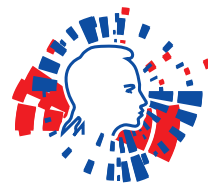




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

mars - avril 2014

n° 18

Édito

J'ai eu l'honneur d'être nommé médiateur national de l'énergie en novembre 2013. En charge depuis 2008 de la protection et de l'information des consommateurs dans le secteur de l'énergie, cette institution est d'ores et déjà un acteur incontournable, ainsi qu'une force de propositions auprès des pouvoirs publics.

Un Français sur quatre nous connaît. C'est beaucoup et peu à la fois. Aussi, je souhaite renforcer la notoriété de ce service public gratuit en lien avec les relais locaux de proximité : maires et centres communaux d'action sociale, parlementaires et tous les élus et acteurs de terrain. Plus de 90% de nos recommandations de solution sont suivies par les opérateurs, preuve de l'utilité d'une médiation indépendante qui permet aux consommateurs de faire valoir leurs droits simplement, sans aller devant le juge.

Parce que l'énergie est un bien essentiel, la confiance y est sans doute plus nécessaire encore que dans les autres secteurs de l'économie : elle est même indispensable à la réussite de la transition énergétique.

Dans un souci de simplicité et de protection, je ferai donc des propositions pour étendre notre champ de compétences à tous les litiges liés à l'énergie, pour mieux informer, encourager les initiatives et ne laisser personne au bord du chemin.

Jean Gaubert

Médiateur national de l'énergie



Regard

Vers un médiateur de la transition énergétique ?

Après 7 ans d'existence, à l'aune de l'examen du Parlement du projet de loi pour la transition énergétique, le médiateur national de l'énergie fait son bilan et dresse des perspectives : autorité administrative indépendante créée par la loi pour accompagner le consommateur particulier dans l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité, sa mission première – informer, conseiller et protéger le consommateur dans ses litiges – est aujourd'hui pleinement assumée par une équipe qualifiée et dévouée à la mission de service public confiée par le législateur.

Si le médiateur souffre encore d'un déficit

de notoriété auprès des ménages et des personnes morales qui peuvent avoir recours à lui depuis la loi Brottes d'avril 2013, les résultats sont aujourd'hui au rendez-vous :

- Près de 90 000 litiges soumis au médiateur depuis 2008, avec un remboursement ou un dédommagement pour les consommateurs de 500 euros en moyenne ;
- Près de 80% des personnes ayant fait appel au médiateur en sont satisfaites et 92% le recommanderaient à des tiers¹ ;
- Le médiateur, au contact quotidien des consommateurs du gaz et de l'électricité, a acquis une expertise reconnue en matière de précarité énergétique et de

¹ Enquête de satisfaction réalisée du 6 au 13 février 2014 sur un échantillon de 353 personnes ayant fait appel au médiateur national de l'énergie.

Focus Les propositions du médiateur pour la transition énergétique **P.2**

Cas concret Rattrapage de facturation **P.3**

À l'écoute Extinction des tarifs réglementés du gaz pour les consommateurs professionnels **P.3**

Zoom La trêve hivernale des coupures d'énergie **P.3**

Éclairage Interview de Bruno Lechevin, président de l'ADEME **P.4**



Retrouvez l'explication de votre facture sur facture.edf.com

Votre contrat Électricité "Tarif Bleu"

Compteur électronique n°545

Consommation sur la base d'une estimation	Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA
Base	Relève	Estimé		
	80271	80227	396	20,0
			0,0083	31,43
			12,46	5,5
			31,43	5,5
			11,12	5,5
			5,32	20,0
			5,87	20,0
			2,24	5,5
			11,43	
			53,98	
			8,12	
			0,75	
			8,85	

Taxes et Contributions

Taxe sur la Consommation Privée d'Électricité (TCPE)	Contribution au Service Public d'Électricité (CSPE)	Contribution Tarifaire d'Achèvement Électrique (CTA)
258	0,0093	5,32
368	0,01650	5,87
		2,24
		11,43
		53,98
		8,12
		0,75
		8,85

TVA

TVA à 20,0 % sur un montant total de 40,82 €	TVA à 5,5 % sur un montant total de 13,26 €
8,12	0,75
	8,85

calcul des taxes et contributions facturées : CTA électrique : 27,04% de la part d'achèvement de l'abonnement
pour plus d'explications concernant les taxes et contributions, rendez-vous sur taxes.edf.com
légende relative à votre contrat d'électricité : aucun
prix de vente de répartition de votre contrat d'électricité : aucun
prix d'achat d'électricité est réglementé
pour connaître les modalités de calcul de l'estimation de votre consommation, reportez-vous aux Conditions Générales de Vente ou
rendez-vous sur Estimations.edf.com

Regard

droit de la consommation dans ces secteurs, et il est régulièrement consulté par les pouvoirs publics ;

- La publication de recommandations de portée générale – 343 à ce jour - contribue à faire évoluer les pratiques des opérateurs sans qu'il soit nécessaire de réglementer ;
- Chaque consommateur ou élu qui s'adresse au médiateur reçoit une réponse circonstanciée, même lorsque son problème ne relève pas du champ légal de compétence de l'institution (sobriété énergétique, énergies renouvelables...). Son service d'information, Énergie-Info, a d'ailleurs été notifié à la Commission européenne comme « guichet unique » d'information sur l'énergie pour la France ;
- Le médiateur a su passer à l'ère du numérique, avec près d'1 million de visites par an de son site energie-info.fr, et sa plateforme de résolution en ligne des litiges qui accélère et facilite les procédures.

Le médiateur estime que le consommateur doit être accompagné dans la transition énergétique et que l'institution qu'il dirige depuis novembre 2013 est bien placée pour y contribuer activement, en capitalisant sur l'expérience acquise.

Le consommateur doit être accompagné dans la transition énergétique"

Focus Les propositions du médiateur pour la transition énergétique

Le médiateur national de l'énergie formule plusieurs propositions pour contribuer au débat autour du projet de loi de transition énergétique :

- 1. Pour un « droit à l'énergie » :**
 - Créer un « **chèque énergie** » pour aider au paiement des factures de toutes les énergies ;
 - Désigner un **fournisseur de dernier recours** pour le gaz et l'électricité, pour garantir un droit d'accès à l'énergie ;
 - Limiter les **rattrapages de facturation** à un an pour empêcher les opérateurs de faire payer aux consommateurs leur propre négligence ;
 - Améliorer le financement du **Fonds de Solidarité pour le**

« Il s'agit d'abord de mieux défendre les usagers, qui ne peuvent être des experts-consommateurs à temps plein, notamment les plus vulnérables qui peinent à faire face à la hausse des prix de l'énergie, faute de disposer des ressources, de soutien et de recours utiles. » Le médiateur de l'énergie peut en particulier compléter le dispositif d'information des guichets uniques du plan national de rénovation thermique, par une information et des conseils « après-travaux ».

« Il s'agit aussi de donner confiance aux consommateurs, que l'on incite à investir dans l'efficacité énergétique, comme par exemple dans les énergies renouvelables. Souvent sans recours ni interlocuteur une fois l'achat effectué, parfois berné par des opérateurs sans scrupules, l'utilisateur peut vite se retrouver dans la difficulté, et décourager les autres de se lancer eux aussi dans l'aventure ».

C'est ainsi que le médiateur national de l'énergie plaide pour que son champ de compétences, aujourd'hui limité à la consommation d'électricité et de gaz, puisse être étendu à la consommation de toutes les énergies (butane, propane, fioul, réseaux de chaleur, bois...) , mais également aux installations de production d'énergies renouvelables et aux travaux d'efficacité énergétique, afin de sécuriser les investissements de nos concitoyens dans la transition énergétique, qu'ils soient professionnels, particuliers ou acteurs publics. Devenir en quelque sorte une forme de service après-vente de la transition énergétique...

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

Chiffres clés

1200 litiges

et 20 000 demandes d'information de la part de petits professionnels, associations, copropriétés, et collectivités depuis l'entrée en vigueur de la loi Brottes en avril 2013

1/3

des litiges ayant fait l'objet d'une recommandation portent sur des rattrapages de facturation d'une durée supérieure à un an, avec une facture moyenne de 2 300€ pour les particuliers, et 7 900€ pour les professionnels

Depuis 2013, le médiateur est encore très sollicité sur des domaines ne relevant pas de ses compétences :

1250

litiges liés à des pratiques commerciales

150

litiges relatifs au photovoltaïque

300

demandes d'information sur les économies d'énergie

Cas concret

Rattrapage de facturation subi par un consommateur précaire

À la suite de son déménagement, Mme L., domiciliée en Ile-et-Villaine, reçoit une facture, couvrant ses consommations d'électricité sur près de 3 ans, d'un montant de 4462 euros, alors qu'elle était à jour de ses paiements par prélèvements mensuels.

Mme L. saisit le médiateur, qui constate que le fournisseur n'a pas respecté son obligation légale d'adresser au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle, écartant les relevés de compteurs qu'il recevait au profit d'estimations très sous-évaluées.

À l'occasion du déménagement de Mme L., le fournisseur a « rattrapé » ce qu'il n'avait pas facturé auparavant, mettant sa cliente dans une

situation financière inextricable, Mme L. ayant des revenus inférieurs aux plafonds d'éligibilité du tarif social de l'électricité.

Le médiateur national de l'énergie a recommandé au fournisseur de limiter le rattrapage de la facture à un an de consommation, ce qui équivaut à annuler les deux tiers de la facture litigieuse.

Le fournisseur a reconnu des « anomalies » mais a refusé d'aller au-delà de la prescription légale de 2 ans, n'annulant qu'un tiers de la facture.

 RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2014-0081 SUR : www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Extinction des tarifs réglementés du gaz pour les consommateurs professionnels

Les tarifs réglementés de vente, fixés par les pouvoirs publics et proposés uniquement par les fournisseurs historiques (GDF SUEZ et les entreprises locales de distribution) seront progressivement supprimés pour les consommateurs non résidentiels à partir du 19 juin 2014, en application de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Qui est concerné ?

Tous les consommateurs professionnels consommant plus de 30 MWh de gaz naturel par an, qu'ils soient des acheteurs publics (établissements scolaires ou hospitaliers, administrations...) ou des entreprises (commerces, sites industriels, bureaux). Les syndicats de copropriété ou les propriétaires de locaux d'habitation (bailleurs sociaux par exemple) sont concernés uniquement si leur consommation est supérieure à 150 MWh par an. Les clients particuliers ne sont pas concernés, quel que soit leur niveau de consommation.

Que faire ?

Vous devez absolument souscrire un contrat en offre de marché avec le fournisseur de votre choix avant l'échéance de disparition des tarifs réglementés qui aura lieu :

- le 19 juin 2014 pour les sites directement rac-

cordés au réseau de transport ;

- le 31 décembre 2014, pour les sites consommant plus de 200 MWh par an ;

- le 31 décembre 2015, pour les sites consommant plus de 30 MWh par an (ou 150 MWh pour les syndicats de copropriété).

Bon à savoir !

• Après l'échéance, et à défaut de nouveau contrat, la fourniture sera assurée par le fournisseur historique de façon transitoire pendant 6 mois avant coupure ferme, sauf si vous êtes soumis au code des marchés publics ou à une procédure obligatoire de mise en concurrence.

• Aucun préavis ni frais de résiliation des actuels contrats au tarif réglementé ne peuvent être demandés par les fournisseurs historiques, même si les conditions générales de vente mentionnent le contraire.

• Pour faciliter les démarches, le site d'information des pouvoirs publics géré par le médiateur national de l'énergie energie-info.fr/pro donne la liste des fournisseurs et permet d'effectuer une demande d'offres en ligne.

Zoom

La trêve hivernale des coupures d'énergie

Depuis la loi Brottes du 15 avril 2013, les fournisseurs d'énergie n'ont plus le droit d'interrompre la fourniture d'électricité ou de gaz naturel des consommateurs particuliers pour non-paiement des factures entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.

Si la trêve hivernale des expulsions locatives a, par la suite, été prolongée jusqu'au 31 mars, la trêve des coupures en énergie s'est bien arrêtée le 15, à l'exception des bénéficiaires des tarifs sociaux qui ont pu en bénéficier jusqu'à la fin du mois de mars.

Le médiateur national de l'énergie a salué l'alignement des deux trêves, les difficultés à payer les factures d'énergie et le loyer étant intimement liées.

Cependant, de nombreux foyers n'ont pas encore été identifiés comme ayant droit aux tarifs sociaux tandis que d'autres n'y ont pas droit alors que leurs difficultés financières sont réelles.

Le médiateur invite les fournisseurs à ne pas considérer comme « mauvais payeurs » tous leurs clients en situation d'impayés. « L'énergie est un service essentiel à la vie quotidienne, nul ne peut s'en passer ».

Deux numéros verts sont à la disposition des ménages qui souhaiteraient obtenir des informations sur le tarif de première nécessité (TPN) en électricité et le tarif spécial de solidarité (TSS) en gaz :

- TPN : 0 800 333 123

- TSS : 0 800 333 124

La lutte contre la précarité énergétique : de l'aide aux paiements des factures à la rénovation de l'habitat



Bruno LECHEVIN
Président de l'ADEME

Votre parcours témoigne de votre attachement à la dimension sociale des questions énergétiques. Quelles sont les préconisations de l'ADEME pour faire reculer la précarité énergétique ?

Mon parcours m'a effectivement permis de développer ma sensibilité sociale. Aujourd'hui, être à la tête de l'Agence de l'environnement et la maîtrise de l'énergie (ADEME) m'offre de nouveaux défis, d'autant que je suis convaincu que la question sociale doit être au cœur de la réussite de la transition énergétique. L'ADEME est tout d'abord investie sur le champ de la précarité énergétique via l'ONPE, l'observatoire national de la précarité énergétique, dont elle assure le secrétariat depuis sa création. Mais son implication va bien au-delà : au quotidien,

donner des conseils gratuits et pratiques aux consommateurs afin qu'ils économisent l'énergie grâce au réseau des EIE (Espace info énergie), soutenir la recherche industrielle afin de diminuer le prix des équipements et d'accroître leur performance énergétique, ou encore favoriser la mise en place de transports partagés... autant d'actions conduites par l'ADEME, en premier lieu, pour diminuer notre impact énergétique et climatique mais qui ont également des incidences positives en terme de lutte contre la précarité. De même, en termes de financement innovant : quand l'ADEME promeut le renforcement des certificats d'économie d'énergie, elle propose dans le même temps d'en dédier une part à la lutte contre la précarité énergétique. En effet, si il faut répondre à l'urgence et mieux aider les plus démunis à payer leurs factures d'énergie, cela n'aurait pas de sens si ce soutien aux paiements des factures n'est pas accompagné de mesures de fond permettant de réduire la dépendance énergétique, notamment en favorisant la rénovation de l'habitat.

A ce propos, quels objectifs poursuit le plan de rénovation énergétique de l'habitat ?

Le plan de rénovation énergétique de l'habitat a comme ambitieux objectif 500 000 rénovations annuelles à partir de 2017. Ce nouvel engagement complète nos engagements, nationaux comme la réduction de 38 % de la consommation du parc résidentiel et tertiaire, ou européens comme le 3 fois 20. Pour atteindre ce niveau d'ambition en terme de rénovation, il nous faudra mobiliser, dans la durée,

l'ensemble de la chaîne d'acteurs, depuis les collectivités jusqu'aux particuliers, depuis les professionnels techniques du secteur jusqu'aux banquiers. C'est tout l'enjeu des campagnes de communication actuelles, mais aussi la formation des professionnels ou de leur reconnaissance grâce à la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Quelles sont les chances de réussite alors que des objectifs précédents n'ont pas été atteints ?

L'éventail des mesures prises, le portage politique au plus haut niveau ainsi que la coopération de l'ensemble des acteurs font la force de ce nouveau plan.

Depuis peu, des mesures sont en place comme le numéro unique et les 450 points rénovation info service de proximité (PRIS). Ceci est rendu possible grâce au travail concerté des centres de l'ANAH, des centres de l'ADIL et des EIE de l'ADEME et des collectivités. Bientôt, des plateformes locales de la rénovation énergétique, portées par les collectivités avec le soutien de l'ADEME, permettront l'accompagnement de A à Z de nos concitoyens. Et bien sûr, nous attendons que la prochaine loi sur la transition énergétique soit elle aussi porteuse de mesures nouvelles !

AGENDA DU MEDiateUR :

15/04 : Intervention aux rencontres parlementaires sur les énergies renouvelables
23-25/05 : Participation au Salon Maison & Travaux, Porte de Versailles à Paris
Début juin : Parution du rapport d'activité 2013 du médiateur national de l'énergie
17/06 : Participation au colloque de l'Union Française de l'Électricité