter mieux, consacré à la lutte contre la précarité énergétique, s'inscrit dans les priorités du plan climat et du plan de rénovation énergétique du Gouvernement. L'objectif de réhabiliter 75 000 logements, dits « passoires thermiques », est ambitieux mais atteignable, grâce à un certain nombre de mesures de simplification qui vont permettre de faciliter les démarches des propriétaires. Ce programme est financé pour partie par le grand plan d'investissement qui consolide le budget de l'Anah. La stabilité financière, de ses objectifs et de ses règles, permet aux bénéficiaires et partenaires de l'Agence, au premier rang desquels les collectivités locales, de disposer d'une visibilité renforcée.

Les différentes évaluations que nous avons menées ont montré que l'accompagnement des ménages est essentiel. Les opérateurs d'accompagnement sont des tiers de confiance. Pour aller plus loin, l'Anah souhaite associer à son programme de nouvelles formes d'appui. Nous pensons ainsi à soutenir les associations qui travaillent auprès des ménages les plus fragiles pour proposer une assistance adaptée. Cela suppose un soutien des acteurs publics locaux en charge de l'action sociale. Le financement du reste à charge des propriétaires les plus en difficulté est un sujet très important. L'Agence souhaite développer des partenariats qui leur permettront de bénéficier de solutions de financement intégrant aides publiques, aides sociales, prêts bonifiés, prêts sociaux, dispositifs d'avances, etc. »





LES DISTRIBUTEURS

P. 46

QUELQUES PROGRÈS POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

P. 50

COMPTEURS COMMUNICANTS : LES BÉNÉFICES POUR LES CONSOMMATEURS NE SONT PAS ENCORE AU RENDEZ-VOUS

P. 57

LE FEUILLETON DES COLONNES MONTANTES CONTINUE

Quelques progrès pour les réseaux de distribution

La typologie des litiges avec les gestionnaires de réseaux a peu évolué en 2017 : les problèmes de qualité de fourniture et de raccordement restent majoritaires. Le traitement de ces litiges s'est toutefois un peu amélioré.

En 2017, les dossiers relevant de problèmes de qualité de fourniture d'électricité sont en légère baisse : 9 % des litiges recevables contre 10 % en 2016. Inversement, la proportion des litiges relatifs à un raccordement ou un ouvrage réseau est passée de 6 à 8 % en 2017, une progression qui s'explique en partie par la hausse des saisines relatives à la rénovation de colonnes montantes (1,5 % des dossiers) et par celles qui impliquent la présence d'un ouvrage public sur une propriété privée. Viennent aussi les problèmes entraînés par la pose du compteur Linky, qui étaient inexistants l'an passé et représentent désormais près 3 % des cas instruits en médiation.

Une « culture client » qui se développe

Les saisines sur la qualité de fourniture recouvrent des sujets variés : creux de tensions ou surtensions, coupures accidentelles ou microcoupures, avec des enjeux financiers conséquents, parfois de plusieurs milliers d'euros. *« En 2017, nous avons observé une amélioration dans les pratiques du distributeur Enedis qui propose plus souvent de dédommager les désagréments subis par le consommateur. Mais sans admettre de torts sur le fond du dossier, mis à part dans les cas de rupture de neutre (une surtension électrique qui endommage les équipements) pour lesquels il reconnaît en général sa responsabilité et indemnise le préjudice »* relate François-Xavier Boutin, chef de pôle gaz naturel et réseaux du médiateur. Cette meilleure prise en compte de la relation avec les consommateurs constitue un signe positif car la situation de monopole des distributeurs ne permet pas aux particuliers de faire jouer la concurrence. Un peu plus de « culture client » ne nuit pas, loin s'en faut.

Les dégâts dus aux inversions de phases mieux indemnisés

D'autre part, Enedis a assoupli sa position concernant les dommages consécutifs à une inversion de phases. Lors de travaux ou de coupures d'électricité sur le réseau, celle-ci provoque des échauffements qui peuvent occasionner des dégâts. Jusqu'à présent, le distributeur se refusait à indemniser le client, estimant qu'il lui revenait de s'équiper d'une protection thermique pour protéger ses appareils électriques. Désormais, le gestionnaire de réseau accepte plus souvent de prendre en charge une partie des frais de réparation, en général 50 % environ. *« Il rejoint à mi-chemin notre analyse*, indique François-Xavier Boutin. *C'est le travail des techniciens de vérifier les phases ; le distributeur est donc responsable si cette règle métier n'est pas respectée. »* Par exemple, la pompe à chaleur de Monsieur B. a souffert d'un problème de phase. Il a fallu plusieurs mois pour la remettre en fonction. Dans le cadre de la médiation, Enedis a accepté de prendre à sa charge la facture de recherche de panne et la moitié des frais de réparation pour un total de 1 000 € et a accordé 100 € de dédommagement pour la réalisation tardive des travaux et les désagréments qui en ont découlé.

Le médiateur saisi par les assureurs

C'est l'une des spécificités des litiges de qualité de fourniture : une part significative

des saisines émane de compagnies d'assurances. Après avoir remboursé à leur client une partie des frais, elles sollicitent l'appui du médiateur pour recouvrer auprès du distributeur les montants versés, ainsi que la part de la franchise restée à la charge du consommateur. Cette saisine étant effectuée dans le cadre de leur recours subrogatoire, le médiateur estime pouvoir prendre en charge ces litiges, au même titre que s'il était saisi par le consommateur. C'est parfois un point de divergence avec Enedis qui conteste juridiquement cette compétence. Mais dans les faits, Enedis répond aux sollicitations du médiateur, lui permettant d'instruire ces dossiers, même si ses recommandations ne sont en général pas suivies ou seulement partiellement.

Enedis considère qu'il n'est pas tenu à une obligation de résultat concernant la qualité de fourniture. Pour le médiateur, le distributeur, gardien des équipements du réseau, doit fournir une électricité de qualité en continu, sauf cas de force majeure, comme après une grosse tempête.



CAS CONCRET

UNE BONNE TRANSMISSION DES INDEX POUR ÉVITER UNE DOUBLE FACTURATION

Madame D. et Monsieur T. habitant à Tiercé (49) ont résilié leur contrat d'électricité avec le fournisseur X pour devenir clients de Y. Ils contestent l'index retenu pour leur changement de fournisseur qui a été surestimé. En effet, comme prévu par la procédure de changement de fournisseur, ces consommateurs ont envoyé au fournisseur Y un auto-relevé, inférieur à l'index estimé par le distributeur au moment de la bascule. Celui-ci a accepté de corriger son estimation sur la base de l'auto-relevé du consommateur. La facture de mise en service du nouveau fournisseur a donc été corrigée mais ce n'est pas le cas de celle de résiliation de l'ancien fournisseur, car le distributeur a omis de lui communiquer l'index rectifié. Ceci a provoqué une double facturation des consommations. Après l'intervention du médiateur, le distributeur s'est engagé à transmettre ces informations au fournisseur X dans les plus brefs délais, annulant ainsi environ 235 € de surfacturation.

À la suite de plusieurs litiges de ce type, le médiateur a rappelé au distributeur le mode opératoire à respecter en cas de correction d'un index contractuel.

Recommandation n° 2016-04268, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Plus de transparence dans les devis de raccordement

Le dernier rapport d'activité du médiateur soulignait un manque de clarté dans les devis d'Enedis et de GRDF. Le prix des travaux de raccordement, hors barème approuvé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), est établi à partir d'un canevas de prestations qui n'est pas publié, ce qui ne permet aucune vérification. Contrairement aux devis d'autres travaux, encadrés par le Code de la consommation et l'arrêté du 2 mars 1990 précisant les éléments devant y figurer, ceux des gestionnaires de réseaux manquent de détails explicites et sont peu parlants pour les consommateurs. Cependant le périmètre des prestations faisant partie du barème des prix approuvé par la CRE a été élargi. Ce nouveau dispositif devrait entrer en vigueur au premier semestre 2018.

Fin des hausses de prix spectaculaires et inexpliquées ?

Selon Enedis, ce seront désormais 80 % des opérations de raccordement qui feront l'objet de forfaits ou de formules de coûts simplifiées ; certains travaux — passage d'un branchement aérien en souterrain, suppression de branchement, remplacement du panneau de comptage, avec ou sans déplacement — ne seront plus facturés sur devis. Ce changement devrait éviter des dérives dans les prix des prestations. Le médiateur a été régulièrement sollicité sur des augmentations de prix anormales, parfois jusqu'à 40 % d'une année sur l'autre sans que l'origine en soit justifiée. Le nouveau barème sera fondé sur une nouvelle méthode de calcul des coûts qui, selon Enedis, couvrirait mieux les coûts réels, et devrait à l'avenir éviter les hausses brutales de prix, pour contenir l'évolution au niveau de l'inflation.

FOCUS

BONNE VOLONTÉ DANS L'APPLICATION DES RATTRAPAGES LIMITÉS À 14 MOIS

Une mesure de la loi de transition énergétique d'août 2015 a interdit les rattrapages de facturation de plus de 14 mois à compter d'août 2016. Un an et demi plus tard, le médiateur constate des progrès dans son application. Le distributeur Enedis s'était engagé dès le départ à limiter systématiquement les redressements à 14 mois, en cas de dysfonctionnement de compteur. *« Cette posture est désormais la règle pour tous les dossiers que nous étudions en médiation »* précise Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation. Ces litiges ne posent pas de difficultés et se résolvent par accord amiable, Enedis proposant spontanément dans ses observations de limiter la durée des consommations régularisées ou redressées à 14 mois. Mais il est regrettable que ces cas ne soient pas résolus en amont car il ne s'agit que d'une stricte application de dispositions législatives.

17 AOÛT 2016

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LIMITATION
À 14 MOIS DES RATTRAPAGES DE CONSOMMATION
NON FACTURÉE



FRÉDÉRIC GONAND

Professeur d'économie à Paris-Dauphine, coprésident du groupe de travail « Réseaux et Systèmes énergétiques » au sein du comité de prospective de la Commission de régulation de l'énergie.

Le stockage de l'énergie est un enjeu majeur de demain

« Rassembler le monde de l'énergie, entreprises et acteurs institutionnels, est une des richesses du groupe de travail pour ébaucher une vision des réseaux d'énergie à l'horizon 2030. La date semble lointaine mais c'est déjà demain quand il s'agit de faire des choix d'investissement. Notre premier thème de travail, qui fera l'objet d'un rapport avant le début de l'été, porte sur le stockage. C'est un enjeu crucial pour répondre aux besoins accrus de flexibilité du système énergétique dans le contexte de la transition énergétique et du développement des énergies renouvelables. Plusieurs technologies existent comme les batteries centralisées ou décentralisées, le vecteur hydrogène, le *power to gas*... Mais à quelles conditions seront-elles économiquement viables ? À nous de proposer des conditions de pertinence de ces modèles d'affaires.

Une des originalités du groupe de travail est de réunir les acteurs des réseaux d'électricité et de gaz, afin d'aborder les problématiques de façon complémentaire, ce qui se révèle indispensable si l'on envisage l'essor du *power to gas*. Cette solution permet le stockage de l'électricité grâce à sa transformation en hydrogène pouvant être injecté dans les réseaux de gaz naturel.

Ces évolutions sont intéressantes du point de vue des consommateurs. Pouvoir déstocker de l'énergie quand la demande est forte et, à l'inverse, la stocker quand elle faible, devrait conduire à lisser les prix sur les marchés de gros de l'électricité. Ceux-ci devraient être moins élevés dans les périodes de pointe de la consommation. »

Compteurs communicants : les bénéfices pour les consommateurs ne sont pas encore au rendez-vous

Le déploiement des compteurs communicants Linky et Gazpar se poursuit sans trop d'encombres, malgré l'opposition de collectifs et de certaines municipalités. En 2017, le médiateur a commencé à être saisi de litiges liés à la pose du nouveau compteur ou à une incompréhension du niveau des consommations.

Fin 2017, l'avancement du déploiement de Linky était conforme aux prévisions, avec 8 millions de compteurs installés, soit environ un quart des foyers équipés. À la même date, 712 000 compteurs Gazpar étaient posés, en cohérence avec les objectifs de GRDF. Et ce, en dépit de quelques oppositions de particuliers, de collectifs et de communes qui continuent de s'exprimer. Le médiateur a reçu 161 litiges pour des refus de pose de compteurs Linky ; ils ne sont pas instruits en médiation car le consommateur n'a pas le droit de s'y opposer (Voir p. 9 chapitre « Le médiateur »).

Le médiateur a traité en 2017 une centaine de litiges provoqués ou révélés par la pose d'un compteur Linky, contre une dizaine en 2016. Il s'agit de problèmes éclectiques : contestation des niveaux des consommation enregistrées par Linky, remise en cause des index de dépose des anciens compteurs, de mauvais rebranchements ou manque d'information au moment de la pose. Seules 3 saisines relatives à Gazpar ont été reçues en 2017.

Des problèmes typiques du déploiement

Un des sujets de mécontentement des consommateurs est le manque d'information sur la date d'installation de Linky, en particulier lorsqu'il est situé hors du logement. *« C'est une difficulté qui a été discutée au sein du groupe de travail de la Commission de régulation de l'énergie sur Linky*, explique Christian Souletie, chef de pôle électricité au service médiation. *Lorsqu'un particulier, dont le compteur est situé à l'intérieur du logement, n'est pas présent lors du rendez-vous fixé, les prestataires remplissent leur emploi du temps et leurs quotas en faisant des installations sur les compteurs accessibles dans le quartier, sans prévenir les intéressés au minimum 3 jours avant la semaine d'intervention, comme cela est normalement prévu. »*

UN DES SUJETS DE MÉCONTENTEMENT DES CONSOMMATEURS EST LE MANQUE D'INFORMATION

Le médiateur a adressé une recommandation générique (ci-contre) au distributeur Enedis pour lui demander de veiller à assurer une information préalable sur la pose de Linky. Celle-ci est nécessaire pour que les consommateurs puissent être présents lorsqu'ils le souhaitent et prennent leurs dispositions afin d'anticiper la coupure électrique inévitable avec le changement de compteur.



CAS CONCRET

LINKY POSÉ SANS INFORMATION PRÉALABLE

Monsieur D. de Montluçon n'est pas content de la façon dont a été posé son compteur Linky. L'intervention a eu lieu, sans qu'il le sache, alors qu'il téléchargeait des données, dans le cadre de son travail, et ses fichiers informatiques ont disparu lors de la coupure électrique due à l'intervention. Il a saisi le médiateur afin d'être indemnisé de ce préjudice professionnel.

Conformément à ses engagements, le distributeur Enedis a bien envoyé un courrier dans un délai de 30 à 45 jours avant l'opération, indiquant au consommateur qu'il serait contacté par un prestataire pour l'informer sur la période de l'intervention. Lequel a appelé Monsieur D. le jour de son passage mais sans pouvoir le joindre. Il a tout de même installé Linky, le compteur étant accessible.

Le médiateur estime que l'appel téléphonique, s'il a bien eu lieu, est tardif et ne peut tenir lieu d'information préalable sur la période de pose, comme le courrier le prévoit. Par ailleurs, les acteurs du marché réunis sous l'égide de la CRE ont validé le principe d'une information apportée aux consommateurs au moins 3 jours avant la semaine d'intervention lorsque le compteur est accessible.

Dans sa recommandation générique, le médiateur demande à Enedis de rappeler à ses prestataires qu'il est nécessaire de suivre cette procédure, l'information étant indispensable aux particuliers afin qu'ils prennent la précaution de débrancher leurs appareils électriques pour éviter tout risque d'incident.

3 JOURS

DE DÉLAI AVANT LA SEMAINE D'INTERVENTION POUR PRÉVENIR LE CONSOMMATEUR DE LA POSE DU COMPTEUR LINKY S'IL EST ACCESSIBLE

Recommandation n° D2017-08604, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations



CAS CONCRET

UNE CHAUDIÈRE PEINE À REDÉMARRER APRÈS LA POSE DE GAZPAR

Monsieur S. de Lyon est parti en vacances en laissant sa chaudière en veille. À son retour, alors que GRDF a procédé à l'installation de Gazpar pendant son absence, il ne parvient pas à rallumer l'appareil et doit faire intervenir un professionnel. Dans un premier temps, le distributeur a refusé de prendre en charge la facture de 127 €, au motif « qu'un changement de compteur n'est pas de nature à endommager une chaudière ». Dans le cadre de la médiation, il a reconnu que le technicien n'avait pas effectué correctement la purge du réseau gaz et a indemnisé le consommateur.

Recommandations n° D2017-11515, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

REPORT DE DATE SANS AVERTISSEMENT

Le gestionnaire de réseau a posé Gazpar en l'absence de Monsieur L. habitant à Manéglise (76). Celui-ci s'étonne que GRDF n'ait pas respecté la date prévue pour le remplacement du compteur, sans l'informer de la nouvelle date d'intervention. Le consommateur a été contraint de faire intervenir un chauffagiste pour remettre en route sa chaudière. Dans le cadre d'un accord amiable, le distributeur a accepté de rembourser la somme de 77 € correspondant au montant de la facture.

Recommandations n° D2017-11185, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Des fils parfois mal rebranchés

Quelques litiges témoignent d'interventions qui ne sont pas toujours assurées dans les règles de l'art. C'est le cas du mauvais (re)branchement des fils pilotes au contacteur heures pleines/heures creuses, empêchant le bon fonctionnement du ballon d'eau chaude, et qui contraint les ménages à faire appel à un électricien pour résoudre le dysfonctionnement. Enedis indique que c'est le premier motif des réclamations reçues relatives à la pose de Linky.

Le consommateur fait alors face à 2 interlocuteurs, le prestataire qui a effectué l'installation en premier niveau et le distributeur en second niveau, qui ne traite pas toujours sa réclamation de façon satisfaisante. *« Ce sont des litiges qui se règlent bien, par accord amiable,* indique Christian Souletie. *Enedis assume les conséquences des aléas liés à la pose et prend généralement en charge la facture de l'électricien, sauf abus de ce dernier. »*

Des comparaisons difficiles...

Une nouvelle catégorie de litiges est apparue... qui n'en sont pas réellement. Ils résultent de la différence entre la mesure des consommations effectuée par Linky et l'historique des estimations passées. Certains fournisseurs proposent des espaces en ligne pour permettre à leurs clients de suivre leur consommation d'énergie, mois par mois, avec des graphiques en kWh et en euro. Or, avec les compteurs classiques, les relevés sont effectués au mieux tous les 6 mois ; les données transmises au consommateur sont donc une moyenne basée sur des estimations. Alors qu'avec Linky, ce dernier dispose de la consommation réelle du mois qui est télérelevée.

... nécessitant une meilleure information de la part des fournisseurs

La comparaison entre les indications précises apportées par Linky et les données lissées des estimations antérieures ont produit de la confusion chez certains, qui contestent alors le niveau de consommation enregistré par le compteur communicant, qu'ils jugent défectueux. Pour le médiateur, il s'agit de faire de la pédagogie en expliquant au consommateur comment sa perception a été faussée, puisque les données n'étaient pas de nature comparable. Il recommande aux fournisseurs de faire apparaître ces informations de manière claire afin de ne pas induire leurs clients en erreur.



57 % des Français ont entendu parler des compteurs communicants, selon le baromètre Energie-Info de septembre 2017. Plus de 80 % d'entre eux savent qu'ils vont permettre une facturation sur la base des consommations réelles et un relevé à distance des index. Et 60 % sont favorables à l'installation d'un boîtier déporté dans le logement, pour afficher la consommation en temps réel.



MATTHIEU ORPHELIN

Député La République En Marche, membre de la Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale

Les compteurs communicants doivent permettre une meilleure connaissance des usages énergétiques

« La mise en place des compteurs communicants, et notamment l'afficheur déporté, va offrir une véritable possibilité aux consommateurs d'optimiser leur consommation d'énergie. Ils permettront d'accéder à des données de consommation précises, leur connaissance constituant un prérequis indispensable pour certaines actions de maîtrise de la demande d'énergie à un niveau individuel. Ainsi, selon une étude de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) de juin 2017, les économies d'énergie supplémentaires générées par un affichage en temps réel peuvent atteindre 7,7 %, et jusqu'à 10 % pour les foyers chauffés électriquement ayant une consommation supérieure à 7 000 kWh/an. Avec cette ambition forte, ces compteurs seront bénéfiques à la fois pour l'environnement et pour le pouvoir d'achat des Français !

Toutefois, la réalité est encore loin de cette ambition et les gains que les compteurs peuvent apporter aux consommateurs sont encore insuffisants. Le manque d'informations disponibles ne permet pas pour l'instant à l'usager de connaître sa consommation détaillée. Il est donc urgent de mettre en place un plan d'action pour assurer que le déploiement de ces compteurs aboutira à une meilleure connaissance par le consommateur de ses usages énergétiques.

Enfin, la loi de transition énergétique a rendu obligatoire la mise à disposition gratuite de l'afficheur déporté par les fournisseurs d'électricité pour les consommateurs précaires. Il est nécessaire de déployer sans plus tarder ce dispositif pour les bénéficiaires du chèque énergie. Cette mesure permettra de lutter contre la précarité énergétique, un des objectifs-phares du Gouvernement. »

La parade de Gazpar face aux absences des consommateurs

Pour tenir les objectifs du déploiement de Gazpar, GRDF a modifié les modalités d'intervention de ses prestataires. Dans un premier temps, un compteur n'était remplacé sans la présence des consommateurs, y compris lorsque l'installation est accessible que si le niveau de consommation de gaz était faible (inférieur à 10 MWh/an). Cette pratique a évolué du fait des nombreuses absences. Dans son courrier d'information sur la date de pose, le distributeur demande aux clients dont la présence n'est pas requise de couper les appareils raccordés au gaz. Si aucune consommation n'est en cours au moment prévu de l'intervention, les techniciens effectuent le remplacement du compteur.

70 %

DES PARTICULIERS CONNAISSANT LES COMPTEURS COMMUNICANTS ESTIMENT QU'ILS VONT PERMETTRE DE MIEUX SUIVRE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

(Source : baromètre Energie-Info)



LES CONSOMMATEURS SUR LA TOUCHE

Connaître sa consommation d'électricité de façon détaillée, telle est la promesse de Linky pour aider les particuliers à faire des économies d'énergie. Le médiateur constate à regret que le dispositif patine et partage certaines critiques de la Cour des comptes qui consacre un chapitre à Linky dans son rapport public annuel de 2018.

Les outils de suivi de la consommation ne sont pas suffisamment opérationnels. Est-ce un défaut d'information et de pédagogie d'Enedis ou est-ce un problème technique et d'ergonomie du site internet censé mettre à disposition de chaque foyer ses données de consommation quotidiennes ? Fin 2017, seuls 140 000 clients avaient créé leur compte d'accès, soit 2,2 % des ménages équipés. Certains n'ont tout simplement pas réussi à se connecter, à cause d'incidents techniques. Alors qu'un délai moyen de 2 mois est nécessaire pour que Linky devienne réellement communicant, d'autres ont pu se décourager, les données n'étant pas consultables rapidement après l'installation.

Seul un tiers de ces personnes ont demandé au distributeur d'enregistrer leur courbe de charge, qui donne chaque demi-heure la puissance appelée par l'installation. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a limité à 1 an l'enregistrement de la courbe dans le compteur, une recommandation de 2012 qui a été prise en compte dans un décret du 10 mai 2017. Enedis a tardé à rendre cette fonctionnalité effective. Il faudra encore attendre le 1er juillet 2018 pour que Linky enregistre par défaut la courbe de charge, sauf si le consommateur s'y oppose. Quand il souhaitera en avoir communication, le consommateur disposera ainsi d'un historique, lui permettant de comparer les offres pour choisir la plus adaptée à ses usages.



À la demande du Centre régional de la consommation, un collaborateur du médiateur est intervenu dans une session d'information sur Linky à Blois, en présence d'Enedis. La parole du médiateur, tiers indépendant et bien informé grâce à sa participation au groupe de pilotage de la Commission de régulation de l'énergie, a contribué à éclairer un sujet complexe. Jean Gaubert a également participé à plusieurs réunions publiques sur le sujet.

Une multiplication des poses sans rendez-vous

Le pourcentage de particuliers absents lors du rendez-vous de changement de compteur étant élevé, jusqu'à 45 % certains mois, GRDF a augmenté le seuil de consommation annuelle au delà duquel la présence du client est indispensable pour l'installation de Gazpar. Il est porté à 25 MWh/an, au lieu de 10 MWh/an auparavant. Toutefois, les clients consommant moins que ce seuil et qui souhaitent être présents ont la possibilité de prendre rendez-vous. Le médiateur s'inquiète des possibles répercussions de cette décision, notamment une augmentation des litiges concernant la pose de Gazpar en l'absence du consommateur. Il souhaiterait que GRDF indemnise les éventuels frais engagés par les particuliers, par exemple pour la remise en service de la chaudière par un professionnel, comme le fait Enedis.

FOCUS

UN REPORT REGRETTABLE

Les ménages précaires, qui devaient être équipés gratuitement d'un afficheur pour suivre leur consommation électrique en temps réel et en euro dans leur logement, devront encore patienter. Cette disposition de la loi de transition énergétique d'août 2015, qui devait entrer en vigueur au 1er janvier 2018 pour les bénéficiaires du chèque énergie, est reportée d'un an... au mieux. Les fournisseurs, qui ont la responsabilité de mettre à disposition le boîtier, doivent être compensés financièrement. Mais plusieurs textes, dont l'arrêté définissant le niveau du financement, ne sont toujours pas publiés. Le Gouvernement envisage maintenant la possibilité de privilégier l'accès aux données sur d'autres écrans (smartphone...) qu'un boîtier dans le logement. Le médiateur regrette que ce dispositif, allant de pair avec le déploiement des compteurs communicants, dont il a toujours défendu les vertus pédagogiques pour les consommateurs, prenne autant de retard. C'est pénalisant pour les Français les plus modestes, car cet outil pourrait les aider à mieux comprendre et maîtriser leur consommation d'énergie et à réduire leurs factures.

9 %

D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE MOYENNE DURABLEMENT ATTEINTE GRÂCE À UNE INFORMATION EN TEMPS RÉEL

(Source : American Council for an Energy-Efficient Economy)

Le feuilleton des colonnes montantes continue

La prise en charge de la rénovation des colonnes montantes électriques dans les immeubles reste un problème. En 2017, la jurisprudence administrative s'est montrée favorable aux Offices publics de l'habitat.

La réfection des colonnes montantes, ces gaines et câbles qui acheminent l'électricité du réseau public aux logements dans les immeubles, continue d'alimenter la chronique des litiges traités par le médiateur de l'énergie. Ses services ont reçu 82 dossiers de ce type en 2017, contre 70 en 2016 et 59 en 2015. Rappelons la pomme de discorde : les syndicats de copropriétaires et les gestionnaires de réseaux de distribution — principalement Enedis — se renvoient la responsabilité de la prise en charge des frais de rénovation. L'entretien des colonnes montantes revient en principe à leur « propriétaire ». Or, démontrer qui est « propriétaire » relève bien souvent du casse-tête juridique, comme le montre la jurisprudence divisée de ces dernières années.

L'ENTRETIEN DES COLONNES MONTANTES REVIENT EN PRINCIPE À LEUR *"PROPRIÉTAIRE"*



300 000 colonnes montantes électriques seraient à rénover. Le rapport du Gouvernement remis au Sénat en avril 2017 estime que le montant de 6 milliards d'euros estimé pour les remettre aux normes est largement surévalué.



Un arrêté du 21 avril 2016 contraint Enedis à réaliser un inventaire précis du nombre de colonnes montantes incorporées à la concession. Ses résultats étaient exigibles à compter du 1er janvier 2018 mais ne sont toujours pas disponibles.



CAS CONCRET

PRISE EN CHARGE GLOBALE DES FRAIS DE RÉNOVATION

Suite à un dépannage sur la colonne montante d'une copropriété parisienne, le distributeur a informé le syndic de sa vétusté générale. Il a indiqué que celle-ci ne faisait pas partie des ouvrages en concession de la ville de Paris, et que de ce fait, sa remise en bon état revenait à la charge des propriétaires. Le syndic, contestant cette position, a fait appel au médiateur.

L'examen du dossier a permis d'avancer sur un point : le gestionnaire de réseau reconnaît que, d'après ses fichiers, la colonne montante fait bien partie de la concession. À ce titre, il lui incombe la charge financière de sa mise en conformité. Or, s'il assume la rénovation des parties électriques, il estime que le coût des travaux de génie civil autour de la colonne — dépose de coffrages, percement de planchers, menuiserie et peinture — devrait revenir à la copropriété.

Le médiateur ne partage pas cette approche. Ces travaux sont en effet liés à la rénovation électrique et la copropriété ne saurait s'en voir imposer les frais puisqu'elle n'est pas à l'initiative de la restauration de la colonne montante.

Pour prévenir d'autres litiges, le médiateur a recommandé au distributeur, lorsqu'une rénovation de colonne montante en concession est décidée, d'assumer le financement de la totalité des travaux, tous indispensables.

Maintenant sa position, le distributeur n'a pas suivi la recommandation.

Recommandation n° D2017-04232, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Une jurisprudence administrative favorable aux copropriétaires

En application des décrets de 1946 et 1955, une copropriété peut faire abandon de ses colonnes montantes au distributeur. Enedis considère qu'elles doivent être rénovées par le propriétaire avant d'être intégrées à la concession. Plusieurs offices publics de l'habitat ont pris ces dernières années des délibérations transférant la propriété de leurs colonnes montantes sur l'ensemble de leur parc immobilier dans le patrimoine de l'autorité concédante.

Le 29 juin 2017, la cour administrative d'appel de Douai a confirmé un jugement du tribunal administratif d'Amiens, reconnaissant la possibilité d'opérer un abandon, sans condition de fond. Le jugement du tribunal administratif de Montreuil du 9 mars 2017 retient que ni l'état d'entretien de l'ouvrage, ni une supposée rupture d'égalité entre les usagers du service public ne permettent de conditionner la validité de l'abandon. Le tribunal administratif de Bordeaux s'est prononcé dans le même sens le 3 juillet 2017, ainsi que celui de Clermont-Ferrand le 28 décembre 2017.

L'ensemble de la jurisprudence administrative va dans le sens d'un abandon des colonnes électriques sans remise aux normes préalable. Ces décisions constituent un point important puisque, lorsqu'un Office public de l'habitat décide leur transfert, plusieurs centaines de colonnes montantes sont concernées.

FOCUS

UN RAPPORT TRÈS DISCRET

Le rapport du Gouvernement au Parlement sur le statut des colonnes montantes dans les immeubles a été publié en toute discrétion en janvier 2018 sur le site data.gouv.fr. Inscrit dans la loi de transition énergétique d'août 2015, il était attendu pour clarifier la question de la propriété des colonnes d'électricité et le financement de leur mise en conformité. 2 points retiennent l'attention :

- Le Gouvernement propose, par disposition législative, de confirmer le droit des propriétaires de faire abandon de la colonne montante « hors concession » au profit du réseau public de distribution, mais sous réserve de sa remise en état.
- Il propose une prise en charge de 40 % par le TURPE (Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité) que les Français paient sur leur facture d'électricité. Cette part pourrait diminuer progressivement afin d'inciter les copropriétés à engager rapidement les travaux de rénovation des colonnes avant leur transfert au distributeur. Les travaux de réfection de la partie immobilière de la colonne resteraient entièrement à la charge des copropriétaires.

766 000

COLONNES ÉLECTRIQUES CONSTRUITES AVANT 1996 SERAIENT HORS CONCESSION

2000 €

PAR LOGEMENT, EN MOYENNE POUR REMPLACER UNE COLONNE MONTANTE (PARTIES ÉLECTRIQUE ET IMMOBILIÈRE)

(Source : rapport du gouvernement)

Des résultats contrastés dans les jurisprudences

En février 2017, la cour d'appel de Chambéry a jugé que les travaux de remise aux normes d'une colonne électrique incombaient au syndicat des copropriétaires, propriétaires de l'ouvrage. Le jugement de la cour d'appel de Montpellier retient que l'abandon ne peut concerner que des canalisations bien entretenues, supposant une remise en état préalable le cas échéant. En revanche, en janvier 2017, la cour d'appel de Limoges s'est appuyée sur les décrets de 1946 et 1955 pour affirmer l'appartenance des colonnes montantes au réseau public de distribution.

Vers l'émergence d'une jurisprudence unifiée en 2018 ?

Les décisions de la cour d'appel d'Aix-en-Provence du 23 janvier 2018 et de la cour d'appel de Paris du 15 février 2018 sont-elles le signe d'une évolution ?

Elles font en tout cas pencher la balance en faveur des copropriétaires. La première reconnaît clairement, en application du décret de 1946, une présomption d'appartenance des colonnes au réseau de distribution : il revient au gestionnaire de réseau de démontrer que les copropriétaires ont fait le choix de les conserver. Cette présomption d'incorporation est d'autant plus évidente que les installations électriques comportent des « plombages », interdisant des interventions de maintenance ou de restauration par une entreprise autre que le distributeur. D'autre part, ce jugement reconnaît pour la première fois que le distributeur ne peut invoquer le règlement de copropriété classant les colonnes dans les parties communes pour leur imputer l'appartenance, ce document ne régissant que les relations entre les copropriétaires.

La cour d'appel de Paris reconnaît également cette présomption de transfert et bat en brèche les différents arguments avancés par le gestionnaire de réseau, à savoir l'existence du traité de concession de la ville de Paris de 1955 : pour le juge, les dispositions du traité n'ayant pas de portée rétroactive, ne peuvent régir le statut d'une colonne montante datant de 1912 et incorporée en 1946.

La jurisprudence sur les colonnes montantes est encore loin d'être définitive. L'impasse juridique persistera tant que la Cour de cassation n'aura pas tranché en dernier ressort.



CAS CONCRET

UN DROIT À L'ABANDON SANS CONDITIONS PRÉALABLES

Dans une copropriété parisienne, l'installation électrique connaît des incidents récurrents, nécessitant une remise aux normes des colonnes montantes. Elle demande au gestionnaire de réseau d'engager les travaux et d'en assumer la charge, à moins qu'il prouve que l'ouvrage est hors concession.

Le distributeur affirme être en possession d'une convention attestant que les colonnes montantes appartiennent à la copropriété mais refuse de la transmettre, car il s'agit d'un document confidentiel faisant partie de sa « base patrimoniale ».

Le médiateur estime qu'aucune confidentialité ne peut être opposée aux copropriétaires dès lors que les documents les concernent directement. Pour prévenir d'autres litiges, il demande au gestionnaire de réseau de ne pas faire obstacle à la communication de textes portant sur la propriété des colonnes montantes. Cette recommandation a été suivie : le distributeur répondra désormais favorablement à toute demande de propriétaire.

Toutefois, si les colonnes montantes appartiennent bien à la copropriété, le médiateur rappelle que rien ne s'oppose à ce qu'elle en fasse abandon au distributeur, comme prévu dans les décrets de 1946 et 1955, et que ce transfert n'est soumis à aucune condition préalable. Le distributeur ne partage pas cette analyse juridique et refuse d'intégrer les colonnes montantes sans que celles-ci soient rénovées par les copropriétaires.

Recommandation n° D2017-02979, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Une solution évoquée dans le futur modèle de contrat de concession de la FNCCR

Un nouveau modèle de contrat de concession, négocié entre la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), France urbaine, qui est l'association regroupant les métropoles, et Enedis, a été adopté en décembre 2017. Il a vocation à remplacer l'ancien, datant de 1992, pour intégrer notamment les évolutions de la loi de transition énergétique qui concernent la gestion des réseaux de distribution. Le texte renverrait à une négociation nationale la définition des modalités de prise en charge de la rénovation des colonnes montantes par l'autorité concédante, le gestionnaire de réseau et la copropriété. Les résultats de cette négociation fixeraient un cadre dans lequel le financement des colonnes montantes pourrait faire l'objet d'une convention entre les 3 parties.

Serait-ce un autre pas en avant ? D'ores et déjà, le 14 avril 2016, le Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et les réseaux de communication (SIPPEREC) et Enedis ont signé un accord prolongeant de 10 ans le contrat de concession pour la distribution publique de l'électricité sur ce territoire regroupant 82 communes de la banlieue parisienne. Le Syndicat d'énergie et le distributeur sont convenus de partager chaque année le coût de la remise aux normes de 500 colonnes montantes, qui ne sont pas supposées appartenir à la concession.

1,7M

DE COLONNES MONTANTES ÉLECTRIQUES SONT ACTUELLEMENT EN EXPLOITATION

(Source : rapport du gouvernement)



NON AU SERPENT DE MER DES COLONNES MONTANTES

Les recommandations du médiateur ne sont pas suivies par Enedis. La controverse juridique n'a fait que croître au cours des années avec chaque nouvelle décision de justice, n'offrant aucun repère juridique stable, que ce soit en faveur des copropriétaires ou du gestionnaire de réseau. Le rapport du Gouvernement sur le statut des colonnes montantes a été diffusé très discrètement, sans perspective législative précise pour mettre en place des solutions.

L'absence de décision place les copropriétés dans une position difficile ; et toutes n'ont pas les ressources, lorsque la médiation échoue, d'aller en justice pour trancher le litige. Pour le médiateur, il ne faudrait pas qu'un accident dramatique, loin d'être exclu compte tenu de la vétusté de certaines colonnes, survienne pour que le dossier soit enfin pris à bras-le-corps, afin d'aboutir à des modalités de financement clairement établies.



PIERRE SABLIÈRE

Consultant en droit de l'énergie

Enedis a-t-il peur de la Cour de cassation ?

« Depuis 10 ans, j'ai recensé 19 arrêts de cours d'appel intervenus au sujet des colonnes montantes, 10 en faveur d'Enedis, 9 pour les propriétaires sans que la Cour de cassation mette un terme à ces divergences.

La responsabilité, il faut le savoir, en incombe à Enedis.

Une copropriété avait fait un pourvoi en cassation contre l'arrêt de la cour d'appel de Toulouse du 6 octobre 2014, qui lui avait donné tort. Mais ce pourvoi a été retiré, comme le constate un arrêt de la Cour suprême du 1er décembre 2016, suite à une transaction intervenue à la demande d'Enedis.

Mieux, alors même que c'était Enedis qui avait fait un pourvoi contre l'arrêt de la cour d'appel de Versailles du 29 mars 2016, favorable à la copropriété concernée, c'est Enedis qui s'est désisté de son pourvoi ainsi que la Cour de cassation en a pris acte le 15 février dernier.

Dans les deux cas, ce retrait est intervenu après que le conseiller-rapporteur de la Cour de cassation a fait connaître son avis, avis dont on peut penser qu'il ne laissait pas présager une décision favorable à Enedis. »





LES FOURNISSEURS

P. 66

L'OFFRE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE S'ÉTOFFE

P. 73

LA FACTURATION, PRINCIPALE SOURCE DE MÉCONTENTEMENT

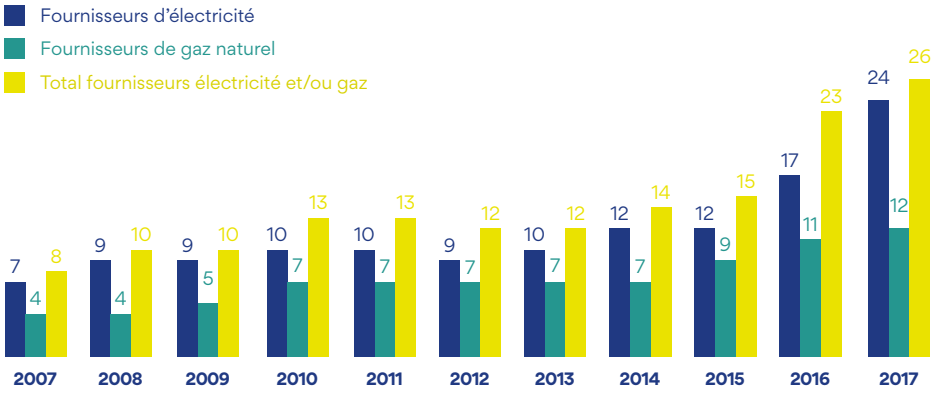
P. 82

LES MILLE ET UN TRACAS DES CONSOMMATEURS DE GPL

L'offre du marché de l'énergie s'étoffe

Le marché de l'énergie a connu en 2017 un coup d'accélérateur, avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs, dont quelques poids lourds. La guerre des prix est lancée, les offres d'électricité et de gaz naturel se diversifient intégrant de plus en plus les énergies renouvelables ou les possibilités du compteur Linky.

Depuis l'ouverture du marché en juillet 2007, les fournisseurs historiques ont vu progressivement de nouveaux entrants les concurrencer. L'année 2017 a été marquée par l'arrivée de fournisseurs alternatifs, bien déterminés à gagner des parts de marché. Fin 2015, on recensait 15 fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ; ils étaient 26 fin 2017. Total s'appuie sur les 400 000 clients de l'entreprise Lampiris qu'il a rachetée en 2016 ; et, depuis, sur les 2,4 millions de clients de Direct Énergie qu'il a acquis en 2018. *« Total Spring, Mint Energie, Cdiscount… Tous arrivent avec des politiques tarifaires accrocheuses, proposant des offres avec des annonces de rabais attractifs par rapport aux tarifs réglementés mais qui ne sont pas toujours très claires pour les consommateurs,* explique Caroline Keller, chef du service information et communication du médiateur. *Ils rencontrent des difficultés pour comparer les différentes formules, entre les offres à prix fixes (ou presque) et celles indexées sur les tarifs réglementés. »*



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE FOURNISSEURS depuis l'ouverture du marché en 2007
(Source : liste fournisseurs particuliers Energie-Info au 31 décembre)



EMMANUEL TRIVIN

Président de Butagaz

Simplicité et qualité de service pour inspirer confiance aux consommateurs.

« Notre ambition est de convaincre 1 million de nouveaux clients particuliers d'ici 5 ans, avec les offres électricité et gaz naturel que nous avons lancées en octobre 2017. Parce que Butagaz est une entreprise historique du secteur de l'énergie, avec le GPL, le gaz en bouteille et en citerne, nous pouvons nous appuyer sur cette expérience pour adresser un autre public, plus urbain. Comment faire bouger les lignes, alors que 10 ans après l'ouverture du marché, les Français sont restés majoritairement chez les opérateurs historiques aux tarifs réglementés, quand bien même des propositions moins chères existent sur le marché ?

Pour les ménages, l'énergie est un sujet important, en termes de coûts et de confort. Ils ont besoin de réassurance. C'est pourquoi, outre des prix compétitifs, notre credo repose sur la simplicité, la qualité de service, la transparence. Ainsi, nous ne présentons que 2 offres en électricité et 2 en gaz, plus une combinant les deux, afin de ne pas perdre le consommateur dans un maquis de propositions. Pour leur faciliter la vie, notre site internet innove, avec une fonctionnalité qui permet d'identifier leur point de livraison à partir d'une photo de leur facture. Nous avons mis en place des équipes pour expliquer nos offres au téléphone, en complément des informations du Web. Nous avons exclu toute forme de démarchage direct. Nous souhaitons incarner le fournisseur inspirant le plus confiance et offrant le meilleur rapport qualité-prix. »



CAS CONCRET

UN NOUVEAU FOURNISSEUR À LA PEINE AVEC LA MISE EN SERVICE DE SON CLIENT

Bien des désagréments auraient pu être évités à Monsieur M. lorsqu'il a emménagé dans son logement de Marseille, si son fournisseur X n'avait accumulé les erreurs. Sa mauvaise maîtrise des procédures en vigueur l'a privé d'électricité pendant une semaine, obligeant sa famille à habiter ailleurs et différant le démarrage de travaux prévus, ce qui a engendré des frais supplémentaires.

Lorsque Monsieur M. a souscrit son contrat, le fournisseur a procédé à une demande de changement de fournisseur alors que c'est une mise en service qui doit s'appliquer lors d'un déménagement. Or, la puissance électrique du précédent occupant du logement avait été limitée à 3 kVA en raison d'un impayé. Cette restriction aurait été automatiquement levée avec la procédure de mise en service qui atteste d'un changement de personne dans le logement. De plus, alors que le distributeur a informé le fournisseur X de cette limitation de puissance, celui-ci n'a pas réagi en demandant une mise en conformité du point de livraison.

Après l'appel du consommateur lui demandant de rétablir le courant, le fournisseur s'est empressé de corriger son erreur et de demander au gestionnaire de réseau de faire rapidement le nécessaire. Mais en revenant à la procédure de mise en service, qui prévoit une intervention dans un délai de 5 jours ouvrés, il l'a retardée. Une simple demande de rétablissement de la puissance souscrite par Monsieur M. aurait suffi.

250 €

DE DÉDOMMAGEMENT ACCORDÉ PAR LE FOURNISSEUR, CONFORMÉMENT À LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR QUI ESTIMAIT LA PROPOSITION INITIALE DE 156 € INSUFFISANTE.

Recommandation n° 2017-06502, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Une offre plus dynamique que la demande sur le marché de l'électricité

Cette effervescence rencontre-t-elle un intérêt chez les consommateurs ? Selon le bilan de la Commission de régulation de l'énergie, les offres de marché se sont développées à un rythme soutenu au dernier trimestre 2017. Cependant la part des ménages restés chez les fournisseurs historiques, aux tarifs réglementés, reste importante. Fin 2017, seuls 18 % d'entre eux ont opté pour une offre de marché en électricité, la quasi-totalité ayant choisi un fournisseur alternatif. Les offres de marché en gaz sont en revanche devenues majoritaires, ayant convaincu 54 % des foyers ; ces dernières se répartissent à parts presque égales entre fournisseurs historiques et alternatifs, dont la part de marché représente désormais 26 %.

Le fonctionnement du marché de l'énergie est encore mal connu

Les Français savent encore peu de choses sur le marché de l'énergie. 1 sur 2 ignore qu'il peut changer de fournisseur, selon l'édition 2017 du baromètre Energie-Info réalisée par le médiateur chaque automne auprès de 1500 personnes. Et un tiers estime que la démarche doit être compliquée. En moyenne, ils connaissent moins de 2 fournisseurs d'énergie. Les ménages ne perçoivent pas vraiment l'ouverture à la concurrence comme un moteur de baisse des prix : la moitié jugent qu'elle n'a aucun impact et 15 % pensent même que cela peut entraîner une hausse.

Des offres plus complexes

Le déploiement des compteurs communicants donne la possibilité aux fournisseurs de proposer une plus grande diversité d'options tarifaires adaptées aux différents besoins des consommateurs. Les 2 fournisseurs historiques jouent les pionniers sur des offres dédiées Linky. Engie propose l'Elec Weekend, avec des heures creuses le soir en semaine et du vendredi soir au lundi matin, qui se traduit par une réduction de 30 % sur le prix du kWh. L'offre Vert électrique week-end d'EDF se décline en 2 options, heures creuses + week-end ou simplement week-end. En contrepartie, l'abonnement ou le prix en heures pleines est plus cher que les tarifs réglementés.

Les fournisseurs s'adaptent aussi à la transition énergétique avec des offres spéciales « voitures électriques » permettant de recharger son véhicule aux heures les moins chères. Le comparateur d'offres du médiateur a dû faire quelques évolutions techniques pour pouvoir intégrer ces nouvelles offres.



Sur le changement de fournisseur, quelques idées reçues ont la vie dure. Selon le baromètre Energie-Info, 20 % des personnes interrogées pensent que la démarche est payante ; 17 % imaginent que cela va entraîner des coupures d'énergie ; et 12 % sont persuadées qu'il faut changer de compteur.



EMMANUEL SOULIAS

Directeur général d'Enercoop

Convaincre les ménages qui veulent donner du sens à leur consommation

« Enercoop est le premier fournisseur à avoir proposé une offre d'électricité 100 % renouvelable, à partir du solaire, de l'éolien, de l'hydraulique et de la biomasse. Si la plupart des opérateurs déclinent désormais une offre verte, la nôtre se distingue nettement. Les autres fournisseurs achètent de l'énergie fossile et/ou nucléaire d'un côté et des garanties d'origine sur un autre marché, qui sont à un prix peu élevé et ne favorisent pas l'essor des énergies renouvelables. Nous travaillons avec 170 producteurs en France et sommes capables de faire la traçabilité de chaque kWh acheté ; notre offre verte est plus chère parce que nous avons avec eux des contrats sur plusieurs années, qui leur permettent d'avoir une rentabilité économique et de se développer. C'est un soutien fort à la filière française et un pari sur l'avenir.

À l'origine, la clientèle d'Enercoop vient de la mouvance militante. Aujourd'hui, nous touchons une cible un peu plus large, disons « écolo sensible ». Nous comptons 55 000 clients, dont 10 % de clients professionnels : associations, entreprises de l'économie sociale et solidaire, collectivités territoriales engagées dans des démarches de développement durable et aussi grandes entreprises.

Cependant, nous souffrons d'un déficit de notoriété auprès des particuliers. Or, nous voudrions maintenant convaincre les personnes qui souhaitent de plus en plus donner du sens à leur consommation et donc à leur consommation d'électricité. Il nous faut faire un travail de pédagogie et de communication sur notre offre, notre spécificité de coopérative, notre mode de fonctionnement en circuit court. »

L'électricité verte monte en puissance...

Les offres dites d'« électricité verte » ont le vent en poupe et apparaissent en 2017 dans le portefeuille de nombreux fournisseurs à grand renfort publicitaire. Engie ne propose désormais que des contrats d'électricité verte, aux particuliers comme aux professionnels. *« Ces options manquent toutefois de transparence pour les consommateurs »* relève Caroline Keller. Car les pratiques varient d'un fournisseur à l'autre : il y a ceux qui s'approvisionnent directement auprès de producteurs d'électricité renouvelable, à l'instar d'Enercoop, et ceux qui s'approvisionnent sur le marché, quelle que soit l'origine de l'électricité, et achètent des garanties d'origine certifiant à leurs clients que pour tout kWh consommé, l'équivalent en électricité verte est injectée dans le réseau. La demande en électricité verte n'est toutefois pas très forte, ce qui permet d'acheter des garanties d'origine bon marché. Sur le comparateur Energie-Info, seules 3 % des recherches s'effectuent en sélectionnant le critère « offres vertes » ; l'écrasante majorité des consultations se fait par l'entrée « prix ».



54 % des Français se disent favorables aux offres d'électricité verte, selon le baromètre Energie-Info mais seulement 10 % sont prêts à souscrire ce type d'offres si elles sont plus chères.

... alors que le biogaz démarre timidement

L'année 2017 a vu les premières offres de gaz vert, issu de la dégradation de biodéchets par méthanisation et injecté dans le réseau de gaz naturel. Elles fonctionnent avec un système de garanties d'origine, similaire à celui de l'électricité renouvelable. Mais les fournisseurs sont encore rares sur le créneau : un seul propose une formule 100 % biogaz et quelques-uns une option avec 10 % de biogaz. Plus répandues sont les offres de gaz « compensées carbone » : le consommateur paye plus cher son énergie, permettant à son fournisseur de financer, via le mécanisme des crédits carbone s'échangeant sur le marché du CO_2, des projets de protection de l'environnement.



Les nouveaux fournisseurs peinent parfois à se conforter à la réglementation. Elle les oblige à proposer un mode de paiement en espèces. Alors qu'un nouvel entrant a bien prévu dans ses conditions générales de vente la possibilité d'un règlement par mandat compte... il n'a pas signé de convention avec La Poste pour le mettre en place !

Le démarchage bat son plein

En 2016, le médiateur a alerté sur les pratiques commerciales agressives ou déloyales de certains fournisseurs, dont il était témoin suite aux remontées de particuliers mécontents. Force est de constater qu'en 2017, ces pratiques n'ont pas faibli : 1519 litiges faisant suite à des démarchages ayant abusé la confiance des consommateurs ont été enregistrés, contre 1140 l'année précédente. Ce chiffre représente plus 10 % de l'ensemble des litiges reçus en 2017.

2 fournisseurs, Engie et Eni, ont recours au démarchage à domicile. Direct Énergie démarche par téléphone et sur internet ; il recrute par exemple via des partenariats avec les sites de compa-

rateurs de prix. Certaines recherches sur internet pour souscrire chez le fournisseur historique amènent aussi parfois les consommateurs chez... un courtier en énergie, qui s'empresse de faire de la publicité pour un fournisseur alternatif partenaire.

Des contrats qui recouvrent... plus que de l'énergie

Dans leur contrat, les opérateurs offrent des options supplémentaires à la simple fourniture d'énergie : services de dépannage ou d'entretien de chaudière, assurances diverses pour d'éventuels dégâts et coups durs. Certains consommateurs ne s'aperçoivent qu'ils ont souscrit ces services associés qu'en consultant leur première facture où apparaît une mensualité additionnelle... ou, pour les moins attentifs, après plusieurs mois. Ils ont coché une case sur le contrat sans se rendre compte de ce qu'elle impliquait. Alors qu'ils pensent avoir souscrit une offre moins chère, le coût de ces options — une fourchette entre 2 et 10 € par mois — peut annuler l'économie qu'ils espéraient faire.

CERTAINS CONSOMMATEURS NE S'APERÇOIVENT QU'ILS ONT SOUSCRIT DES SERVICES ASSOCIÉS QU'EN CONSULTANT LEUR PREMIÈRE FACTURE

CARTON ROUGE

DES BAISSES DE PRIX ALLÉCHANTES MAIS TROMPEUSES

C'est l'argument commercial des fournisseurs qui partent à l'assaut du marché : promettre l'énergie la moins chère. Les nouvelles offres d'électricité se démarquent en annonçant des rabais par rapport aux tarifs réglementés : moins 16 % pour une offre verte chez Mint Énergie pendant la Cop 23, moins 15 % pour une offre classique chez Cdiscount Énergie en octobre 2017. Or, ces baisses de prix « choc » sont à relativiser. Car la réduction ne porte pas sur la totalité de la facture mais seulement sur le prix du kWh, hors taxes et hors abonnement. Le médiateur a effectué quelques simulations qui montrent qu'un rabais de 16 % se limite en réalité à une économie de 11 % sur la facture par rapport aux tarifs réglementés ; lorsque la publicité d'un fournisseur annonce « moins 10 % », la baisse n'excède pas 7 %. Attention aux effets d'annonce ; les consommateurs doivent se montrer vigilants. L'association de consommateurs, CLCV, a d'ailleurs assigné en justice, en avril 2018, les fournisseurs Cdiscount, Total Spring et Engie pour "pratiques commerciales trompeuses", estimant que ces sociétés promettent des rabais plus avantageux que le montant réel des économies.

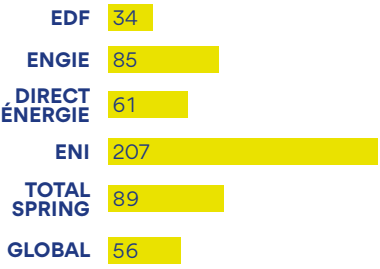
La facturation, principale source de mécontentement

Les taux de litiges sont très variables selon les fournisseurs. Les contestations de consommations facturées restent le principal problème en 2017. La limitation de la durée des consommations facturées à 14 mois n'est pas toujours appliquée par les fournisseurs, qui persistent à contester dans certains cas les analyses du médiateur.

Le taux de litiges, c'est-à-dire le nombre de litiges reçus (qu'ils soient recevables ou non), rapportés au nombre de contrats, varie fortement d'un fournisseur à l'autre. Eni est cette année encore en tête, à cause de ses problèmes de facturation et du démarchage à domicile. Engie voit son taux augmenter, également à cause des litiges faisant suite à un démarchage mais aussi de l'augmentation des litiges reçus par son médiateur interne (5 986 litiges, contre 2 827 en 2016).

TAUX DE LITIGES POUR 100 000 CONTRATS RÉSIDENTIELS

(Litiges reçus en 2017 par le médiateur national de l'énergie et par les médiateurs internes des groupes EDF et Engie, pour leurs clients résidentiels, rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille)



La contestation des niveaux de consommation toujours en tête

En 2017, 52 % des litiges recevables portent sur une contestation des consommations facturées, la même proportion que l'an passé. Dans la majorité des cas (57 %), les particuliers ignorent les raisons réelles qui expliquent une facture d'un montant plus élevé qu'à l'ordinaire. *« Cette hausse ne résulte pas toujours de celle des consommations mais s'explique par un rattrapage qui suit une absence de relevé ou un retard dans la facturation, un calendrier de paiement mensuel mal évalué ou un redressement consécutif à un dysfonctionnement de compteur »* explique Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation.

Dans 22 % des cas, le problème est lié à l'index retenu, et particulièrement l'index de résiliation ou de changement de fournisseur dont la valeur est contestée, soit parce que le fournisseur ne tient pas compte de l'autorelevé transmis ou n'a pas pris le temps nécessaire pour en collecter auprès du consommateur, soit parce que le consommateur a oublié d'en transmettre, alors que ce relevé est précieux pour fiabiliser la facturation.

Les dysfonctionnements du compteur et les rectificatifs de consommation facturés représentent 20 % des litiges de cette catégorie, en baisse par rapport à 2016 (26 %). 2 raisons pourraient expliquer cette tendance : la limitation légale des redressements à 14 mois de consommation et l'absence de redressement lorsqu'un compteur vieillissant est remplacé par Linky.



En mars 2018, Ofgem, le régulateur britannique des marchés de l'électricité et du gaz a interdit à Iresa, un fournisseur d'énergie, de prendre de nouveaux clients tant qu'il n'aura pas amélioré le fonctionnement de son service clients.

La facturation pas toujours assurée avec la rigueur requise

Les 22 % de litiges traités liés à l'établissement de la facture ou à son paiement (paiements, prix appliqués, rythme de facturation) impliquent plus souvent l'énergie gaz, concernée dans 65 % des dossiers de ce type, et certains fournisseurs, dont les systèmes de facturation connaissent des ratés. Ces bugs provoquent des anomalies diverses : blocage de la facture, incapacité à mettre en place des prélèvements mensuels ou à les interrompre, demandes de règlements et soldes erronés... Ils rendent la facture incompréhensible pour les consommateurs. Le fournisseur Eni est cette année encore enlisé dans ces litiges qui persistent en gaz et se développent en électricité (voir ci-dessous, « La bonne volonté d'Eni ne suffit pas »). Les clients d'Engie ne sont pas à l'abri de ce type d'anomalies qui se sont manifestées notamment avec des blocages de facturation et des rattrapages que les consommateurs contestent.



LA BONNE VOLONTÉ D'ENI NE SUFFIT PAS

Eni ne possède pas un système de facturation performant, digne d'un grand acteur de l'énergie. Le problème est loin d'être nouveau puisqu'en 2016, le médiateur avait déjà rencontré le fournisseur pour l'alerter sur le nombre important de saisines concernant des dérèglements dans ses factures. L'amélioration constatée début 2017 s'est démentie au second semestre, au fur et à mesure qu'Eni commercialisait son offre d'électricité, en complément de ses offres de gaz naturel.

Les litiges sont revenus en force : difficulté à émettre des factures bimestrielles et à mettre en place un échéancier de mensualisation, retard important dans l'envoi des factures de résiliation et du remboursement des trop-perçus, erreurs d'affichage sur les factures avec des prélèvements qui n'apparaissent pas ou des déductions effectuées à tort. Certains clients sont prélevés de façon intempestive et sans explication, les facilités de paiement qui leur sont accordées ne sont pas respectées, le tarif proposé est inadapté à leur consommation.

Sans compter que le service clients d'Eni est incapable de donner des réponses satisfaisantes aux consommateurs qui, mécontents, refusent de payer leur dû, ce qui entraîne dans certains cas des coupures d'énergie. En médiation, ses collaborateurs ne sont pas plus en mesure d'apporter des explications fiables, voire de chiffrer précisément le montant du solde. Certes, le fournisseur fait preuve de bonne volonté et la grande majorité des litiges se règle de façon amiable. Eni reconnaît ses défaillances et consent à verser des dédommagements, en s'engageant à régulariser la facturation. Toutefois, leur montant ne correspond pas toujours aux désagréments subis par les consommateurs pendant de longs mois d'incompréhension et de tracas.



CAS CONCRET

ANTICIPER LA DATE DU CHANGEMENT DES HEURES CREUSES

La plage horaire des heures creuses de Madame N. de Joué-les-Tours (37) a été changée. Elle conteste cette modification unilatérale que son fournisseur lui a annoncée par courriel le jour-même de son entrée en vigueur.

La recommandation rappelle que la décision de modifier la période « heures creuses » relève de la responsabilité du distributeur et ne dépend en rien des souhaits des fournisseurs ou des consommateurs. Toutefois, les modalités d'information du fournisseur posent question. L'évolution ayant des conséquences sur les habitudes des consommateurs, les règles du marché prévoient que le distributeur prévient les fournisseurs 6 mois avant l'application des nouveaux horaires. Dans le cas de Madame N., celui-ci a bien respecté ce délai. Le fournisseur, quant à lui, indique qu'il délivre cette information à ses clients au plus près de la date de changement, et au plus tard… 2 mois après.

Cette pratique ne paraît guère adéquate aux yeux du médiateur. Prévenu trop tard, le consommateur fait fonctionner ses équipements en heures pleines alors qu'il pense être en heures creuses. Et l'objectif de reporter les consommations dans de nouvelles plages horaires ne sera pas atteint rapidement. Il doit au contraire être prévenu suffisamment tôt pour avoir le temps nécessaire d'adapter ses installations et ses usages. C'est pourquoi le médiateur recommande que les fournisseurs transmettent l'information sur la nouvelle période des heures creuses dès qu'ils en sont informés par le gestionnaire de réseau.

Recommandation n° D2017-01700, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

La régularisation des consommations facturées ne peut excéder 14 mois

Un an et demi après l'entrée en vigueur de l'interdiction des rattrapages de facturation au delà de 14 mois, le médiateur constate quelques progrès dans son application par les fournisseurs. Des réunions ont été organisées entre les services du médiateur et les fournisseurs afin d'échanger sur la mise en œuvre concrète de cet article de la loi de transition énergétique d'août 2015 : *« Cette concertation a permis de partager nos analyses à partir de cas concrets,* relate Catherine Lefrançois-Rivière. *Puisque la facturation de l'énergie concerne le quotidien de milliers de gens, il fallait s'accorder sur des approches communes pour une application homogène, ne souffrant pas de mille exceptions à la règle. Certains points ont pu être clarifiés même si des divergences persistent. »*

Un frein à l'application des 14 mois

Néanmoins, les fournisseurs ne mettent pas spontanément en œuvre cette disposition. Il semblerait qu'ils n'aient pas jugé nécessaire de faire évoluer leur système d'information pour l'intégrer dans les logiciels de facturation puisque les compteurs communicants auront bientôt remplacé les anciens. Linky et Gazpar permettant un télérelevé mensuel, les litiges liés au rattrapage de facturation basée sur des consommations estimées devraient progressivement s'éteindre. Parce que les fournisseurs n'ont pas modifié leur fonctionnement, des dossiers simples où l'application de la limite des 14 mois ne fait pas débat se retrouvent sur les bureaux du médiateur. Ces litiges sont aisément résolus par accord amiable mais l'intervention du médiateur n'aurait pas dû être nécessaire.

Des divergences d'interprétation persistent malgré tout

Le principe est simple : aucune consommation de plus de 14 mois ne peut être facturée. Il existe 2 exceptions : le cas de la fraude ou si le distributeur ne peut accéder au compteur pour faire une relève, après avoir informé le consommateur de son passage par une lettre recommandée avec accusé de réception. Or, certains fournisseurs, dès lors qu'un courrier recommandé a été envoyé, tiennent le consommateur pour fautif et se sentent fondés à faire remonter la facturation des consommations bien au delà des 14 mois avant l'envoi du courrier.

AUCUNE CONSOMMATION DE PLUS DE 14 MOIS NE PEUT ÊTRE FACTURÉE

Pour le médiateur, la facturation peut excéder 14 mois de consommation à compter de la réception de la lettre recommandée jusqu'au relevé effectif suivant. Avant la lettre, le rattrapage n'a pas à remonter au delà de 14 mois en arrière. Il ne saurait être question d'exonérer les opérateurs de toute responsabilité pendant une période indéfinie précédant la réception du courrier... Plusieurs acteurs s'accordent avec le médiateur sur cette analyse mais il faut encore convaincre...



CAS CONCRET

FAIRE APPLIQUER LA LIMITATION DES REDRESSEMENTS DE FACTURATION À 14 MOIS

Madame V.P. résidant à Montreuil (93) ne parvient pas à comprendre sa facture de résiliation du 12 décembre 2016 dont le montant de 3120 € lui paraît très élevé. Son compteur d'électricité fonctionnerait-il mal ? Non, analyse le médiateur qui pointe par contre un manque de rigueur dans les relevés et la facturation. Alors que le distributeur doit relever les compteurs 1 fois par an et que les fournisseurs doivent facturer sur la base de consommation réelle une 1 par an, cela n'a pas été le cas pour Madame V.P. dont la facture a été établie uniquement à partir d'estimations pendant 3 ans. Le gestionnaire de réseau n'a pas pris de mesures diligentes pour accéder au compteur de la consommatrice et le fournisseur n'a pas pris en compte un relevé spécial qui a été réalisé à sa demande fin 2015.

De plus, la disposition du Code de la consommation limitant le rattrapage de la facturation à 14 mois entrée en vigueur en août 2016 n'a pas spontanément été mise en œuvre par le fournisseur. Compte tenu des responsabilités respectives des opérateurs dans ce redressement non conforme à la nouvelle réglementation, le médiateur a recommandé que le distributeur prenne en charge un tiers des consommations annulées, parce qu'étant au delà des 14 mois, soit 650 €. Celles imputées au fournisseur représentent environ 1000 €. La recommandation a été suivie à la lettre.

Recommandation n° 2017-02608, consultable sur le site energie-mediateur.fr/recommandations



CAS CONCRET

VINGT FOIS SUR LE MÉTIER REMETTRE SON OUVRAGE…

Aux opérateurs qui font la sourde oreille à ses recommandations, le médiateur rappelle avec constance sa doctrine. La mésaventure de Madame F. dont le gaz a été coupé pour impayé est à cet égard typique. Estimant ses mensualités surévaluées, cette consommatrice a cessé de les régler, en réclamant à la place des factures bimestrielles. Son fournisseur l'a informée qu'au préalable, il lui fallait régler son solde.

Or, celui-ci ne respecte pas ses propres conditions générales de vente, indiquant que ses clients peuvent changer de modalité de facturation à tout moment. Dès 2012, le médiateur recommandait par ailleurs à tous les fournisseurs de facturer les consommateurs à un rythme bimestriel lorsque le prélèvement bancaire mensuel était rejeté 2 fois de suite.

En 2016, le médiateur a demandé aux fournisseurs d'énergie de mettre en place des « mesures graduées et proportionnées » pour recouvrer les impayés, et ce, afin de ne pas pénaliser les consommateurs avec une suspension d'énergie dans le cas d'une dette de faible montant. C'était bien le cas de Madame F. qui, lorsque son gaz a été coupé, n'était redevable que de 137 €. Il a donc été recommandé à son fournisseur d'accorder un dédommagement de 250 € pour les désagréments subis. Lequel n'a pas obtempéré, arguant que la consommatrice avait reçu plusieurs courriers de relance.

Recommandation n° 2016-03252, consultable sur le site energie-mediateur.fr/recommandations

Des recommandations sur les rattrapages de plus 14 mois non suivies

Le litige de Madame B., qui conteste sa facture de janvier 2017, d'un montant de 2 959 € rattrapant ses consommations d'électricité sur environ 2 ans, illustre ces différences d'approche. Dans son cas, rien ne s'oppose à un redressement limité à 14 mois analyse le médiateur dans sa recommandation. Le distributeur reconnaît l'enregistrement d'un index erroné à 3 reprises. Le fournisseur n'a pas engagé d'actions spécifiques, collecte d'un autorelevé ou demande d'un relevé spécial, pour remplir son obligation de facturer des consommations réelles ; pire, il n'a pas pris en compte un relevé intermédiaire, ce qui a aggravé le rattrapage de janvier.

Le montant des consommations à annuler, au delà de la limite de 14 mois, s'élève à 2 040 €, somme répartie entre les 2 opérateurs, en fonction de l'analyse de leurs responsabilités dans le litige. Mais le fournisseur ne partage pas la position du médiateur lui demandant de prendre à sa charge 1 575 €, consentant simplement à un dédommagement de 500 €. Il n'avance pourtant aucun argument pour justifier sa décision de ne pas appliquer la limitation des 14 mois.

Recommandation D2017-03806, à consulter sur energie-mediateur.fr



L'INSONDABLE FACTURATION DES CONTRATS VERTUOZ

Les contrats « Vertuoz Habitat », proposés par Engie aux copropriétés équipées d'une chaufferie collective au gaz, accumulent tant de problèmes depuis leur lancement que le fournisseur en a arrêté la commercialisation. Nouvelle mouture des anciens contrats de « Vente de gaz réparti » (VGR), ils permettent une individualisation des frais de chauffage et d'eau chaude, à l'aide de compteurs mesurant la consommation de chaque logement, l'occupant étant facturé directement par Engie.

Or, tout fonctionne mal dans la facturation de ces contrats : rythme bimestriel aléatoire, report de soldes incorrect, données de consommation facturées qui ne correspondent pas aux relevés, mensualisations non reconduites.

Pour le médiateur, ces litiges récurrents sont des équations à trop d'inconnues. S'il parvient à faire corriger les aberrations flagrantes, il ne lui est pas possible de dire si la facture est fondée ou pas. Car Engie ne transmet pas les informations nécessaires à sa vérification, notamment les modalités de calcul de la pondération affectée à chaque logement. Cela limite le champ des investigations en médiation. On ne sait pas si cette posture relève de mauvaise volonté ou d'une incapacité. Dans le rapport d'activité 2016 du médiateur interne du groupe Engie, l'offre Vertuoz a fait l'objet d'une recommandation, posant des axes d'amélioration. Mais aucun progrès n'a été constaté en 2017. Les litiges de ce type progressent : 62 dossiers ont été traités en médiation en 2017 contre 26 en 2016.

Des fournisseurs en situation de monopole dans 5 % de l'Hexagone

Sur 5 % du territoire, des entreprises locales de distribution (ELD) assurent le service public de la gestion du réseau de distribution, exerçant le rôle dévolu ailleurs à Enedis et GRDF. Elles sont également fournisseurs d'énergie aux tarifs réglementés. Les fournisseurs alternatifs n'ont que rarement investi ces zones pour proposer aux particuliers des offres de marché, estimant l'opération peu rentable en raison des coûts nécessaires pour adapter leur système d'information. De fait, les ELD se retrouvent en situation de monopole comme fournisseur. Et en cas de litige, c'est problématique pour les consommateurs du territoire qui n'ont pas la possibilité de s'adresser à la concurrence.

LE MÉDIATEUR CONSTATE SOUVENT QUE LES SITES INTERNET ET SURTOUT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES ELD MÉRITERAIENT D'ÊTRE COMPLÉTÉS OU MIS À JOUR

Des informations ne sont pas mises à jour

Lors de l'analyse de dossiers concernant certaines ELD, le médiateur constate souvent que, pour être conformes à la réglementation, les sites internet et surtout, leurs conditions générales de vente mériteraient d'être complétés ou mis à jour. C'est par exemple ce qui a été observé dans le litige de Madame D. du département de la Haute-Vienne. Son compteur d'électricité a été remplacé à la suite d'inquiétudes qu'elle a exprimées sur la hausse de ses consommations. Le changement lui a été facturé. Le médiateur relève plusieurs anomalies dans la gestion de son dossier. L'ELD de sa commune a seulement indiqué oralement à Madame D. les modalités de remplacement du compteur, satisfaisant mal à l'impératif d'information préalable à toute réalisation de prestations. Son site internet renvoie au « Catalogue des prestations d'EDF », une appellation depuis longtemps obsolète puisqu'à l'ouverture du marché en 2007, le gestionnaire de réseau a pris le nom d'ERDF avant de devenir en 2016 Enedis. De plus, le lien n'est plus actif ! Et lorsqu'on se réfère au catalogue en vigueur du distributeur, il ne mentionne aucune prestation de changement de compteur sur simple demande du consommateur. L'ELD ne répond pas non plus à une disposition du Code de la consommation demandant aux professionnels d'indiquer la possibilité du recours au médiateur.

Recommandation D2017-00570, à consulter sur energie-mediateur.fr

La procédure de coupure pour impayés pas toujours suivie

Le médiateur constate également que la procédure pour impayés n'est pas toujours suivie à la lettre par les ELD : menace de coupure d'une énergie pour un impayé concernant une autre, refus de contrat relatif à un nouveau logement pour une dette dans un autre par exemple. Autre exemple : l'ELD de la ville où réside Monsieur P. a coupé son électricité suite à des factures impayées mais sans respecter la procédure en vigueur. Elle n'a pas transmis au consommateur les 2 courriers de relance préalables dans les délais définis par le décret d'août 2008. Et la dernière lettre reçue par Monsieur P. ne l'informait ni du

risque de suspension d'énergie en l'absence de règlement, ni des aides existantes pour lui permettre de faire face à sa dette. Ses conditions générales de vente ne précisent pas non plus la procédure de relance en cas d'impayé, pas plus qu'elles ne mentionnent l'existence et les coordonnées du médiateur de l'énergie. Une condition pourtant indispensable, et prévue par la réglementation, pour que les consommateurs aient recours à ce mode de résolution amiable des litiges.

Recommandation D2017-01613, à consulter sur energie-mediateur.fr

LE MÉDIATEUR CONSTATE QUE LA PROCÉDURE POUR IMPAYÉ N'EST PAS TOUJOURS SUIVIE À LA LETTRE PAR LES ELD

FOCUS

CONFUSION SUR LES RATTRAPAGES

La hausse rétroactive des tarifs réglementés de vente d'électricité sur la période du 1er août 2014 au 31 juillet 2015 n'est pas concernée par la disposition du Code de la consommation sur la limitation des redressements de facturation au delà de 14 mois, qui s'applique à des périodes de consommation anormalement longues. Les consommateurs qui saisissent le médiateur pour contester cette régularisation tarifaire font une confusion compréhensible.

Elle résulte d'une décision du Conseil d'État qui a annulé 2 arrêtés relatifs aux tarifs réglementés, jugés trop faibles. Les pouvoirs publics ont publié de nouveaux arrêtés, fixant des prix plus élevés sur la période concernée que les fournisseurs sont tenus d'appliquer. Tous les consommateurs ayant bénéficié des tarifs invalidés par le Conseil d'État sont soumis à ce « rattrapage ». Les consommateurs ayant une offre de marché indexée sur les tarifs réglementés peuvent également être appelés à s'acquitter du rattrapage demandé.

Les mille et un tracas des consommateurs de GPL

Les consommateurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) peuvent rencontrer de nombreux problèmes, notamment en fin de contrat, comme en témoigne le nombre croissant de saisines du médiateur. Un arrêté, entré en vigueur début 2018, doit mettre un terme à l'opacité des offres tarifaires des fournisseurs.

Le nombre de dossiers qui arrivent en médiation est en progression : 159 ont été reçus en 2017, contre 121 l'année précédente. 78 saisines recevables ont fait l'objet de recommandations ou d'accords amiables, soit 2 % de la totalité des avis rendus par le médiateur en 2017.

> LA RÉGLEMENTATION DU GPL EST BEAUCOUP MOINS PRÉCISE QUE CELLE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL

Des pratiques contractuelles pas toujours exemplaires

L'utilisation de GPL diffère quelque peu de la fourniture de gaz naturel, le consommateur s'engageant avec un contrat de plusieurs années comprenant l'installation d'une citerne, sa location et son entretien. La résiliation n'est pas aisée et entraîne des frais, le fournisseur est en position de force pour imposer ses prix.

« La réglementation du GPL est beaucoup moins précise que celle de l'électricité et du gaz naturel, commente Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation. *Par exemple, il n'y a pas d'obligation de faire des relèves régulières du compteur et d'établir une facturation annuelle sur la base de consommations réelles et non estimées. »* Étant moins encadrées, les pratiques contractuelles des fournisseurs de GPL, en particulier lorsque les contrats sont anciens, sont à la source d'une ribambelle de litiges.

La résiliation réserve parfois de mauvaises surprises

La résiliation du contrat est au cœur des litiges, représentant un tiers des demandes de médiation en 2017. Les consommateurs comprennent mal les frais afférents qui leur sont facturés : frais de repompage du GPL restant, frais d'enlèvement de la cuve, indemnité de fin de contrat en cas de résiliation anticipée.

Les modalités de calcul de ces primes de résiliation sont parfois contestables. Un petit professionnel s'est ainsi vu réclamer 3 800 € de frais de rupture anticipée : ils correspondaient au paiement des livraisons n'ayant pas été effectuées pendant le contrat, la consommation de GPL pour son entreprise ayant été surévaluée, et ce jusqu'à la fin prévue de son contrat qui a été reconduit tacitement pendant 8 ans. L'intervention du médiateur a permis de mettre en évidence le défaut de conseil du fournisseur, qui aurait dû revoir à la baisse l'estimation de la consommation, et réagir, puisque l'entrepreneur ne lui passait plus commande depuis plusieurs années. L'indemnité de rupture a donné lieu à un accord amiable, qui a permis d'en réduire le montant de moitié.

Lors d'une résiliation, les délais de retrait de la cuve ne sont pas toujours respectés ; cette opération occasionne de temps en temps des dégâts. Les fournisseurs tardent quelquefois à rembourser les frais de consignation.

Une contestation des niveaux de consommation

23 % des litiges portent sur le niveau des consommations de GPL. Les particuliers, observant une différence entre les informations apportées par la jauge de leur cuve et les données du volucompteur du fournisseur, expriment des doutes sur les quantités livrées. Lors de consommations anormalement élevées, ils ont tendance à suspecter l'existence d'une fuite.

Certains contrats, avec compteurs, ne prévoyant pas une périodicité des relevés, les factures de régularisation, quand le consommateur est mensualisé, peuvent atteindre des sommes élevées, si la relève n'est pas effectuée pendant longtemps ou lorsqu'elle comporte des erreurs.

Et en cas d'impayés, la sanction est brutale, l'opérateur refusant de remplir la citerne. *« Il est difficile d'avoir un historique de consommation fiable comme en gaz naturel, et il faut se baser sur les livraisons effectuées pour être en mesure d'analyser son évolution. »* souligne François-Xavier Boutin, chef de pôle gaz naturel et réseaux.

FOCUS

UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DES PRIX POUR LES CONSOMMATEURS DE GPL

L'arrêté du 6 novembre 2017 imposant de nouvelles obligations aux fournisseurs de GPL est entré en vigueur le 1er mars 2018.

Afin que les consommateurs puissent aisément comparer les prix, les fournisseurs de GPL ont désormais l'obligation d'harmoniser la présentation de leurs offres, avec une fiche d'information standardisée regroupant les principales données à connaître avant de s'engager : la durée du contrat ; le mode de livraison du GPL sur demande du client ou initiative du fournisseur ; le prix du gaz et ses modalités d'évolution ; les frais d'installation, de location et d'entretien de la citerne ; et les frais de sortie du contrat, comprenant des frais de retrait et de repompage de la citerne et des pénalités en cas de résiliation anticipée.

Contrairement aux conditions générales de vente difficiles à lire, la fiche présente clairement toutes les offres de la même manière. Elle doit être remise au client sur support durable, préalablement à la signature d'un contrat, et être publiée sur le site internet des fournisseurs.



En 2017, 44 % des litiges relatifs au GPL se sont résolus par un accord amiable, une proportion bien plus faible que pour les autres litiges (53 %). Et en baisse par rapport à l'an dernier, l'un des principaux fournisseurs ne jouant pas le jeu de la médiation (voir p. 12, chapitre « Le médiateur »).

Les tarifs appliqués sont obscurs

Enfin, 15 % des litiges sont liés à une contestation du prix facturé. Les consommateurs comprennent difficilement les modalités d'évolution du tarif de la tonne de GPL, corrélée au cours du pétrole et aux fluctuations du dollar. Les écarts entre le prix appliqué sur leur facture et celui prévu dans le contrat, qui résultent parfois d'erreur de facturation, leur posent également problème. Globalement, les particuliers ignorent qu'ils ont la possibilité de négocier les tarifs et qu'ils peuvent en prendre l'initiative. Le reste des dossiers traités se partage entre les problèmes de paiement (13 %) et d'établissement de la facture (6 %).

Une concertation pour clarifier les offres

Le manque de clarté sur les prix des contrats de GPL était apparu au médiateur, dès que l'extension de son champ de compétences lui a permis de traiter ces litiges à partir d'août 2015. Sur la base d'une recommandation de l'Autorité de la concurrence, une concertation a été engagée en 2016 avec les professionnels au sein du Conseil national de la consommation (CNC), dans laquelle le médiateur s'est impliqué pour apporter son expertise des litiges en GPL et son expérience sur le marché de l'électricité et du gaz naturel. Il a travaillé avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour définir un modèle de présentation des offres, sous forme de fiches standardisées.

Ces travaux ont permis de faire évoluer la réglementation, avec l'arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix de contrats de GPL. *« C'est l'acte II de la normalisation des pratiques des fournisseurs, après l'interdiction des contrats d'une durée supérieure à 5 ans, imposée par la loi de mars 2014. »* résume Pierre-Laurent Holleville, chargé de mission auprès de la direction générale du médiateur (voir focus, page p. 83).

Pas de trêve hivernale pour les utilisateurs de GPL

Depuis la loi du 15 avril 2013 instaurant une trêve hivernale des coupures d'énergie, les « fournisseurs d'électricité, de gaz naturel, de chaleur » ne peuvent suspendre l'alimentation des foyers dans une période comprise entre le 1er novembre et le 31 mars en cas d'impayé. Or, le texte ne couvre pas les consommateurs de GPL. Lorsqu'ils accumulent une dette auprès de leur fournisseur, les ménages ne sont simplement plus livrés, hiver comme été, tant qu'ils n'ont pas réglé leur dû. Ils sont liés par leur contrat, qui les empêche de se tourner vers un autre opérateur, contrairement aux utilisateurs de fioul qui peuvent changer d'entreprise à chaque remplissage de citerne.

D'autre part, il existe de petits réseaux de distribution de GPL, publics ou privés, qui desservent des immeubles ou des lotissements dont chaque logement est équipé d'un compteur. Les occupants, en cas d'impayé, peuvent être privés de leur alimentation en gaz, y compris pendant la trêve hivernale. La pratique pose d'autant plus question dans le cas des réseaux municipaux, dans le cadre d'une une mission de service public.



CAS CONCRET

UNE INFORMATION INCOMPLÈTE SUR LE COEFFICIENT DE CONVERSION

Monsieur P. habite à Luzech (46) dans une HLM dont la citerne collective est alimentée en GPL. Elle dessert les logements, équipés de compteurs individuels enregistrant les consommations de chaque occupant, qui sont directement facturées par le fournisseur. Recevant son nouveau contrat, Monsieur P. s'est interrogé sur le coefficient de conversion indiqué (qui représente la quantité d'énergie exprimée en kWh contenue dans un m^3 de gaz). N'obtenant pas de réponse de l'opérateur, il a refusé de signer le contrat et son alimentation en GPL a été suspendue. Elle n'a été rétablie qu'un mois plus tard.

Le médiateur souligne qu'il est inhabituel de voir un coefficient de conversion déterminé à l'avance pour une période aussi longue — 10 ans —. Outre les critères classiques de température et d'altitude, il prend en compte les pertes éventuelles liées à l'état du réseau entre la citerne et les logements ; mais celles-ci ne sont pas vérifiées et le contrat ne dit rien sur la façon dont elles sont prises en charge. L'information donnée sur le coefficient de conversion étant très imparfaite, le consommateur n'est pas en mesure de vérifier s'il a bien consommé le gaz facturé. Recommandation a été faite au fournisseur de préciser, dans ses contrats, les modalités de calcul du coefficient. Il doit également indiquer les délais de réalisation de ses prestations techniques, par exemple le temps nécessaire à une remise en service, comme le stipule l'article L. 224-18 du Code de la consommation consacré aux contrats GPL.

53 € DE DÉDOMMAGEMENT ACCORDÉ PAR LE FOURNISSEUR, ALORS QUE LE CONSOMMATEUR A DÛ PAYER 106 € DE FRAIS DE COUPURE ET A DÛ ATTENDRE 1 MOIS POUR LA MISE EN SERVICE

Recommandation n° 2017-02827, à consulter sur le site energie-mediateur.fr/recommandations





LES PARTIES PRENANTES

P. 88

UN MÉDIATEUR OUVERT SUR LE MONDE EXTÉRIEUR

Un médiateur ouvert sur le monde extérieur

Pour mener efficacement ses missions, le médiateur continue d'interagir activement avec l'ensemble de ses parties prenantes. De nombreuses coopérations lui permettent de démultiplier ses actions pour renforcer l'information des consommateurs, améliorer les pratiques dans le secteur de l'énergie et mieux faire connaître la médiation.

Au delà de ses activités d'information et de résolution de litiges, le médiateur veille à développer ses relations institutionnelles pour faire entendre sa voix et peser sur le fonctionnement d'un marché en pleine « transition énergétique ». C'est ainsi que Jean Gaubert et ses services s'impliquent dans différentes instances de concertation et réseaux, que ce soit en France ou au niveau européen avec NEON (National Energy Ombudsmen Network), dont il est l'un des membres fondateurs. *« Cet engagement est un moyen de faire de la pédagogie et d'asseoir notre notoriété et notre légitimité,* indique Frédérique Coffre-Fériaud, directrice générale des services du médiateur. *La coopération avec les parties prenantes, et notamment avec les pouvoirs publics, nous permet de relayer nos positions. Par exemple, dans le cadre de la suppression annoncée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, nous souhaitons jouer un rôle actif pour accompagner les consommateurs. Et au niveau européen, il est important de contribuer aux débats pour renforcer la protection des consommateurs d'énergie. »*

87

ÉVÉNEMENTS EXTERNES AUXQUELS LES ÉQUIPES DU MÉDIATEUR ONT PARTICIPÉ EN 2017

De conférences en tables rondes

Soucieux de partager son expertise de la médiation et de l'énergie et de donner de la visibilité à son action vis-à-vis des consommateurs, le médiateur se mobilise pour répondre présent aux demandes d'intervention dont il fait l'objet. Quelques exemples :

- Le colloque organisé en mars par l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) a permis à Jean Gaubert de dialoguer avec les acteurs sociaux, les associations caritatives et l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) sur le thème de la précarité énergétique, comme la journée qui s'est tenue en septembre à Irun en Espagne à la demande du médiateur du Pays basque.
- Lors d'un débat organisé en juin par Enerpresse, ce sont les prix de l'énergie qui ont été abordés. Au colloque annuel de l'Union française de l'électricité (UFE) de décembre, Jean Gaubert et Vincent Fristot, adjoint au maire de Grenoble chargé de la transition énergétique, ont échangé sur les questions de décentralisation et de péréquation tarifaire posées par l'autoconsommation.
- Au congrès de l'Association française du gaz (AFG) en septembre, Frédérique Coffre-Fériaud s'est exprimée sur la façon dont les consommateurs perçoivent le gaz naturel et sur la spécificité des litiges liés à cette énergie ; elle est également intervenue en mars 2017 lors de la réunion mensuelle des directeurs du Syndicat Professionnel des Entreprises Gazières Non Nationalisées (SPEGNN).

- Le médiateur a organisé en juillet 2017 une matinée d'échanges consacrée aux 10 ans de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence. En outre, en janvier 2018, un événement sur les 2 ans de la médiation de la consommation a permis de mettre en lumière les bénéfices de ce mode de règlement des litiges pour les consommateurs, dans l'optique d'une amélioration des pratiques des professionnels.



Le médiateur a rencontré en 2017 les régulateurs du Portugal et du Burkina Faso afin de présenter son activité. Le dispositif d'information Energie-Info et la plateforme de résolution en ligne des litiges, SoLLEn, les ont particulièrement intéressés.



LE MÉDIATEUR SUR LA SCÈNE EUROPÉENNE

La communauté européenne des médiateurs du secteur de l'énergie, rassemblée au sein de NEON (National Energy Ombudsmen Network), s'est agrandie en 2017 avec les services de médiation wallon et irlandais.

Alors que la Commission européenne a dévoilé un ensemble de propositions, baptisé paquet « Énergie propre », NEON a tenu en mars une conférence pour débattre de la protection des consommateurs d'énergie dans ce futur cadre : *« des consomm'acteurs aux communautés énergétiques, comment s'assurer que les dispositions vont bénéficier à tous les citoyens, y compris les plus modestes ? »*. Le réseau NEON propose un « code du consommateur », avec une douzaine de recommandations. Frédérique Coffre-Fériaud, vice-présidente de NEON, les a présentées lors d'une table ronde organisée par le Conseil économique et social européen à Bruxelles en septembre.

Avec l'appui du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), NEON soutient également le maintien d'une référence explicite à un médiateur ou « *ombudsman* » dans le secteur de l'énergie, dans le paquet « Énergie propre ». En effet, la Commission envisageait de la supprimer au profit d'un renvoi vers le dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges, institué dans tous les secteurs de la consommation par la directive du 21 mai 2013 sur la médiation. Le terme de « médiateur » a été réintroduit par amendement dans le texte, voté en décembre par le Parlement européen.

Enfin, Frédérique Coffre-Fériaud est intervenue en novembre lors la conférence annuelle du Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) sur les consommateurs d'énergie, pour présenter les règles et bonnes pratiques françaises en matière de facturation et de changement de fournisseur.



En 2017, la part des tiers qui ont saisi le médiateur pour le compte d'un consommateur s'est élevée à 19 % des dossiers instruits en médiation. Certaines associations de consommateurs, telles que la CLCV ou l'UFC-Que Choisir, le font régulièrement. Ces tiers sont principalement des compagnies d'assurances pour les litiges de leurs clients sur la qualité de fourniture en électricité. Interviennent aussi des syndics de copropriété, des autorités publiques comme le Défenseur des droits et des conciliateurs de justice, mais aussi des élus, notamment des parlementaires.

Une présence active au sein du Club des médiateurs de services au public

Créé en 2002 afin de rassembler les médiateurs des organisations partageant les mêmes valeurs, le Club réunit désormais presque une trentaine de membres, dont le médiateur national de l'énergie. Le groupe se retrouve tous les 2 ou 3 mois afin de partager expériences et bonnes pratiques. En 2017, les thèmes de réflexion ont notamment porté sur l'adaptation du règlement général européen sur la protection des données personnelles (RGPD), adopté en 2016, à l'activité de médiation et sur la mesure de la qualité de la satisfaction des consommateurs.

Une coopération qui fonctionne avec les médiateurs d'entreprise

En décembre 2015, le médiateur national de l'énergie et les médiateurs internes des groupes Engie et EDF ont signé 2 conventions régissant leur collaboration. 2 ans après leur mise en œuvre, chacun a trouvé sa place.

Les relations sont constructives, dans l'intérêt du consommateur. Les saisines qui n'entrent pas dans le champ de compétences de l'un ou des autres sont transférées au bon interlocuteur, avec l'accord des requérants, sans qu'ils n'aient à accomplir de démarches supplémentaires. Par exemple, les litiges liés à un changement de fournisseur qui ne peuvent pas être traités par les médiateurs d'entreprise sont basculés chez le médiateur national de l'énergie.

Échanges avec les médiateurs d'entreprises

En 2017, 24 consommateurs dont le dossier avait été traité par le médiateur interne du groupe Engie se sont ensuite tournés vers le médiateur national de l'énergie, parce qu'ils n'étaient pas satisfaits de son dénouement. Ce dernier a proposé une solution différente dans 58 % des cas et obtenu une solution plus favorable des opérateurs dans près de 40 % des cas.

Sur la même période, 72 litiges instruits par le médiateur interne du groupe EDF sont parvenus chez le médiateur national de l'énergie. Les conclusions ont été différentes dans 52 % des cas, un écart qui s'est réduit par rapport à 2016 où il s'élevait à 68 %. Après l'intervention du médiateur de l'énergie, une solution plus favorable a été obtenue des opérateurs dans plus de 40 % des cas.



JEAN-FRANÇOIS CARENCO

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

Sur le marché de l'énergie, les nouvelles technologies et le numérique changent la donne

« La concurrence sur le marché de l'énergie a enclenché une véritable dynamique avec un rythme trimestriel significatif de progression cette année. Les 23 fournisseurs d'électricité et les 30 offres en électricité et gaz que la CRE a recensés attestent cette propension.

La principale explication tient à la construction même des tarifs réglementés de vente qui assure aux fournisseurs alternatifs un espace économique suffisant pour faire des offres compétitives et innovantes.

Cependant, les offres concurrentielles portent aujourd'hui sur un tiers seulement de la facture c'est-à-dire le prix de la fourniture. Les deux autres tiers, acheminement et taxes, sont du domaine régulé. Mais, le champ de la concurrence s'élargit désormais grâce à l'évolution des technologies et du numérique avec les services qui en découlent pour ajuster la consommation aux besoins : c'est le principal enjeu de la concurrence avec les fournisseurs.

Pour analyser ces tendances, j'ai créé un comité de prospective. Composé d'experts de tout horizon, universitaires, industriels, élus, ses travaux ont pour vocation d'apporter un éclairage sur ces bouleversements futurs à l'ensemble des décideurs politiques et économiques de notre pays.

Si aujourd'hui, la mauvaise connaissance des consommateurs du marché de l'énergie est encore notable, on perçoit un frémissement qui laisse présager une volonté de participer activement à la transition énergétique. Les premières expériences d'autoconsommation prouvent la volonté citoyenne de réduire notre empreinte carbonée. L'attention de la CRE, très favorable à ces initiatives, est d'accompagner ce développement mais aussi agir pour éviter des dérives qui pourraient créer des incompatibilités avec l'équilibre de notre système électrique. »

Le médiateur national de l'énergie a invité les médiateurs d'EDF et d'Engie à échanger sur les écarts d'analyses constatés. Le dialogue a permis de mettre au jour, au-delà de nombreux points de convergence de nos analyses, quelques divergences d'appréciation ou de position, notamment sur la responsabilité des gestionnaires de réseaux.

Le Comité de prospective de la CRE…

Le président de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), Jean-François Carenco, a créé le Comité de prospective le 17 octobre 2017. Ce lieu d'échanges pluridisciplinaires réunit experts, industriels, représentants des consommateurs et des territoires, pour anticiper et comprendre les mutations qui vont impacter le marché de l'énergie à moyen et long terme. Jean Gaubert, le médiateur, et Frédérique Coffre-Fériaud, directrice générale des services, participent aux réunions mensuelles des groupes de travail « Réseaux et systèmes énergétiques » et « Consommateurs d'énergie et transformation numérique ». Un troisième groupe est consacré aux « Mobilités propres et mix énergétique ».

… imagine le futur du secteur de l'énergie

Le développement des énergies renouvelables, avec la montée en puissance du biogaz et les potentialités de l'hydrogène, impose de repenser le fonctionnement des réseaux énergétiques dans l'avenir. *« Le brainstorming au sein du Comité vise à recenser les idées et les technologies existantes, y compris celles qui sont aujourd'hui coûteuses mais qui pourraient l'être moins demain,* résume Jean Gaubert. *Il s'agit d'envisager plusieurs scénarios, dans lesquels l'attitude des consommateurs joue un rôle-clé. Jusqu'où sont-ils prêts à aller dans l'autoconsommation, dans le pilotage de leurs installations par la domotique, dans le recours à des services pour optimiser leur utilisation de l'énergie ? À quelles conditions ? La réorganisation des réseaux en dépend, avec un niveau variable du besoin de stockage des énergies intermittentes. »* Ces travaux collectifs feront l'objet d'une première publication à l'été 2018.

20

RÉUNIONS DES GROUPES DE CONCERTATION DE LA CRE AUXQUELLES LES SERVICES DU MÉDIATEUR ONT PARTICIPÉ EN 2017

La concertation, privilégiée pour faire évoluer les règles du marché

La concertation entre les acteurs du marché est une modalité d'élaboration d'un « droit souple » de l'énergie, nécessaire au bon fonctionnement du marché. Celle-ci est organisée sous l'égide de la CRE au sein de plusieurs groupes de travail, auxquels les services du médiateur contribuent avec des cas concrets et des recommandations génériques. Ainsi, le déploiement des compteurs communicants implique de faire évoluer les procédures existantes pour les adapter au nouvel environnement des dispositifs de comptage évolués, qui, en électricité, permettent techniquement de réaliser un certain nombre d'opérations à distance, comme le changement de puissance.

Les procédures se mettent à la page des compteurs communicants

Les acteurs se sont accordés pour que la présence d'un agent du gestionnaire réseau soit toujours requise pour la mise en œuvre d'une coupure d'électricité suite à un impayé, cet acte étant lourd de conséquence pour le consommateur. Mais la réduction de puissance peut désormais s'opérer à distance et les consommateurs peuvent en être surpris.

« Les consommateurs qui ne bénéficient plus de l'information assurée auparavant par l'agent au moment de l'intervention ne doivent pas en pâtir. Nous allons demander aux opérateurs de réfléchir aux moyens à mettre en place pour mieux informer les consommateurs dont la puissance de l'installation a été réduite à distance. Cela pourrait prendre la forme d'un courrier, d'un appel téléphonique, comme l'a préconisé le médiateur dans une recommandation générique » précise Catherine Lefrançois-Rivière, chef du service médiation.

Par ailleurs, comme avec les compteurs communicants les données sont théoriquement plus fiables et fines, les débats ont porté sur la suppression de l'abattement existant de 10 % sur le montant des redressements de facturation en cas de dysfonctionnement de compteur. Cet abattement était destiné à compenser l'incertitude des estimations. L'intervention du médiateur et des associations de consommateurs a permis de le conserver.

Les échanges ont également porté sur les modalités prévues pour l'accès des consommateurs à leurs données de consommation et sur les problématiques soulevées par le recueil du consentement du consommateur.

Des mesures pour le chèque énergie

Une disposition a été adoptée pour protéger les consommateurs vulnérables pendant la période de transition, entre la fin des tarifs sociaux le 31 décembre 2017 et l'arrivée du chèque énergie à partir d'avril 2018. Les fournisseurs se sont engagés à maintenir les droits liés aux tarifs sociaux. Et, en particulier, à ne pas procéder à des réductions de puissance auprès de leurs clients bénéficiaires du tarif de première nécessité (TPN) en 2017, jusqu'à la fin de la trêve hivernale.

Des avancées importantes ont été obtenues

Après le traitement de plusieurs litiges du même type, le médiateur a recommandé une évolution des procédures de résiliation afin que le consommateur puisse clore son contrat à la date de son choix, ce qui n'était pas possible lorsqu'une demande de mise en service du successeur dans le logement était déjà en cours. Cette fonctionnalité nécessitait des adaptations et sera prévue avec le nouveau système d'information du distributeur d'électricité.



Dans une lettre ouverte aux onze candidats à l'élection présidentielle de mai 2017, le médiateur a rappelé les mesures qu'il souhaitait voir appliquées d'ici la fin du quinquennat afin d'améliorer le quotidien des consommateurs d'énergie, notamment ceux qui vivent dans la précarité énergétique : généraliser le chèque énergie, accélérer la rénovation énergétique de l'habitat, mettre en place un fournisseur de dernier recours et permettre au médiateur de traiter les litiges relatifs aux services ainsi qu'aux travaux d'efficacité énergétique et de production d'énergies renouvelables.

La procédure applicable en cas de dysfonctionnement de compteur a été revue afin de s'adapter à l'interdiction des rattrapages de facturation au delà de 14 mois. Celle qui s'applique en cas de fraude acte une avancée : les consommateurs qui reconnaissent la fraude ne pourront pas être redressés au delà de 2 ans de consommation.

L'assouplissement des modalités de collecte des autorelevés de consommation de gaz, avec un élargissement de la période de 30 à 150 jours, conduit à leur meilleure prise en compte ; 75 % sont désormais intégrés contre 20 % auparavant.

Un guide pour promouvoir la médiation auprès des usagers des réseaux de chaleur

L'élargissement des compétences du médiateur aux litiges concernant les réseaux de chaleur a conduit la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) à éditer un guide à destination des exploitants, afin que ces derniers informent les usagers de leur droit de saisine. Le cadre se révèle particulier puisqu'il n'y a pas de lien contractuel direct entre les exploitants et les usagers, lesquels portent leur réclamation auprès du gestionnaire de l'immeuble. Depuis août 2015, le médiateur n'a été saisi que de très peu de litiges concernant les réseaux de chaleur et estime que les abonnés ne sont probablement pas suffisamment informés. À la demande de la FNCCR, son équipe a été associée à la rédaction du fascicule, publié en décembre 2017.

Les échanges avec la FNCCR sont d'ailleurs nourris concernant les réseaux de chaleur mais également d'autres thèmes, comme les colonnes montantes. Ils le sont également avec les syndicats locaux, avec par exemple une intervention en février auprès du Syndicat départemental d'énergie des Pyrénées-Atlantiques (SDEPA).

Un dialogue régulier avec les pouvoirs publics

Les litiges concernant un manque de transparence dans l'affichage des prix des contrats de GPL avaient fait l'objet de discussions en 2016 entre la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et le médiateur. Celui-ci a ensuite été associé au travail de préparation concernant l'arrêté du 6 novembre 2017. Ce texte impose de nouvelles obligations aux fournisseurs de GPL, visant à harmoniser leurs offres tarifaires, notamment au moyen d'une fiche standardisée sur le modèle de celle qui existe pour les offres d'électricité et de gaz naturel.

La généralisation du chèque énergie et la fin annoncée des tarifs réglementés du gaz naturel ont été au cœur d'échanges avec la Direction générale de l'Énergie et du Climat (DGEC).

FOCUS

DE NOMBREUX APPUIS POUR RELAYER L'INFORMATION AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

Depuis 2009, le partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC) est un pilier de l'information des consommateurs avec la diffusion des magazines « Consomag » sur le thème de l'énergie et de la médiation sur les chaînes de télévision publiques, internet et les réseaux sociaux. L'INC gère les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), relais auprès des associations de consommateurs, auxquels sont distribués les documents de communication élaborés par le médiateur. Ses collaborateurs interviennent, à leur demande, pour animer des formations, comme cela a été le cas à Toulouse, Blois, Paris…

Le médiateur réunit également une à deux fois par an les associations de consommateurs pour échanger sur son activité et sur les sujets d'actualité. Par ailleurs, ses services interviennent régulièrement à la demande d'associations nationales ou locales, Familles rurales et Association Force ouvrière des consommateurs (AFOC) notamment. D'autres présentations ont été réalisées en 2017 pour le Crédit Municipal de Paris et les étudiants du master de droit de l'énergie de Paris 1-Sorbonne. Enfin, le médiateur utilise les nouveaux outils de communication, avec un séminaire Web organisé pour 15 Agences locales de l'énergie et du climat (ALEC) ou le lancement de « Facebook live ».

La généralisation du chèque énergie en 2018 oblige le consommateur à être proactif car il doit renvoyer le chèque et l'attestation reçus. En 2017, le service Communication du médiateur et le Secours populaire ont donc coopéré pour créer un guide sur le chèque énergie, destiné à être diffusé dans le réseau de l'association.

Des contacts ont été pris avec les maisons de Justice et du Droit, établissements judiciaires de proximité qui renseignent les consommateurs afin de leur apporter de l'information sur le chèque énergie, le marché de l'énergie et le recours à la médiation.



BARBARA POMPILI

Députée La République En Marche, présidente de la Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire

« Les tarifs réglementés de vente (TRV) font partie du paysage français de l'énergie, et ont toujours eu pour but de protéger les consommateurs contre les aléas du cours de l'énergie en leur offrant une stabilité. L'ouverture à la concurrence a permis l'émergence d'offres tarifaires plus intéressantes que les TRV, ces derniers opérant toutefois une sorte de plafonnement des prix. Or, dans les années à venir, les tarifs, tant dans l'électricité que le gaz, pourraient plus ou moins augmenter en fonction de nos choix énergétiques, de nos moyens de production et des ressources nécessaires pour les alimenter.

Pour les consommateurs modestes, il est donc essentiel que subsiste une forme de protection ; étant donné les chiffres de la précarité énergétique déjà élevés en France, de fortes hausses des prix de l'énergie auraient de graves effets sur de nombreux ménages. L'idée d'un « prix de référence » du gaz qui viendrait aiguiller le consommateur, comme le propose le médiateur de l'énergie, pourrait être utile. Il faut regarder comment ce dispositif pourrait protéger les ménages contre des augmentations importantes de prix. Si ce concept était retenu, il serait pertinent d'y introduire une dimension environnementale, notamment pour éviter l'écueil d'un gaz bon marché issu par exemple des gaz de schiste importés.

La fin des TRV du gaz naturel doit être expliquée, justifiée. Le médiateur national de l'énergie a dès lors un rôle central pour accompagner les consommateurs ; car le secteur privé ne peut être le seul pourvoyeur d'informations essentielles touchant à la réglementation de l'énergie. »







CHIFFRES-CLÉS

P. 100

INFORMATION & COMMUNICATION

P. 102

LITIGES & MÉDIATION

P. 106

ORGANISATION

P. 107

FINANCES

Information & communication

2 189 000

CONSOMMATEURS INFORMÉS PAR
LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN 2017

204 000

APPELS AU NUMÉRO VERT

RÉPARTITION DES APPELS

89 000
Appels traités par un conseiller

115 000
Demandes de la liste des fournisseurs via le serveur vocal interactif

1 985 000

VISITES SUR LES SITES INTERNET

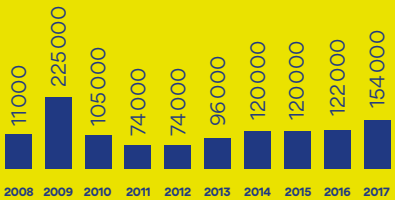
RÉPARTITION DES VISITES

154 000 → energie-mediateur.fr
677 000 → comparateur d'offres Energie-Info
1 154 000 → autres pages Energie-Info

ÉVOLUTION DU NOMBRE
DE VISITES DES SITES

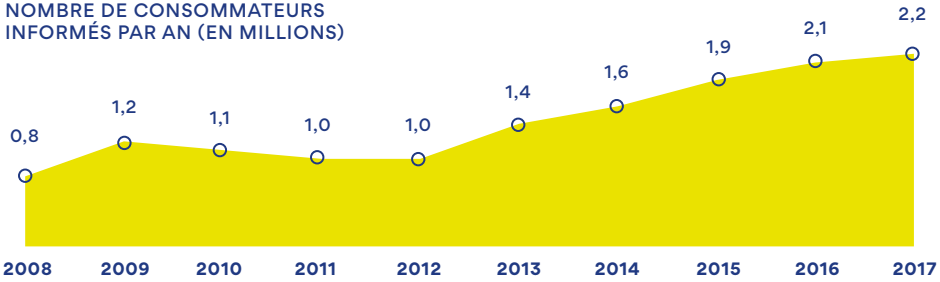


energie-info.fr



energie-mediateur.fr

NOMBRE DE CONSOMMATEURS INFORMÉS PAR AN (EN MILLIONS)



9 039 Demandes complexes (téléphone/courriel) traitées en 1,3 jours en moyenne

35 % Des Français ont déjà entendu parler du médiateur ou de son dispositif Energie-Info (baromètre Energie-Info 2017)

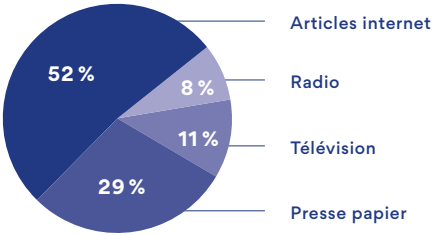
781 ABONNÉS

3 167 ABONNÉS

286 ABONNÉS

Au 31/12/217

573 CITATIONS PRESSE



87 ÉVÉNEMENTS AUXQUELS LE MÉDIATEUR A PARTICIPÉ



22 LETTRES ÉLECTRONIQUES



envoyées chacune à

887

abonnés

4 LETTRES D'INFO



imprimées chacune en

3 000

exemplaires

5 CONSOMAGS



vus chacun par

3 MILLIONS

de téléspectateurs

18 VIDÉOS CRÉÉES



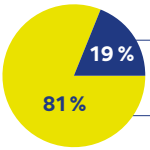
+ DE 42000

visionnages en ligne

Litiges & médiation

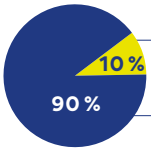
14 548

LITIGES REÇUS



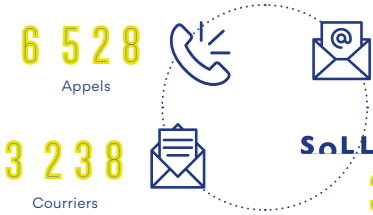
Par un tiers

Par les consommateurs directement



Professionnels et non professionnels

Particuliers



6 528 Appels

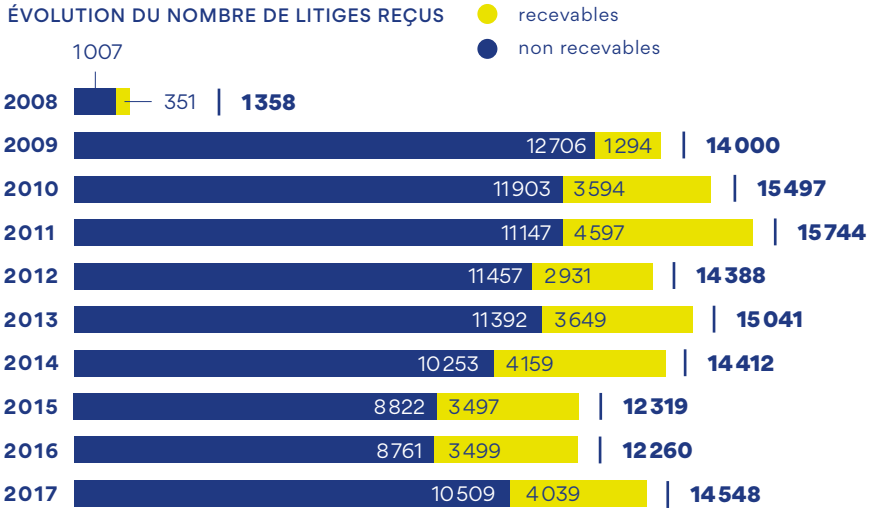
1 370 Courriels

3 238 Courriers

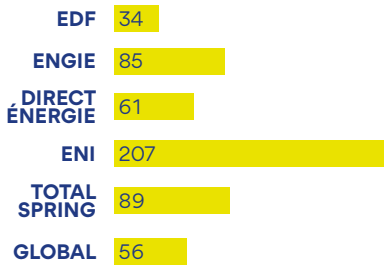
SoLLEn

3 412 SoLLEn (outil de saisine en ligne)

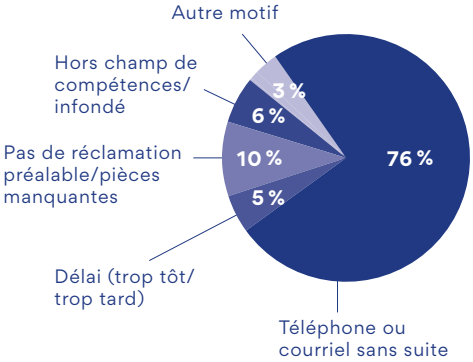
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LITIGES REÇUS



TAUX DE LITIGES PAR FOURNISSEUR* rapporté à 100 000 contrats gaz naturel ou électricité en portefeuille (clients résidentiels) au 31/12/2017



TYPOLOGIE DES LITIGES NON RECEVABLES

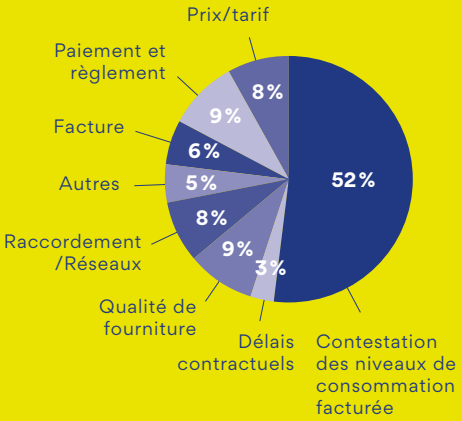


* Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent.

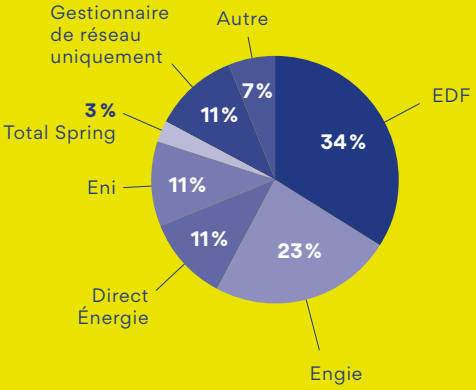
4 039

LITIGES RECEVABLES

TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES



RÉPARTITION PAR FOURNISSEUR



Litiges traités en médiation

3 724

RECOMMANDATIONS ET ACCORDS AMIABLES EN 2017

53 % d'accords amiables

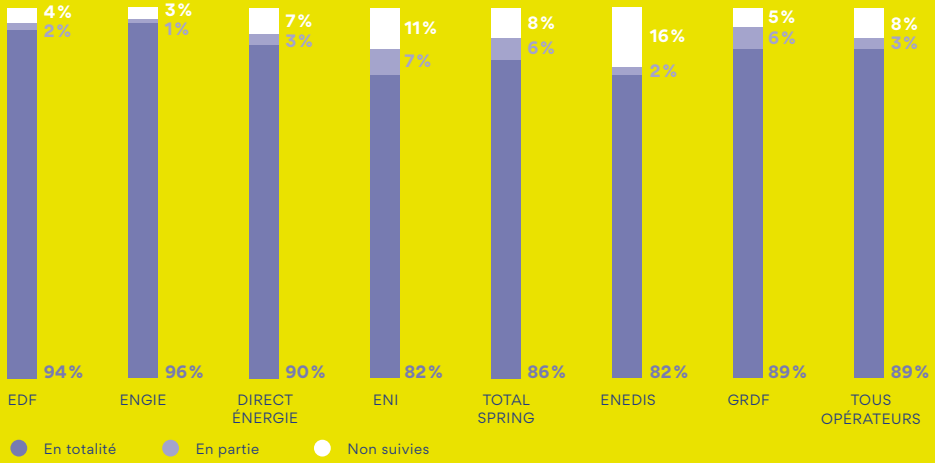
87 % de dossiers recevables clos en moins de 90 jours

58 jours en moyenne pour instruire un litige recevable

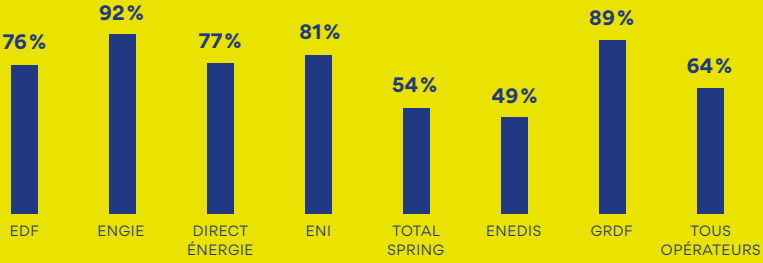
768 € de dédommagement accordé en moyenne

81 % de médiations suivies par les opérateurs

SUIVI GLOBAL DES PRÉCONISATIONS FINANCIÈRES OU NON FINANCIÈRES (EN %) EN 2017

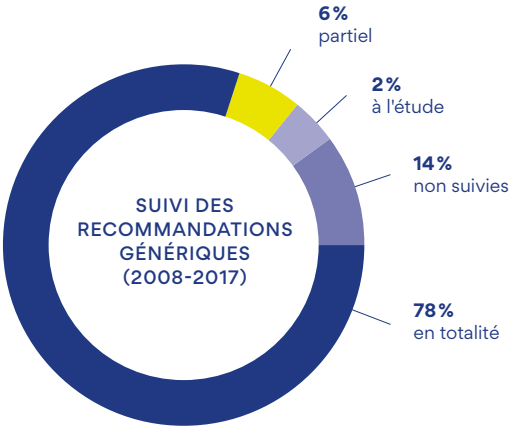


SUIVI DES PRÉCONISATIONS FINANCIÈRES (% ACCORDÉ EN MOYENNE)



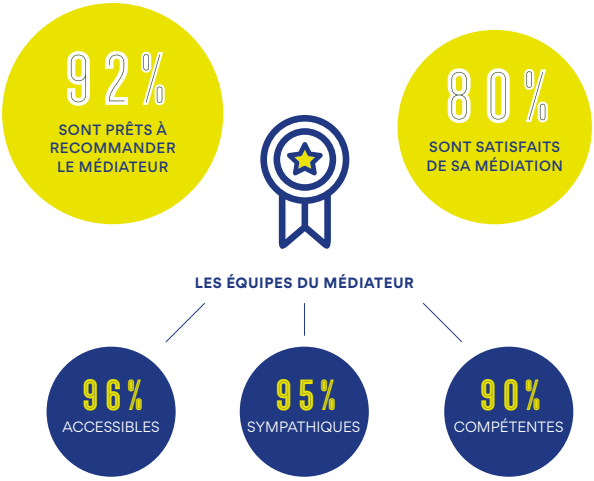
40

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2017,
SOIT 341 DEPUIS LA CRÉATION DU MÉDIATEUR



SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

(Source : Enquête de satisfaction réalisée par l'institut Market Audit en mars 2018 auprès d'un échantillon de 351 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie)



Organisation

JEAN GAUBERT
Médiateur national de l'énergie

FRÉDÉRIQUE COFFRE-FÉRIAUD
Directrice générale des services

BÉATRICE GAUDRAY
Chef du service administration & finances

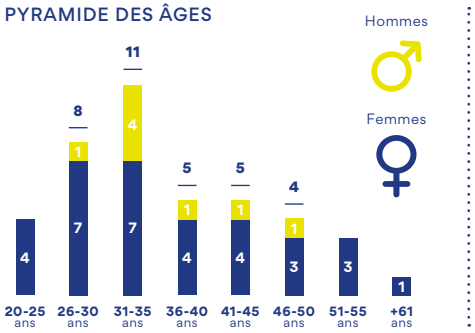


CATHERINE LEFRANÇOIS-RIVIÈRE
Chef du service médiation

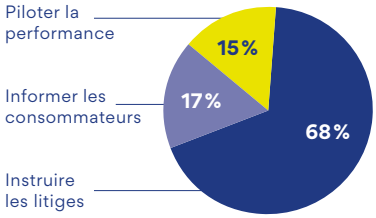
CAROLINE KELLER
Chef du service information & communication

LES ÉQUIPES (AU 31/12/2017)

PYRAMIDE DES ÂGES



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION



41 AGENTS

36 ÂGE MOYEN

41 ETPT* AUTORISÉS

41 ETPT* RÉALISÉS

* ETPT = Équivalent temps plein travaillé

Finances

-27,6 % DE BUDGET PAR RAPPORT À 2009

BUDGET PAR PROGRAMME

MISSIONS	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	% D'EXÉCUTION
Résoudre les litiges	2 138 930 €	1 947 120 €	91 %
Informer les consommateurs	1 339 470 €	1 029 974 €	77 %
Piloter la performance	2 155 600 €	1 909 911 €	89 %
TOTAL	**5 634 000 €**	**4 887 005 €**	**87 %**

BUDGET PAR NATURE DE DÉPENSE

RÉPARTITION DU BUDGET RÉALISÉ PAR POSTE	MONTANT EN €	%
Personnel	**2 651 346 €**	**54 %**
Fonctionnement hors personnel dont :	**1 984 836 €**	**41 %**
Loyers et charges	911 537 €	19 %
Actions d'information auprès du grand public	307 178 €	6 %
Autres dépenses de communication	40 715 €	1 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info	337 443 €	7 %
Autres dépenses de fonctionnement	188 668 €	4 %
Formation	23 297 €	0,5 %
Appui logistique et informatique	92 710 €	2 %
Dotation aux amortissements et provisions pour risque	83 288 €	2 %
Investissement	**250 823 €**	**5 %**
TOTAL	**4 887 005 €**	**100 %**

BUDGET PRÉVISIONNEL PAR ANNÉE

ANNÉE	MONTANT EN €
2017	**5 634 000 €**
2016	5 759 000 €
2015	5 811 000 €
2014	5 855 000 €
2013	6 497 000 €
2012	6 515 000 €
2011	6 620 000 €
2010	6 725 000 €
2009	7 781 000 €

ANNEXES

40

recommandations génériques émises en 2017

Au delà de la résolution des litiges individuels qui lui sont soumis, l'action du médiateur vise à prévenir les litiges au bénéfice de l'ensemble des consommateurs. Ainsi, lorsqu'un type de litige est le résultat d'une mauvaise pratique, le médiateur recommande aux opérateurs concernés de la corriger par le biais de recommandations génériques. Un résumé de ses préconisations de portée générale, publiées en 2017, est présenté ici.



Destinataire	Contrat	Énergie	Recommandation	Référence
CATALOGUE DES PRESTATIONS				
Entreprise locale de distribution (ELD)	Particulier	Électricité	Actualiser l'information destinée aux consommateurs sur son site internet en affichant un lien opérationnel vers le catalogue des prestations du distributeur et en mettant à jour l'information qui l'accompagne.	D2017-00570
CERTIFICAT D'ECONOMIE D'ENERGIE (CEE)				
Fournisseur	Professionnel	Électricité	Modifier, à l'occasion d'une mise à jour, la clause qui prévoit de répercuter les augmentations au titre des CEE afin de prendre en compte les évolutions de la législation en matière de CEE.	D2016-01209
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR				
Distributeur	Particulier	Électricité	Veiller à transmettre les flux correctifs au nouveau et à l'ancien fournisseur afin d'éviter tout risque de double facturation en cas de correction des index contractuels de changement de fournisseur.	D2016-04268
COLONNES MONTANTES				
Distributeur	Non professionnel	Électricité	Communiquer aux copropriétaires les documents détenus portant sur la propriété de la colonne montante de leur immeuble.	D2017-02979
COMPTAGE				
Fournisseur	Particulier	Gaz de pétrole liquifiés (GPL)	Préciser dans ses documents contractuels la marge d'erreur des jauges et le fait que les valeurs qu'elles affichent ne peuvent servir pour la facturation.	D2016-02977
ELD	Particulier	Électricité	Relever les compteurs en cas d'intervention pour impayé ou manquement contractuel.	D2017-06096
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE				
Fournisseur	Particulier	GPL	Relever les compteurs au moins une fois par an et mentionner cette obligation dans ses conditions générales de vente.	D2017-06295
ELD	Particulier	Électricité	Informer le consommateur des méthodes d'estimation des consommations afin que les consommations facturées soient vérifiables.	D2017-05284
Fournisseur	Professionnel	Gaz	Mentionner dans ses conditions particulières de vente le montant annuel prévisionnel de la facture pris en compte dans le calcul des frais de résiliation.	D2017-04552
ELD	Particulier	Électricité	Préciser dans les conditions générales de vente, la procédure suivie en cas d'impayés et les modalités de recours au médiateur national de l'énergie.	D2017-01613
Fournisseur	Professionnel	Électricité	Inclure dans les grilles de prix des offres de fourniture d'électricité, pour les professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le montant du TURPE applicable à la date de signature du contrat avec ses différentes composantes et clarifier leurs modalités de facturation dans le cadre du décret n° 2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité.	D2017-00396

Destinataire	Contrat	Énergie	Recommandation	Référence
DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTAGE/REDRESSEMENT				
ELD	Particulier	Gaz naturel	Appliquer à ses redressements l'abattement de 10 % prévu par la procédure concertée entre les acteurs de marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour les « dysfonctionnements de compteur et redressements des consommations ».	D2017-02927
FACTURATION				
Fournisseur	Particulier	Électricité	Émettre une facture semestrielle sur la base d'un relevé, lorsque la précédente facture annuelle a été arrêtée sur des bases estimées, pour prévenir l'émission de factures portant sur plus de 14 mois de consommation.	D2017-05917
Fournisseur	Non professionnel	GPL	Préciser les modalités de calcul des coefficients de conversion utilisés pour les contrats de fourniture de GPL sous compteur.	D2017-02827
Fournisseur	Particulier	Électricité	Informer les clients de la modification de la plage des heures creuses applicable à leur contrat, avant qu'elle n'entre en vigueur.	D2017-01700
IMPAYÉS				
ELD	Particulier	Électricité	Suspendre les mesures de recouvrement qui concernent un consommateur dont le dossier est recevable en surendettement, pendant le temps nécessaire à l'élaboration du plan de rétablissement.	D2017-06096
Fournisseur	Particulier	Électricité	Prévoir un mode de facturation bimestriel en cas de mensualités impayées et le préciser dans ses conditions générales de vente.	D2016-03252
Fournisseur	Particulier	Électricité	Accéder aux demandes de démensualisation des clients dans tous les cas, y compris en cas d'échéances impayées.	D2016-03252
INFORMATION/OFFRE TARIFAIRE				
Fournisseur	Professionnel	Électricité	Publier les fiches standardisées des offres à destination des clients professionnels avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. conformément aux engagements pris sous l'égide de la CRE.	D2017-00396
RACCORDEMENT				
Distributeur	Non professionnel	Électricité	Le distributeur devrait, lorsqu'il rénove une colonne montante en concession, prendre à sa charge tous les travaux, qu'ils portent sur la partie électrique ou le génie civil.	D2017-04232
Distributeur	Particulier	Électricité	Faire apparaître clairement, dans les devis, les frais susceptibles d'être retenus en cas de désistement (en fonction du stade d'avancement des travaux).	D2015-01720
RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION				
Fournisseur	Particulier	Électricité	Prendre en compte les dispositions de l'article L. 224-11 du Code de la consommation lorsqu'une facture porte sur plus de 14 mois de consommation du fait de la prise en compte tardive d'un redressement calculé par le distributeur.	D2017-06718

Destinataire	Contrat	Énergie	Recommandation	Référence
Fournisseur	Particulier	Électricité	Facturer les consommations dès réception du premier relevé, après plus d'une année d'estimations, en particulier lorsque le relevé révèle une consommation plus importante que celle estimée avec le plan de mensualisation.	D2017-06275
Fournisseur	Particulier	Électricité	Émettre au moins 1 facture par an sur la base des consommations réelles des consommateurs.	D2017-05739
Fournisseur	Professionnel	Électricité	Afficher sur les factures les index précédemment pris en compte afin de permettre un suivi cohérent d'une facture à l'autre conformément à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.	D2017-05739
ELD	Particulier	Électricité	Faire évoluer son système de facturation pour calculer les consommations prises en compte entre deux changements de prix sur la base des consommations relevées sur la période qui les encadre, conformément à l'article 6 de l'arrêté du 8 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.	D2017-05284
ELD	Particulier	Électricité	Mettre à jour son référentiel documentaire concernant le « Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage », afin de prendre en compte les dispositions prévues par l'article L. 224-11 du Code de la consommation, limitant les rattrapages de facturation à 14 mois.	D2017-04990
Fournisseur	Particulier	Électricité	Déduire des factures de régularisation émises depuis le 17 août 2016, les montants correspondant aux consommations qui remontent à plus de 14 mois en partant du dernier relevé ou auto-relevé, en l'absence de courrier recommandé adressé au consommateur, conformément à l'article L. 224-11 du code de la consommation.	D2017-03806
Fournisseur	Particulier	Gaz naturel	Offrir gratuitement aux clients la possibilité de payer leurs factures par mandat-compte et mettre en place la convention dédiée avec La Poste conformément à l'article L. 224-12 du Code de la consommation.	D2017-03148
ELD	Particulier	Gaz naturel	Ne pas subordonner la saisine du médiateur à l'envoi préalable au professionnel d'une réclamation écrite par courrier recommandé.	D2017-02927
Fournisseur	Particulier	Électricité	Déduire spontanément des factures émises depuis le 17 août 2016, les montants correspondants aux consommations qui remontent à plus de 14 mois (dans le cas où aucun courrier recommandé n'a été adressé au consommateur pour lui enjoindre de laisser accès à son compteur ou de transmettre un auto-relevé).	D2017-02608
ELD	Particulier	Électricité	Adresser aux consommateurs, préalablement à la mise en œuvre d'une suspension de fourniture, les courriers prévus par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008.	D2017-01613
Fournisseur	Professionnel	Gaz naturel	Mettre en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012 les factures de gaz naturel destinées à la clientèle professionnelle consommant moins de 30 000 kWh par an.	D2017-00874
Fournisseur	Particulier	Gaz naturel	Présenter à la CRE une proposition de tarif réglementé de vente de gaz naturel pour les communes n'en disposant pas encore, en vue de leur fixation par voie d'arrêté.	D2016-02537

Destinataire	Contrat	Énergie	Recommandation	Référence
RÉSILIATION/MISE EN SERVICE				
Fournisseur	Non professionnel	GPL	Préciser les délais de mise en service et des prestations techniques pour les contrats de fourniture de GPL sous compteur à un usager.	D2017-02827
TARIFS SPÉCIFIQUES (VGR, EJP, CUISSON, ...)				
Fournisseur	Non professionnel	Gaz	Préciser dans ses conditions particulières de vente, à la date à laquelle elles sont signées, les taux de TVA applicables aux différents postes tarifaires d'abonnements.	D2017-05647
Fournisseur	Particulier	Gaz	Adresser un rectificatif, le cas échéant, à tous les copropriétaires dont les conditions particulières de vente ont été établies avec l'indication d'un montant du terme fixe d'abonnement erroné.	D2017-05647
Fournisseur	Non professionnel	Gaz	Mentionner sur les factures individuelles adressées dans le cadre d'un contrat collectif de vente de gaz la consommation globale de l'immeuble en m^3 ainsi que le ratio utilisé pour déterminer les consommations individuelles d'eau chaude.	D2017-00834
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS				
ELD	Particulier	Électricité	Mentionner sur son site internet l'existence du recours au médiateur national de l'énergie, conformément à l'article R. 616-1 du Code de la consommation.	D2017-00570
AUTRES				
Distributeur	Professionnel	Électricité	Informer son client des adaptations techniques requises, lorsqu'il prend l'initiative de remplacer un mécanisme d'asservissement avec la pose d'un nouveau compteur.	D2016-04353

INDEX

Accord amiable
p. 13, p. 14, p. 16, p. 48, p. 52, p. 53, p. 76, p. 82, p. 84

Autoconsommation
p. 19, p. 23, p. 28, p. 31, p. 88, p. 91, p. 92

Autorité publique indépendante (API)
p. 2, p. 18, p. 21

Certificats d'économie d'énergie (CEE)
p. 19, p. 23, p. 109

Chèque énergie / Tarifs sociaux
p. 26, p. 31, p. 35, p. 36, p. 38, p. 40, p. 41, p. 54, p. 56, p. 93, p. 94, p. 95

Colonnes montantes
p. 5, p. 26, p. 45, p. 46, p. 57 à 63, p. 94, p. 109, p. 110

Comparateur d'offres
p. 28, p. 32, p. 69

Compteurs communicants (Gazpar / Linky)
p. 5 à 7, p. 12, p. 26, p. 28, p. 32, p. 45, p. 46, p. 50 à 56, p. 66, p. 69, p. 73, p. 76, p. 92, p. 93

Copropriétés
p. 13, p. 20, p. 34, p. 58 à 63, p. 79, p. 90

Coupures / Interventions pour impayés
p. 26, p. 35 à 41, p. 46, p. 51, p. 69, p. 74, p. 80, p. 84, p. 92

Démarchage / Contestation de souscription
p. 6, p. 14, p. 15, p. 29, p. 31, p. 33, p. 67, p. 71, p. 73

Distributeur / Gestionnaire de réseau de distribution (GRD)
p. 5, p. 10, p. 13, p. 26 à 28, p. 32, p. 33, p. 36, p. 39, p. 45 à 63, p. 68, p. 75 à 77, p. 79, p. 80, p. 93, p. 109, p. 110, p. 112

Entreprise locale de distribution (ELD)
p. 39 à 41, p. 80, p. 81, p. 109, p. 110 à 112

Gaz de pétrole liquifiés (GPL)
p. 5, p. 12, p. 31, p. 36, p. 38, p. 65, p. 67, p. 82 à 85, p. 94, p. 109, p. 110, p. 112

Médiation de la consommation
p. 19, p. 20, p. 26, p. 89

Précarité énergétique
p. 4, p. 26, p. 35 à 43, p. 54, p. 88, p. 93, p. 96

Production d'énergie / Photovoltaïque
p. 7, p. 19, p. 23, p. 93

Qualité de fourniture
p. 46, p. 47, p. 90, p. 103

Rattrapage de facturation
p. 6, p. 12, p. 26, p. 37, p. 48, p. 49, p. 73, p. 74, p. 76, p. 77, p. 79, p. 81, p. 94, p. 111

Solution en ligne aux litiges d'énergie (SoLLEn)
p. 12, p. 16, p. 17, p. 37, p. 89, p. 102

Tarifs réglementés
p. 7, p. 10, p. 12, p. 26 à 31, p. 34, p. 40, p. 66, p. 67, p. 69, p. 72, p. 80, p. 81, p. 88, p. 91, p. 94, p. 96, p. 111

Transition énergétique (loi)
p. 48, p. 49, p. 54, p. 56, p. 59, p. 62, p. 69, p. 76, p. 88, p. 91

Trêve hivernale
p. 36, p. 40, p. 84, p. 85, p. 93

Crédits photos :
Patrick Sordoillet : p. 3, p. 6, p. 8, p. 11, p. 13, p. 17, p. 24, p. 64, p. 78, p. 86, p. 97, p. 98, p. 106, p. 108
DR : p. 15, p. 28, p. 63, p. 70, p. 96
Assemblée nationale : p. 23
Getty Images : p. 27, p. 39, p. 44, p. 47, p. 58, p. 61, p. 68, p. 75, p. 77, p. 85
Caroline Ablain : p. 43
François Daburon : p. 49
Enedis _ Julien Pitinome : p. 51
GRDF_Grégory Brandel : p. 52
Hubert Caldagues : p. 54
Sylvain Lefeuvre : p. 67
Joëlle Dollé : p. 91

Conception graphique : Luciole

Imprimerie : Bialec

ISSN : 2417 - 3231

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

Papier Xper, certifié FSC,
issu de forêts gérées durablement.



Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

15 rue Pasquier – 75008 Paris
Tél : 01 44 94 66 00
www.energie-mediateur.fr