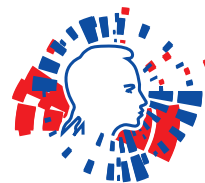




# La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

novembre - décembre 2014

n° 20

Édito

**F**in 2014 a été marquée par l'examen du projet de loi sur la transition énergétique qui a permis d'avancer sur des sujets importants pour les consommateurs. J'insisterai sur un chantier majeur que j'ai défendu devant les députés de la commission spéciale : la réforme de la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Cette taxe sur la consommation d'électricité finance principalement les énergies renouvelables qui représentent aujourd'hui une dette déguisée de plus de 100 milliards d'euros qui devront être payés par les seuls consommateurs d'électricité sur leur facture d'ici 2025.

Le « poids » de cet effort national doit être mieux partagé entre toutes les énergies, notamment fossiles, à l'heure où il nous faut encore réduire nos émissions de gaz à effet de serre. C'est une question de cohérence.

Cet effort doit aussi être mieux partagé entre tous les consommateurs. La CSPE pénalise davantage les consommateurs au chauffage électrique, souvent précaires et locataires, qui n'ont donc pas la possibilité de changer. C'est donc aussi un enjeu de justice sociale.

L'élargissement de l'assiette de cette taxe à toutes les énergies permettrait ainsi de rendre plus acceptable le financement des énergies renouvelables par nos concitoyens.

La transition énergétique, vitale pour les générations futures, nécessite des investissements considérables, mais le « signal prix » ne résoudra pas l'équation, surtout pour les 11.5 millions de Français qui ont déjà basculé dans la précarité énergétique. C'est une conviction que j'ai depuis longtemps !

**Jean Gaubert**

Médiateur national de l'énergie



## Regard

### Transition énergétique : des avancées pour les consommateurs

**L'**adoption par l'Assemblée nationale du projet de loi sur la transition énergétique entérine plusieurs progrès pour les consommateurs d'énergie, et en particulier les 11.5 millions de Français en situation de précarité énergétique.

A court terme, la mesure la plus efficace pour prévenir le basculement dans la précarité est la **limitation des rattrapages de facturation** d'électricité et de gaz à une durée d'un an au maximum. Le médiateur promeut une telle mesure, déjà en place depuis 2008 en Grande Bretagne par exemple, afin d'enrayer le phénomène des impayés. Le consommateur peut en effet se voir facturer du jour au lendemain et sans préavis des consom-

mations pouvant remonter à plusieurs années, parfois pour plusieurs milliers d'euros, alors que la loi prévoit une facture en fonction de la consommation réelle au moins une fois par an.

Pour Jean Gaubert, « *cette mesure permettra de remettre de l'ordre dans les facturations et de réconcilier les ménages avec leur facture, car ils ne comprennent pas qu'on leur demande de payer une seconde fois, alors même qu'ils ont parfois fait des efforts pour maîtriser leurs consommations. Ceci ne peut que conforter l'objectif ambitieux de réduction des consommations d'énergie du projet de loi, et mieux préparer l'arrivée des compteurs communicants, avec le suivi en temps réel et en euros des consom-*

**Focus** Les hausses des tarifs de l'énergie **P.2**

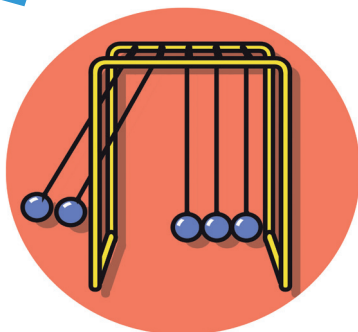
**Cas concret** Qui paiera pour les colonnes montantes dans les immeubles ? **P.3**

**À l'écoute** Qu'est ce que le droit de rétractation ? **P.3**

**Zoom** Bilan de la première trêve hivernale de l'énergie, suite **P.3**

**Éclairage** François Brottes, député, et Dominique Marmier, Familles Rurales **P.4**





*mations dans le logement que prévoit aussi le texte, et qui est une autre avancée concrète que j'appelais de mes vœux».*

La mise en place d'un titre de paiement pour toutes les énergies, appelé **chèque énergie**, pour aider les consommateurs précaires, est l'autre point fort du texte car il mettra fin à l'inégalité devant les aides publiques en fonction du mode de chauffage. Il en va de même pour l'accès en cas de litige au **service de médiation indépendant et gratuit**, qui couvrira également toutes les énergies domestiques (fioul, GPL, bois, réseaux de chaleur...), et plus uniquement l'électricité et le gaz naturel.

Le fait que le chèque énergie puisse aussi être utilisé pour régler les charges de chauffage dans les logements collectifs est également très important pour garantir l'universalité du dispositif. Enfin, le financement du chèque énergie est également plus juste, puisque toutes les énergies y contribueront à proportion de leur part dans la consommation des ménages, soit par les contributions affectées existantes (CSPE pour l'électricité et CTSS pour le gaz), soit par le biais du budget de l'Etat pour les autres énergies. Les parlementaires et le gouvernement ont également accueilli avec intérêt la

**“Le chèque énergie doit mettre fin à l'inégalité devant les aides publiques en fonction du mode de chauffage”**

proposition du médiateur de réforme la CSPE (contribution aux charges du service public de l'électricité), qui sera étudiée de façon approfondie dans le cadre de la commission d'enquête sur les tarifs de l'électricité, afin de rendre plus équitable le financement des énergies renouvelables et de la solidarité nationale.

Enfin, **les objectifs inscrits dans le projet de loi** permettront de renforcer l'action publique en faveur des consommateurs les moins solvables et les plus exposés à la précarité : maîtrise des dépenses des consommateurs, droit d'accès de tous à l'énergie et lutte contre la précarité énergétique.

En matière de logement, on note également des avancées intéressantes, comme la priorité donnée aux ménages à revenus modestes pour la rénovation thermique de 500 000 logements par an à compter de 2017, les innovations en matière de modalités de financement pour les moins solvables, l'intégration progressive de critères de performance énergétique pour définir la décence des logements, ou encore l'alignement des trêves hivernales du logement et de l'énergie au 31 mars.

Des questions se posent toutefois sur les moyens financiers qui devront être mobilisés pour atteindre ces objectifs, dans un contexte budgétaire très contraint, pour l'Etat comme pour les ménages.

*« Globalement, le texte prend désormais mieux en compte les consommateurs, et c'est essentiel car la transition énergétique ne se fera pas sans eux. Les progrès actés par l'Assemblée nationale sont là et il faut encore les conforter dans la suite des travaux parlementaires », conclut Jean Gaubert.*

## Chiffres clés

### BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO<sup>1</sup>

80 %

des ménages considèrent que les dépenses énergétiques sont un sujet de préoccupation

2/3

des Français estiment que la facture d'énergie représente un poids important, voire très important pour les plus modestes.

42%

des ménages ont restreint leur chauffage l'hiver dernier

11,5

millions de foyers en situation de précarité énergétique en 2014<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Enquête réalisée du 5 au 13 septembre 2014, par téléphone, auprès d'un échantillon représentatif de 1501 foyers français

<sup>2</sup>Source : Premier rapport de l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), octobre 2014

## Focus

### LES HAUSSES DES TARIFS DE L'ÉNERGIE

Prendre en compte les consommateurs dans la transition énergétique revient souvent à penser « signal prix ». Cette vision économique, légitime du point de vue des entreprises, est une impasse pour une grande partie des consommateurs, en particulier les locataires et les propriétaires aux revenus modestes. Désarmés face à la hausse des prix, nombreux sont ceux qui n'ont pas les moyens d'investir dans des travaux et en sont réduits à se priver de chauffage.

Rappelons que depuis l'ouverture des marchés en 2007, les hausses des prix de l'énergie représentent :

- + 21% HT, ou + 34% TTC pour les tarifs réglementés d'électricité (tarif bleu) ;
- + 33% HT, ou 36% TTC pour les tarifs réglementés du gaz naturel ;
- une facture annuelle moyenne d'énergie domestique de 1 800€, contre 1 240 € en 2007 ;
- une dette moyenne de 1 900 € pour un consommateur en difficulté de paiement<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>consommateur faisant appel au médiateur national de l'énergie, chiffre pour 2013

## Cas concret

### Qui doit payer la rénovation des colonnes montantes ?

Madame Z contacte le médiateur de l'énergie car le gestionnaire du réseau de distribution Y refuse de prendre en charge le coût des travaux de rénovation des colonnes montantes de trois immeubles de sa copropriété.

En août 2006, Y a réalisé un diagnostic des colonnes construites en 1962 qui conclut à leur vétusté et à des situations à risque. Un électricien a établi un devis de rénovation d'un montant de 105 000 € TTC. Y refuse de prendre en charge ce coût, considérant que la copropriété est propriétaire des colonnes montantes d'après le cahier des charges annexé au contrat de concession pour la distribution d'électricité de leur ville.

Les propriétaires, de leur côté, estiment que les colonnes montantes font partie de la concession, et qu'il appartient donc à l'opérateur Y de les entretenir.

Pour le médiateur, les dispositions du cahier des charges évoqué n'ont pas été portées à la connaissance des propriétaires et n'ont fait l'objet, de la part de l'opérateur Y, d'aucune mesure de publicité ou d'information, obligation qui lui incombe pourtant en application du cahier des charges. Les dispositions de ce cahier des charges ne semblent donc pas pouvoir être valablement opposées aux propriétaires.

Ainsi, seules seraient applicables les dispositions du décret du 8 novembre 1946, pris en application de la loi de nationalisation du 8 avril 1946, qui ont posé le principe général selon lequel les colonnes montantes « sont incorporées aux réseaux de

distribution publique d'électricité », sauf celles dont les propriétaires décident expressément d'en conserver la propriété.

**Le médiateur estime donc que c'est à l'opérateur d'apporter la preuve que les propriétaires des immeubles concernés auraient expressément manifesté la volonté d'en conserver la propriété et lui recommande de prendre en charge le coût de la rénovation, au besoin après confirmation par la copropriété de son droit d'abandon de propriété.**

Dans l'intérêt des consommateurs, le médiateur recommande également à l'opérateur de procéder à des mesures suffisantes d'information sur le cahier des charges de la concession de distribution publique, dans ses conditions générales de vente.

#### Réponse prévue par le projet de loi sur la transition énergétique :

La députée et rapporteure Sabine Buis a proposé et fait adopter un amendement prévoyant un rapport du Gouvernement au Parlement sur le statut des colonnes montantes.

L'objectif est d'estimer le nombre des colonnes nécessitant des travaux de rénovation ou de renforcement, d'en chiffrer le coût et de proposer des solutions de financement, mais également d'apporter toute clarification juridique utile sur leur statut.

 **RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2014-0848 SUR :**  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

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

## À l'écoute

### Qu'est ce que le droit de rétractation ?

D'après le baromètre Energie-Info 2014, une forte pression commerciale est exercée sur les consommateurs, davantage pour des travaux d'isolation (45%) et les énergies renouvelables (43%) que pour souscrire une nouvelle offre de fourniture d'énergie (34%).

Toutefois, une décision du 9 septembre de l'Autorité de la concurrence, confirmée le 31 octobre par la cour d'appel de Paris, pourrait changer la donne : GDF SUEZ devra en effet communiquer à ses concurrents d'ici au 15 janvier 2015 les coordonnées de tous ses clients au tarif réglementé. Les démarchages des particuliers par les concurrents de l'opérateur historique risquent ainsi d'augmenter sensiblement.

Depuis la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation, toute pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur pour lui faire souscrire un contrat, même en dehors de chez lui, est assimilée à du démarchage. Le vendeur a donc une obligation d'informer le consommateur de son droit de rétractation. Pour cela, il doit lui fournir, avec son contrat, un bordereau type de rétractation. Le consommateur a ensuite 14 jours pour exercer ce droit de rétractation.

Le décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014 précise que le délai de 14 jours commence à compter de la conclusion du contrat et indique le contenu du modèle de formulaire de rétractation.

## Zoom

### Bilan de la première trêve hivernale des coupures d'énergie, suite

Depuis la loi Brottes du 15 avril 2013, les fournisseurs n'ont plus le droit d'interrompre la fourniture d'électricité ou de gaz naturel des particuliers pour non-paiement des factures entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars. La commission spéciale de l'Assemblée nationale chargée de l'examen du projet de loi sur la transition énergétique a adopté un amendement qui repousse au 31 mars la fin de la trêve de l'énergie, l'alignant ainsi sur la trêve hivernale du logement.

En application de la loi Brottes, le décret du 27 février 2014 précise que les fournisseurs d'électricité, de gaz et de chaleur ont l'obligation de communiquer chaque trimestre au médiateur national de l'énergie et à la Commission de régulation de l'énergie les informations sur les mesures prises en cas de non-paiement de facture par les clients domestiques : réductions de puissance, suspensions de fourniture et résiliations de contrat.

**Sur les 3 premiers trimestres de l'année 2014 (1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre), il y a ainsi eu 288 000 interruptions de fourniture réalisées pour l'électricité et le gaz. Sur 157 000 résiliations de contrat, 124 000 ont été précédées d'une interruption, et l'on a procédé à 204 000 réductions de puissance. 524 000 opérations ont ainsi été réalisées, alors qu'en 2012, le total annuel atteignait 580 000 .**

On peut donc considérer que la première trêve hivernale de l'énergie pour l'hiver 2013-2014 n'a généré ni dérapage ni effet d'aubaine. Pour le médiateur, l'augmentation du nombre d'impayés est vraisemblablement due à l'augmentation de la précarité plus qu'à la mauvaise volonté des abonnés.





## Transition énergétique : Regards croisés sur le projet de loi



François Brottes  
Président de la Commission spéciale  
sur le projet de loi de transition  
énergétique à l'Assemblée Nationale.

### Que reprenez-vous du projet de loi sur la transition énergétique pour les consommateurs d'énergie ?

Avec ce texte, la France change de modèle énergétique en fixant des objectifs ambitieux : réduire nos émissions de gaz à effet de serre et nos consommations d'énergies, produire davantage d'énergies renouvelables, garder un prix de l'énergie compétitif ... Mais nous avons pris soin, en tant que législateurs, de veiller au pouvoir d'achat des Français et à lutter contre la précarité énergétique. Je donnerai deux exemples issus de nos travaux.

D'abord, le plan de rénovation énergétique des logements, aux nombreuses vertus, dont celles de faire gagner en confort et en maîtrise des factures d'énergie. Nous avons imaginé des modes de financement des travaux innovants pour ceux qui n'ont pas les moyens d'avancer les fonds, comme

le tiers financement, par exemple sous la forme – comme je l'ai proposé – d'un prêt viager hypothécaire remboursable au décès ou à la revente de l'immeuble.

J'ai également fait adopter un amendement qui fera que les compteurs évolués pour le gaz et l'électricité (Gazpar et Linky), en cours de déploiement, seront également communicants pour les consommateurs, avec un dispositif d'affichage de la consommation dans l'habitation en temps réel, et en euros. Ce service sera proposé sans surcoût aux personnes en situation de précarité puis à tout le monde, et aidera chacun à mieux maîtriser ses factures.

Ce texte de mobilisation générale contribuera je le crois à modifier les comportements, à trouver une croissance plus sobre et plus responsable, tout en améliorant la vie quotidienne des Français.



Dominique Marmier  
Président de Familles Rurales

### Le chèque énergie : un premier pas vers « un droit opposable à l'énergie » ?

Parmi les mesures emblématiques du projet de loi relatif à la transition énergétique, il en est une que Familles Rurales porte depuis de nombreuses années et qu'il est nécessaire de voir consacrée : l'instauration d'un « chèque énergie ». Cette proposition constitue une réponse à l'inégalité d'accès à l'énergie pour ceux et celles qui faute d'accès au gaz de ville utilisent des énergies hors réseau.

En milieu rural où le fuel est souvent une solution par défaut, certaines fa-

milles ne peuvent remplir leur cuve l'hiver faute de moyens.

De ce fait, à défaut de solutions mises en place par les collectivités permettant des choix alternatifs (installations collectives type chaudières collectives, biomasse), Familles Rurales plaide pour une aide qui corrige les inégalités liées à l'accès à l'énergie.

Familles Rurales propose d'instaurer un système similaire à « l'allocation de rentrée scolaire », sous forme d'une allocation énergie à verser directement sur le compte du bénéficiaire et visant toutes les énergies (gaz, électricité mais aussi fuel, propane, bois...).



# Mieux connaître le médiateur de l'énergie

Depuis 2007, le médiateur résout à l'amiable les litiges d'électricité et de gaz naturel. Depuis 2013, il peut intervenir pour les litiges des collectivités territoriales. Dans le cadre du projet de loi sur la transition énergétique, il est question d'étendre ses compétences à toutes les énergies de chauffage et d'éclairage : fioul, GPL et bois.

## Comment le saisir ?

Tous les consommateurs\* peuvent saisir, gratuitement, le médiateur national de l'énergie si aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue deux mois après avoir adressé une réclamation écrite (de préférence en recommandé avec accusé de réception) à son fournisseur ou son distributeur.

- En ligne, via **SOLLEN**, la plate-forme de règlement en ligne des litiges du médiateur national de l'énergie accessible sur le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr).

**SOLLEN**  
SOLUTION EN LIGNE  
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

- Par voie postale, le dossier doit être envoyé, sans affranchissement, à l'adresse :

Médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n° 59252  
75443 PARIS Cedex 09

Le dossier doit comprendre tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...), ainsi que le formulaire de saisine téléchargeable sur le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr).

\*Consommateurs particuliers, artisans, commerçants, professions libérales, PME (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), non professionnels (associations à but non lucratif, syndicats de copropriétaires, collectivités locales, ...)

## Où s'informer sur la fourniture d'énergie et l'ouverture des marchés ?

Le médiateur a mis en place un dispositif d'information indépendant et gratuit : le service Énergie-Info.

Par téléphone, des conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Appeler Énergie-Info, le service d'information des consommateurs :

 **N°Vert 0 800 112 212**  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

En ligne, le site [energie-info.fr](http://energie-info.fr) propose également de nombreux outils pratiques pour mieux comprendre la fourniture d'énergie et faire des économies.



énergie-info

## Le médiateur dans les collectivités d'outre-mer

La compétence du médiateur s'étend de plein droit, sans disposition particulière, à la Guyane, la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion et Mayotte car elles sont régies par les dispositions de l'article 73 de la Constitution qui indiquent que « les lois et règlements y sont applicables de plein droit » sans que cela fasse obstacle à la possibilité d'adaptations « tenant aux caractéristiques et contraintes particulières de ces collectivités » mais qui doivent faire l'objet d'une édicition expresse.

Toutefois, s'agissant de Mayotte, et avant sa transformation en département par la loi organique n°2009-969 du 3 août 2009, l'article 52 de la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, avait expressément étendu la compétence de l'institution à ce qui était encore une collectivité d'outre-mer, et uniquement pour ce qui est de l'électricité.



# SOLLEN : médiation en ligne

## Bilan de la 1<sup>ère</sup> année



# SOLLEN

SOLUTION EN LIGNE  
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

**SOLLEN, la plateforme interactive de règlement des litiges recevables a été développée en 2013 par le médiateur national de l'énergie pour améliorer la qualité du service rendu aux consommateurs et aux opérateurs.**

**Disponible sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)**

### SES OBJECTIFS

- > **faciliter les échanges entre les parties;**  
(médiateur de l'énergie - consommateurs - fournisseurs - distributeurs)
- > **obtenir un accord amiable plus rapidement,** satisfaisant pour toutes les parties.

### DES RESULTATS PROMETTEURS

La plateforme a enregistré son **1000<sup>ème</sup> dossier** au mois d'octobre.

#### DÉLAI D'INSTRUCTION

1 MOIS ET DEMI  
VS DEUX MOIS POUR LE DÉLAI  
RÈGLEMENTAIRE

#### ACCORD AMIABLE

OBTENU POUR PRÈS DE LA MOITIÉ  
DES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET  
D'UNE INSTRUCTION APPROFONDIE

#### TAUX DE LITIGES

DÉPOSÉS SUR LA PLATEFORME  
EN HAUSSE : 25% DES DOSSIERS  
REÇUS EN OCTOBRE VS 10% EN  
JANVIER

### SAISIR LE MEDiateur AVEC SOLLEN, C'EST SIMPLE ET RAPIDE

- > accéder au site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)
- > cliquer sur «déclarer mon litige en ligne»
- > renseigner les éléments demandés sans oublier de télécharger les documents constitutifs de votre dossier ou de les envoyer par la Poste.

Lorsque votre dossier est complet, vous pouvez suivre son avancée ainsi que les échanges entre les différentes parties grâce à votre identifiant et votre mot de passe.