

**Jean GAUBERT**

Madame, Monsieur, le (la) candidat(e) à la Présidence de la République,

La consommation d'énergie est au cœur des préoccupations de 71 % des Français, selon le baromètre énergie-info que j'ai publié en 2016. J'ai donc pensé que vous seriez intéressé de connaître, sur ce sujet de première importance, les missions que j'assume en tant que médiateur national de l'énergie, ainsi que les principales mesures ou orientations que je propose, nourries de mon expérience d'acteur engagé à œuvrer pour l'amélioration du fonctionnement du marché de l'énergie.

Créé par le législateur en décembre 2006 dans la perspective de la libéralisation totale des marchés français de l'électricité et du gaz naturel, le médiateur national de l'énergie a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie, et de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits. Ainsi, plus de 35 millions de Français peuvent aujourd'hui faire appel gratuitement au médiateur national de l'énergie.

Depuis la mise en place de l'institution, plus de 10 millions de personnes ont été informées, à leur demande, sur le fonctionnement des marchés de l'énergie, 115 000 personnes ont été appuyées dans la résolution amiable de leur litige et 15 000 recommandations de solutions amiables ont été élaborées par mes services, dont plusieurs centaines, dites « génériques », ont contribué à améliorer les pratiques des fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution sur le marché de l'énergie.

Par ailleurs, depuis sa création, le médiateur national de l'énergie a été à l'origine de la mise en place, par le législateur, de nombreux dispositifs de nature à renforcer la protection et les droits des consommateurs d'énergie, en particulier ceux concernés par la **précarité énergétique**. Peuvent notamment être cités :

- La mise en place d'une **trêve hivernale** des coupures pour impayés d'électricité et de gaz naturel ;
- La **limitation des rattrapages de facturation à 14 mois**, consacrée par la loi de transition énergétique d'août 2015 ;
- Le **chèque énergie**, dispositif d'aide au paiement des factures d'énergie, actuellement en cours d'expérimentation dans 4 départements. Plus simple, plus juste et plus équitable que les actuels tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, il a vocation à les remplacer.

Enfin, le médiateur a vu son champ de compétences élargi à plusieurs reprises par le législateur ces dernières années. Il est devenu compétent pour les litiges des petits professionnels (artisans, commerçants), puis vis-à-vis des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité, et enfin pour toutes les entreprises du secteur de l'énergie. Ainsi, aujourd'hui, il peut intervenir dans la résolution de litiges impliquant toutes les énergies domestiques (gaz naturel, électricité, GPL, fioul, réseaux de chaleur et bois).

**L'action du médiateur national de l'énergie est reconnue par les consommateurs qui lui font confiance et contribuent à sa légitimité. C'est ce qui a motivé le vote du Parlement qui, dans la loi du 20 janvier 2017 relative au statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes, a choisi de conforter le statut du médiateur en le qualifiant explicitement d'autorité publique indépendante.**

L'expertise que je développe au contact des préoccupations quotidiennes des Français, et notamment des plus vulnérables, me conduit naturellement à élaborer de nouvelles propositions ou réflexions de nature à orienter l'action des pouvoirs publics pour l'avenir.

- ✓ **Pour aider les consommateurs en situation de précarité énergétique**, et en complément bien entendu des actions indispensables de rénovation énergétique de l'habitat, j'estime que plusieurs mesures méritent d'être soutenues et en particulier :
  - **La mise en place d'un fournisseur d'électricité de dernier recours** : à l'instar du service bancaire minimum, il serait souhaitable qu'aucun citoyen ne puisse se retrouver dans l'impossibilité d'accéder à l'électricité parce qu'il ne trouve pas de fournisseur acceptant de lui proposer un contrat ;
  - **La pérennisation du chèque-énergie**, qui au-delà des avantages soulignés ci-avant, est cohérent avec la proposition du paquet « Énergie propre », actuellement en cours de discussion au sein des institutions européennes, qui estime nécessaire de séparer l'aide aux précaires énergétiques de la facture, tout en préservant le principe d'une aide ciblée allouée au paiement des factures d'énergie.
- ✓ **Les tarifs réglementés de vente**, auxquels les Français sont très attachés, sont aujourd'hui remis en cause par les instances européennes, en particulier pour le gaz naturel. Or, je suis de ceux qui pensent que les tarifs réglementés ne peuvent pas être rayés d'un trait, ne serait-ce qu'en égard à leur rôle de bouclier régulateur face aux variations de prix du marché. C'est pourquoi **je suis non seulement favorable à leur maintien, en électricité comme en gaz naturel, mais je défends aussi l'idée que l'ensemble des fournisseurs devraient être en mesure de pouvoir les proposer.**
- ✓ Les litiges relatifs **aux services et aux travaux d'efficacité énergétique et de production d'énergies renouvelables** concernent un nombre croissant de concitoyens et sont susceptibles de dégrader la confiance dans l'économie verte et la transition énergétique s'ils s'amplifient. Il en va de même des litiges portant sur la **production d'énergie**, qui avec le développement de l'autoconsommation, vont nécessairement être de plus en plus difficiles à dissocier de ceux des consommateurs d'énergie. Les services du médiateur national de l'énergie sont aujourd'hui opérationnels et gagneraient en cohérence s'ils pouvaient traiter ces litiges. À cet égard, il revient au législateur d'étendre les missions du médiateur national de l'énergie, comme il l'a fait par le passé.

Pour votre complète information, j'ai le plaisir de vous transmettre un exemplaire de mon rapport d'activité de 2015 et me tiens à votre disposition et à celle de vos collaborateurs pour échanger de vive voix.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Jean GAUBERT

Médiateur national de l'énergie