

# LA LETTRE



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°25 - Novembre 2016

- REGARD : Résultats du 10<sup>ème</sup> Baromètre Energie-Info P.1
- FOCUS : Chèque énergie et compteurs communicants P.2
- CAS CONCRET : Offres d'électricité, les prix de l'acheminement devraient être indiqués P.3
- A L'ÉCOUTE : Rénovation des colonnes montantes électriques, qui doit payer les travaux ? P.3
- ÉCLAIRAGE : Philippe Loiselet, Directeur général de Loiselet & Daigremont P.4



### ÉDITO

Jean Gaubert  
Médiateur national  
de l'énergie

Si la pause ou la baisse des prix de l'énergie a pu un peu soulager les consommateurs cette année, le poids des factures reste majoritairement une préoccupation, comme le montre notre baromètre annuel. L'embellie conjoncturelle des marchés ne durera sans doute pas et la perspective d'une énergie toujours plus chère est désormais intégrée par la plupart de nos concitoyens.

La nécessité d'investir dans l'amélioration énergétique des logements n'est guère contestée mais peine, encore, à mobiliser les ressources des consommateurs. Ceux-ci attendent d'abord de la visibilité et de la stabilité dans les prix.

L'actualité récente et conjoncturelle montre combien la volatilité des prix de l'énergie peut être forte (arrêt des tranches nucléaires et perspectives climatiques à court terme) justifiant ainsi, au moins comme amortisseur, le maintien des tarifs réglementés : je sais que cela va à l'encontre du courant actuel. Pour autant, ce n'est pas en imposant la suppression des tarifs réglementés que la Commission européenne fera grandir l'adhésion à l'idéal européen ! Pour développer la concurrence, d'autres solutions sont envisageables : ne faudrait-il pas, par exemple, autoriser l'ensemble des fournisseurs à proposer les tarifs réglementés ?



### REGARD

## 10<sup>ÈME</sup> BAROMÈTRE ENERGIE-INFO : LA CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE PROGRESSE

Cela fait bientôt 10 ans que les marchés du gaz naturel et de l'électricité sont ouverts à la concurrence pour les particuliers. Comme chaque année depuis 2008, le médiateur national de l'énergie publie les résultats du baromètre Energie-Info\*, qui mesure la connaissance du fonctionnement des marchés de l'énergie par les consommateurs français.

En 2016, bien qu'en baisse, la consommation énergétique est restée un sujet de

préoccupation important pour 71% des Français (79% en 2012). Ces dernières années, les foyers interrogés ont déclaré s'être moins restreints en chauffage (33% en 2016 / 42% en 2014) ; ils ont également rencontré moins de difficultés pour payer leurs factures d'énergie (8% en 2016 / 13% en 2015), moins élevées grâce à des hivers plus doux et une baisse des prix de l'énergie. En revanche, le taux de foyers déclarant avoir subi une coupure d'électricité ou de gaz suite à des difficultés de paiement de factures est resté

stable, à 2%. Les plus touchés sont les jeunes (4% parmi les 18-34 ans).

En 2016, 62% des Français considèrent qu'ils sont bien informés sur l'ouverture des marchés à la concurrence, en hausse de 5 points par rapport à l'an dernier. Mais leur compréhension reste encore à améliorer. Ils ne sont que la moitié à savoir qu'ils peuvent changer de fournisseur et deux tiers à ignorer qu'EDF et ENGIE sont deux entreprises concurrentes.

La connaissance des différents types d'offres, et des tarifs réglementés en particulier, reste faible. Les Français sont 42 % en 2016 à en avoir entendu parler. Parmi eux, près de 80% savent qu'ils sont fixés par l'Etat. Ils pensent à près de 70% qu'ils sont au même niveau ou moins chers que les prix de marché. Pourtant, que ce soit en électricité ou en gaz naturel, il est aujourd'hui possible de souscrire à des offres plus compétitives.

L'opinion est favorable à l'ouverture des marchés à la concurrence à 68%, en hausse de 9 points par rapport à 2007. Les bénéfices perçus sont cependant modestes : les personnes interrogées ne sont que 22% à penser que l'ouverture des marchés a entraîné une amélioration du service (8% pensent le contraire) et 26% qu'elle fait baisser les prix (16% pensent le contraire).

Aujourd'hui, 39% des Français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie (2 fois plus qu'en 2011), mais ils ne sont que 13% à avoir sauté le pas et 76% n'ont pas l'intention de le faire. Lorsqu'ils changent, leur objectif premier est de réduire le montant de

leurs factures. Pourtant, ils ne sont qu'un tiers à avoir eu le réflexe d'utiliser un comparateur d'offres. C'est dommage car, s'il est possible de faire des économies en changeant de fournisseur d'énergie, on peut aussi payer plus cher !

De manière plus générale, même si la proportion a plus que doublé depuis 2007, seuls 23% des consommateurs ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture des marchés de façon proactive. Et ils ne sont que 48% à se sentir bien informés sur leurs droits. Le sentiment de défaut d'information est plus marqué chez les jeunes (18-34 ans : 42%) et les catégories socio-professionnelles supérieures (40%), pourtant les mieux informées.

Le médiateur a donc plus que jamais un rôle essentiel à jouer en matière d'information des consommateurs d'énergie, que ce soit via son service Energie-Info ([www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), N° vert : 0800 112 212), son comparateur d'offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel, ou ses actions auprès du grand public.

Deux événements majeurs sont d'ailleurs programmés en novembre. Les équipes du médiateur seront présentes au Salon de la copropriété, à Paris, Porte de Versailles, du 23 au 24 novembre 2016. Et 5 magazines Consomag, conçus en partenariat avec l'Institut National de la Consommation, seront diffusés sur les chaînes de France Télévisions à partir de mi-novembre.

## CHIFFRES CLÉS DU BAROMÈTRE

# 71 %

des Français considèrent l'énergie comme un sujet de préoccupation important.

# 68 %

des Français sont favorables à l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence.

# 52 %

des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseurs d'électricité et 54% pour le gaz.

# 39 %

des Français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie.

# 13%

des Français déclarent avoir changé de fournisseur d'énergie.

\*Enquête téléphonique menée du 5 au 26 septembre 2016 par l'institut Market Audit auprès de 1491 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie.

## FOCUS

# DEUX SUJETS D'ACTUALITÉ DANS LE BAROMÈTRE 2016 : LE CHÈQUE ÉNERGIE ET LES COMPTEURS COMMUNICANTS



Actuellement en cours d'expérimentation dans 4 départements, le chèque énergie, soutenu par le médiateur national de l'énergie, est un dispositif qui doit remplacer les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel en 2018. 73 % des Français déclarent y être favorables, en particulier les jeunes (83% parmi les 18-34 ans).

Pour la deuxième année, les compteurs communicants sont abordés par le baromètre. Les Français sont plus nombreux à en avoir entendu parler (55% contre 40% en 2015) mais ils se montrent toujours partagés : 60% y sont favorables et 32% opposés. S'ils s'accordent sur leur bénéfice en termes de

suivi de la consommation (70% d'accord), ils en perçoivent moins l'intérêt pour réaliser des économies d'énergie (seulement 42%).

Parmi les réfractaires, un quart craignent en premier lieu la suppression d'emplois, 14% n'en voient pas l'utilité et 14% préfèrent garder un contact humain lors des relevés ou interventions. Les craintes liées aux ondes et à la protection des données personnelles progressent quant à elles à respectivement 10% (contre 6% en 2015) et 9% (contre 0,2% en 2015), mais restent des motifs de rejet secondaires.

# TRANSPARENCE DES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ : LES PRIX DE L'ACHEMINEMENT DEVRAIENT ÊTRE INDIQUÉS



En juillet 2015, Madame N. a souscrit un contrat de fourniture d'électricité en offre à prix de marché pour sa blanchisserie avec le fournisseur A, afin d'anticiper la suppression, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, des tarifs réglementés pour les puissances supérieures à 36 kVA.

A réception de ses premières factures, Madame N. s'est étonnée de plusieurs lignes de facturation concernant les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Elle les a contestées, car le fournisseur A ne l'en avait pas informée au moment de la souscription de son contrat, et parce que cela entraînait selon elle une augmentation du montant de ses factures.

Après plusieurs courriers de réclamation au fournisseur A, sans réussir à obtenir d'explications, Madame N. a saisi le médiateur national de l'énergie. Le médiateur a calculé les prix de la nouvelle offre, en y incluant l'acheminement (TURPE), montrant ainsi que le prix de l'abonnement était plus élevé et ceux du kWh inférieurs à l'ancien tarif réglementé. Compte tenu du niveau de consommation d'électricité mis à la charge de la blanchisserie sur ses premières factures, la nouvelle offre était finalement légèrement plus avantageuse que l'ancien tarif réglementé. Le médiateur a cependant estimé que la présentation des prix manquait de transparence.

En effet, ce défaut d'information a conduit Madame N. à penser, de bonne foi, que les prix affichés dans son contrat étaient des prix globaux, alors qu'ils ne couvraient que la fourniture d'énergie. Les tarifs de l'acheminement n'étaient pas compris et le contrat souscrit ne donnait aucune indication sur leur montant. Cette présentation incomplète a également induit Madame N. en erreur, lui laissant croire que l'offre souscrite était plus compétitive que celles proposées par des fournisseurs concurrents, qui incluaient les prix de l'acheminement.

Le médiateur a donc recommandé au fournisseur A d'accorder un dédommagement de 100 € TTC à Madame N. et de ne pas lui facturer de pénalités si elle souhaitait résilier son contrat avant son échéance.

**Dans un but de prévention des litiges, le médiateur a également recommandé à l'ensemble des fournisseurs d'électricité de mentionner clairement et de manière exhaustive dans leurs offres et leurs contrats, les montants du TURPE à ajouter aux prix de la fourniture.**

**Alerté par d'autres consommateurs dans la même situation que Madame N., le médiateur en a informé la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Commission de régulation de l'énergie (CRE).**

## À L'ÉCOUTE

**La colonne montante électrique de ma copropriété doit être rénovée, qui doit payer les travaux ?**

Les colonnes montantes sont les câbles et canalisations qui, dans les immeubles, acheminent l'électricité entre le réseau public situé sur la voirie et les logements. Pour savoir qui doit payer leur rénovation, il faut établir à qui elles appartiennent : aux copropriétaires ou à la collectivité locale. Le cas échéant, cette dernière en confie la gestion au gestionnaire de réseau de distribution (Enedis sur 95 % du territoire français).

Dans les immeubles construits après 1992, il n'y a pas d'ambiguïté : les colonnes montantes appartiennent à la collectivité locale. Pour ceux construits avant cette date, deux décrets, datant de 1946 et 1955, indiquent que les colonnes montantes peuvent être incorporées aux réseaux de distribution sauf si la copropriété a souhaité en conserver la propriété.

Il est donc nécessaire de faire des recherches dans les archives de la copropriété pour retrouver des documents (convention de transfert, cession...). Le cahier des charges de concession en vigueur à l'époque de la construction, disponible dans les archives de la commune ou du syndicat d'électricité, peut également indiquer des dispositions spécifiques sur la propriété des colonnes montantes.

Certaines copropriétés souhaitent abandonner les droits de propriété de leurs colonnes montantes. Mais le gestionnaire de réseau refuse souvent cet abandon, ou le conditionne à une remise en état, généralement très coûteuse. Dans ce cas, une action en justice peut être envisagée, mais reste risquée, car la réglementation n'étant pas claire, il existe des jurisprudences contradictoires.

### Pour en savoir plus :

Consultez la fiche pratique sur : [energie-info.fr](http://energie-info.fr), le site d'information du médiateur pour les consommateurs d'énergie afin de retrouver d'autres conseils.



**Philippe Loiselet**

Directeur général de Loiselet & Daigremont,  
Services Immobiliers

### **Quels sont, selon vous, les principaux enjeux liés à la consommation d'énergie auxquels sont confrontés les copropriétés ?**

Nous nous trouvons dans une situation paradoxale. En effet, les prix de l'énergie sont particulièrement bas, et les hivers ont été très doux au cours de ces dernières années. D'où une facture de chauffage relativement basse. Les copropriétés auraient pu espérer réduire leurs dépenses. Mais, au même moment, les textes légaux ont été modifiés afin d'encourager les copropriétaires à entreprendre des travaux de rénovation énergétique qui sont susceptibles d'engendrer de grosses dépenses : obligation de réaliser un diagnostic ou un audit de performance énergétique, obligation de réaliser un diagnostic technique global, obligation de créer une « cagnotte » égale à 5 % du budget de fonctionnement (fonds de travaux) pour financer les travaux, obligation de mettre en place un système de comptage individuel du chauffage...

Face à ce grand nombre de nouvelles obligations et à leur complexité, beaucoup de copropriétaires sont un peu perdus et repoussent les décisions qui, dans bien des cas, ne devraient pas attendre.

## ÉCLAIRAGE

# L'ÉNERGIE, UN ENJEU ÉCONOMIQUE POUR LES COPROPRIÉTÉS



### **La rénovation des colonnes montantes électriques dans les immeubles est souvent problématique, principalement en raison du coût des travaux et de leur prise en charge : en tant que syndic de copropriétés, quel est votre retour d'expérience sur le sujet ?**

Ce sujet est de plus en plus une question d'actualité.

Le cas le plus fréquent de déclenchement du dossier est lié à la demande d'un copropriétaire auprès du gestionnaire de réseau pour intervenir sur son installation, par exemple, lorsqu'il est nécessaire d'augmenter la puissance. Il arrive que l'opérateur n'accepte l'intervention sur le compteur que si la colonne montante est rénovée. C'est là que les hostilités démarrent...

Il semble que les copropriétaires prennent conscience des enjeux en terme financier. Nous avons depuis longtemps attiré leur attention sur cette problématique, mais, comme bien souvent en copropriété, le problème ne finit par être pris en compte que lorsqu'on ne peut plus faire autrement.

Il est à craindre que les opérateurs de réseaux ne bénéficient, à terme, de cette situation. Le temps ne joue clairement pas en faveur des copropriétaires qui sont en général effrayés par l'importance des travaux à réaliser et par celle de la procédure à mettre en œuvre contre des entreprises qui ont de gros moyens et le temps devant elles.

Notre conseil est de ne pas se laisser impressionner et de ne pas laisser traîner ces dossiers lorsqu'ils apparaissent. Encore faut-il que les copropriétaires acceptent ce bras de fer, qui peut être difficile à mener. D'autant que la jurisprudence n'est pas complètement fixée et que la victoire n'est pas assurée. Les choix sont parfois difficiles et les conseils peuvent

être délicats à donner... Et à recevoir !

Les collectivités locales ou les syndicats d'électricité tels que le Sipperec (Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour les Energies et les Réseaux de Communication) en région parisienne peuvent apporter une aide aux copropriétés.

Mais le besoin de rénovation des colonnes montantes ne se limite malheureusement pas uniquement à l'électricité. Les colonnes de gaz sont également concernées, avec, en plus, une sorte de psychose liée à la peur des risques d'explosion.

### **De plus en plus de syndicats appellent au médiateur national de l'énergie en cas de litige : que pensez-vous de son apport ?**

Je pense qu'aujourd'hui encore, nombre de syndicats de copropriétés n'ont pas le réflexe de faire appel au médiateur national de l'énergie. Son rôle n'est pas suffisamment connu dans la profession. Pourtant, il peut apporter des solutions intéressantes et pragmatiques en cas de litige. Sa position sur la question de la rénovation des colonnes montantes est à ce titre significative.

Par ailleurs, il existe des cas assez nombreux où le recours au médiateur permettrait d'accélérer la résolution de litiges, notamment avec les opérateurs historiques. Cela peut éviter d'engager des contentieux longs et coûteux. Pour notre part, nous avons particulièrement apprécié l'intervention de Monsieur Gaubert au cours d'un colloque que nous avons organisé en septembre 2016. Les membres de conseils syndicaux présents ont apprécié ses conseils sur les réflexes à avoir en tant que copropriétaires concernant l'énergie, mais aussi l'importance du contexte politique dans ce secteur d'activité en pleine mutation.

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.  
Ont participé à ce numéro : Emilie Pourquery, Aurore Gillmann.  
Crédits photos : Sorbetto, RedlineVector.  
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

Retrouvez le médiateur sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr),  et 