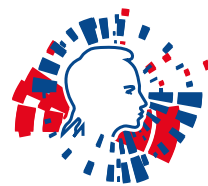




# La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

novembre - décembre 2010

Édito

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz a entraîné une perte de repères pour les consommateurs mais aussi pour les élus et les acteurs locaux. La suppression des services clientèle de proximité a amplifié ce phénomène. Les plateformes téléphoniques anonymes ne sont pas toujours adaptées aux demandes des consommateurs ou de ceux qui les représentent pour résoudre les problèmes rencontrés.

Si cette perte de proximité affecte tous les consommateurs, elle pèse plus lourdement encore sur la situation des personnes les plus vulnérables qui peinent à comprendre et à assurer le paiement de leurs factures.

Le dossier de ce numéro consacré à la précarité énergétique, véritable enjeu de société qui prend de l'ampleur, illustre de nombreux cas dans lesquels l'intervention du médiateur a permis de trouver des solutions et de recréer du lien. Cet appui apporté aux consommateurs en difficulté s'inscrit dans le cadre de la mission d'information du médiateur national de l'énergie. Il s'ajoute à celui apporté sur le terrain par les divers services sociaux auxquels le médiateur peut fournir une réelle expertise technique.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

## Précarité énergétique, vers une nécessaire solidarité

**R**uptures de parcours ou épreuves de la vie, situations économiques et sociales difficiles, les litiges pour lesquels certains consommateurs font appel au médiateur révèlent bien souvent, en toile de fond, une situation de précarité énergétique.

Qu'il s'agisse de femmes seules avec enfants, de personnes au chômage ou percevant de faibles revenus, les dépenses d'énergie représentent une part importante et parfois insurmontable des charges. L'Insee estime à 3,4 millions le nombre de foyers en France pour lesquels la facture énergétique dépasse 10 % des revenus.

L'analyse des centaines de saisines adressées chaque année au médiateur, liées à ce phénomène croissant, en dresse un constat saisissant avec une dette moyenne constatée de 1900 euros (9 000 euros pour la plus élevée).

La collaboration efficace mise en place avec les fournisseurs permet dans de nombreux cas de trouver des solutions de paiements échelonnés, sur une durée pouvant aller jusqu'à vingt-quatre mois dans certains cas. L'urgence est d'éviter la coupure ou de faire rétablir l'énergie le plus rapidement possible. Sensibles à l'alerte du médiateur sur ces dossiers prioritaires, les opérateurs sont mobilisés.

Toutefois, le rôle du médiateur national

Focus 4<sup>e</sup> édition du baromètre annuel P.2

Cas concrets Recommandations P.3

Éclairage Interview de Jacques Péliissard P.4





Regard

### Le médiateur national de l'énergie est favorable au renforcement des dispositifs sociaux"

de l'énergie n'est pas de se substituer aux services sociaux de terrain, mais de leur apporter toute son expertise du secteur de l'énergie dès l'instant où ils demandent son appui. Dans le cadre de sa mission d'information et avant d'intervenir si nécessaire auprès du fournisseur,

il informe les consommateurs et leurs représentants des modalités d'accès aux tarifs sociaux en gaz et en électricité, ainsi que des aides existantes, telles que le Fonds de solidarité pour le logement. L'expertise technique et juridique de ses services aide au décryptage de factures et de contrats souvent trop complexes, et permet de vérifier l'adéquation des offres. Il arrive en effet que l'abonnement souscrit soit inadapté aux besoins.

Afin de mieux cerner un phénomène qui touche les consommateurs les plus fragiles, le médiateur participe aux côtés de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) à la création de l'Observatoire national de la précarité énergétique.

Dans un contexte d'énergie durablement chère, le médiateur national de l'énergie est également favorable au renforcement des dispositifs sociaux par un élargissement du nombre de bénéficiaires et une augmentation du montant de l'aide. La baisse récente et inexplicquée du nombre de bénéficiaires du tarif de première nécessité en électricité montre les limites de ce système et invite à rechercher d'autres solutions pour toucher plus largement les ayants droit.

Les discussions en cours au Parlement dans le cadre de l'examen du projet de loi Nome (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) sont, par ailleurs, l'occasion de faire évoluer ces dispositifs sur un certain nombre de points.

## Chiffres clés BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO

# 70 %

des foyers considèrent l'énergie comme un sujet de préoccupation important

# 17 %

des foyers ont cherché à s'informer sur l'ouverture des marchés

# 75 %

des foyers déclarent ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'électricité (74 % pour le gaz)

# 56 %

des foyers savent que le changement de fournisseur est gratuit en électricité (51 % pour le gaz)

## Focus 4<sup>E</sup> ÉDITION DU BAROMÈTRE ANNUEL ÉNERGIE-INFO SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS

Trois ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, 61 % des foyers ont le sentiment d'être bien informés sur leurs droits en tant que consommateurs d'énergie.

Toutefois, 35 % des foyers pensent qu'EDF et Gaz de France ne forment qu'une seule et même entreprise, et seuls 39 % des foyers savent qu'ils peuvent choisir leurs fournisseurs d'énergie.

De plus, beaucoup ne perçoivent pas ce que l'ouverture des marchés peut leur apporter. 44 % des foyers pensent ainsi que la nouvelle

organisation n'influera pas sur la qualité de service et 52 % qu'elle n'aura pas d'impact sur le montant de leurs factures.

Interrogés pour la première fois sur les tarifs sociaux, 43 % des foyers ont conscience de financer ces aides au travers de leur facture ; 53 % seraient prêts à doubler le montant de leur contribution qui est actuellement, en moyenne, de l'ordre de 1 euro par foyer et par an.

RETROUVEZ LES RÉSULTATS DE CETTE ENQUÊTE ET DE CELLE MENÉE AUPRÈS DES CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS SUR : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

Enquête téléphonique menée du 6 au 18 septembre 2010 par l'institut LH2 auprès de 1 504 foyers de France métropolitaine hors Corse, pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie.

## Cas concrets

### Un syndicat de copropriétaires doit être considéré comme un consommateur domestique

La société UL, syndicat d'une copropriété à usage d'habitation, a saisi le médiateur afin d'obtenir le retour au tarif réglementé d'un contrat d'électricité, que le précédent syndicat avait passé en offre de marché.

La copropriété conteste à la fois la validité du contrat souscrit sans l'accord de l'assemblée générale, mais aussi le refus du fournisseur historique de lui faire bénéficier de la réversibilité, disposition à laquelle ont droit les consommateurs domestiques qui permet de revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité après avoir souscrit une offre de marché.

Le médiateur a rappelé que seule la question de la réversibilité relevait de son champ de compétences légal, contrairement aux conditions de formation du contrat en offre de marché. Son analyse juridique du statut de la copropriété est la suivante : « Dans la mesure où le syndicat a souscrit au nom et pour

le compte de l'ensemble des copropriétaires un contrat en offre de marché, ce sont ces derniers qui ont exercé leur éligibilité, et non le syndicat en personne. Or, au sens des dispositions de l'article 66 paragraphe V de la loi du 13 juillet 2005, les copropriétaires sont des consommateurs finals domestiques : finals car ils consomment l'énergie pour leurs besoins propres, et domestiques puisque l'immeuble en copropriété Le R. est à usage d'habitation. Par conséquent, la copropriété Le R. en tant que consommateur final domestique qui a exercé son éligibilité a droit à la réversibilité. »

**De manière générale, le médiateur considère que les syndicats de copropriétaires doivent bénéficier des dispositions applicables aux consommateurs pour leurs contrats de fourniture d'énergie.**

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-303 SUR : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

### Le distributeur doit prouver qu'il n'est pas responsable d'un défaut de qualité de fourniture

Le propriétaire d'une petite entreprise de restauration a saisi le médiateur afin d'être indemnisé des dommages consécutifs à une coupure d'électricité qui a duré neuf heures en janvier 2009. Le restaurateur déplore en effet la perte d'une partie de ses marchandises et de son chiffre d'affaires. Il signale que le réseau de distribution électrique de sa commune est vétuste et subit des coupures intempestives.

Le distributeur a reconnu qu'une coupure d'électricité était intervenue sur le réseau desservant l'entreprise de restauration. Il en attribue l'origine à des « contraintes atmosphériques » et à l'ancienneté du réseau. En conséquence, il ne s'estime pas responsable et refuse de dédommager le restaurateur.

Le médiateur a constaté que le cahier des charges de la concession accordée au distributeur oblige ce dernier à réaliser, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux de maintenance, y compris ceux nécessaires au maintien

du réseau en bon état de fonctionnement. Par ailleurs, il s'avère que la coupure provient de la défaillance d'un câble souterrain, incident sans rapport avec les contraintes atmosphériques dont se prévaut le distributeur.

Le médiateur a donc considéré que le distributeur était responsable de la coupure et devait indemniser l'entreprise du préjudice qui en avait résulté.

**Plus largement, le médiateur considère que les distributeurs sont soumis à une obligation de moyen renforcée en ce qui concerne la qualité de la fourniture. Cette obligation leur impose de démontrer qu'ils ont mis en œuvre tous les moyens à leur disposition pour maintenir une bonne qualité de fourniture.**

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-400 SUR : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

## À l'écoute

### De quelles aides puis-je bénéficier si je traverse des difficultés financières ?

Vous pouvez solliciter, dans votre département de résidence, le Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Les services sociaux communaux peuvent également apporter un soutien financier pour le paiement des factures d'énergie. Par ailleurs, tous les ayants droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) peuvent bénéficier du tarif de première nécessité (TPN) en électricité et du tarif spécial de solidarité (TSS) en gaz.

### Qu'arrivera-t-il si je ne règle pas ma facture dans les délais ?

En cas de non-règlement d'une facture, le fournisseur informe le consommateur qu'à défaut de paiement dans un délai supplémentaire de quinze jours, sa fourniture d'énergie pourra être réduite ou suspendue. Passé ce délai, en l'absence de paiement et à défaut d'accord avec le fournisseur, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure, après en avoir avisé le consommateur au moins vingt jours à l'avance. Le délai supplémentaire de paiement peut être porté à trente jours sous certaines conditions. Pour en savoir plus : décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.



## Éclairage

# Mieux sensibiliser les élus au secteur de l'énergie



Jacques Pélissard  
Président de l'Association des maires  
de France (AMF)

**Le partenariat entre le médiateur et l'AMF a pour objectif d'aider les collectivités locales à mieux répondre aux demandes d'information de leurs administrés."**

### **Des logements mal isolés peuvent conduire à des situations de précarité énergétique. Quel rôle peuvent jouer les communes en ce domaine ?**

Les communes ne sont pas maîtres d'ouvrage dans ce domaine ; elles ont en revanche un rôle de sensibilisation, d'incitation et de conseil. Dans le cadre de leur agenda 21 local, de leur plan climat énergie ou d'opérations d'amélioration thermique des bâtiments, certaines ont mis en place localement une dynamique partenariale innovante avec les habitants, mais aussi avec les bailleurs et les entreprises. Elles agissent aussi bien sûr à travers les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS) qui apportent des aides aux familles en difficulté (aides financières au paiement des factures, accompagnement des familles à la gestion et aux économies d'énergie). Dans le domaine de l'éco-énergie, malgré les surcoûts financiers, les constructions neuves de logements locatifs sociaux sont exemplaires. Toutefois, la diminution par l'État des crédits Palulos freine les procédures de réhabilitation, les organismes HLM n'ayant plus les aides nécessaires pour les mettre en œuvre. Aussi, la non-réhabilitation de certains logements entraîne une consommation accrue d'énergie. À cet égard, il serait utile que les aides s'orientent davantage vers l'amélioration thermique plutôt que vers le paiement des impayés, mais également que les consommateurs aient, de manière générale, plus souvent recourt à l'ingénierie mise à leur disposition par les collectivités et l'Ademe à travers les points Info Énergie.

### **Quel est l'objectif du partenariat entre le médiateur et l'AMF ?**

Ce partenariat tout récent a pour objectif de renforcer et d'organiser la collaboration entre l'AMF et le médiateur afin d'améliorer la sensibili-

sation des élus aux problématiques liées au secteur de l'énergie. Il s'agit aussi d'aider les collectivités locales à mieux répondre aux demandes d'information de leurs administrés en matière d'électricité et de gaz naturel et à les orienter vers un interlocuteur qualifié et indépendant en cas de litige avec les opérateurs du marché. Cette collaboration permettra de mieux informer les élus et d'élaborer des outils à destination des collectivités locales afin de les aider à informer leurs administrés sur le rôle et les actions du médiateur national de l'énergie, sur leurs droits en tant que consommateurs d'électricité et/ou de gaz naturel, ainsi que sur les démarches à accomplir.

### **Quel est le point de vue des maires sur la nouvelle organisation liée à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz ?**

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz, conformément aux règles européennes, a entraîné un changement important dans le paysage énergétique français.

En effet, pour le consommateur, l'opérateur unique a été remplacé par de nombreux opérateurs. Qui fait quoi ? À qui faut-il s'adresser ? Il n'est pas toujours évident de s'y retrouver. Si l'on ne peut regretter l'ouverture du marché, l'absence d'un guichet unique est en revanche préjudiciable.

L'effort de pédagogie déjà entrepris doit, il me semble, être poursuivi et approfondi afin de clarifier le rôle et l'action des uns et des autres. L'AMF contribue autant qu'elle le peut à faire connaître cette nouvelle organisation à travers ses actions de sensibilisation et d'information des maires. Cette action sera bien sûr renforcée par la collaboration avec le médiateur national de l'énergie.■







# Mieux connaître l'action du médiateur

## Comment saisir le médiateur national de l'énergie ?

Tout consommateur particulier et professionnel peut 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.

 Le dossier doit comprendre l'ensemble des pièces 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 [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

 Ce formulaire peut également être obtenu, ainsi que toute précision sur les modalités de saisine, en appelant le service Énergie-Info.

**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

**Par voie électronique**, la saisine s'effectue directement sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

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

Le médiateur, en collaboration avec la Commission de régulation de l'énergie, met à la disposition des consommateurs un dispositif d'information indépendant et gratuit : **le service Énergie-Info**.

Ses conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h pour répondre aux questions des consommateurs :

1. quelle est la différence entre tarifs réglementés et offres de marché ?
2. que faire pour changer de fournisseur ?
3. comment résilier un contrat ? etc.

Le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) apporte également de nombreuses informations pratiques sur la fourniture d'énergie ou l'ouverture des marchés.

 **N° Azur 0 810 112 212**

PRIX D'APPEL LOCAL

## Exemples de cas pour lesquels les consommateurs peuvent faire appel au médiateur

- Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur
- Vous recevez une facture de régularisation à la suite du relevé de votre compteur qui ne vous paraît pas correspondre à votre consommation réelle
- Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure
- Vous venez de changer de fournisseur et avez reçu une facture anormalement élevée
- Votre compteur a un dysfonctionnement et vous peinez à obtenir la régularisation de vos factures
- Une coupure d'énergie s'est produite sur le réseau, vous privant d'électricité durant de nombreuses heures et causant une perte de votre chiffre d'affaires ou une perte de marchandises (si vous êtes un professionnel bénéficiant d'une puissance maximum de 36 kVA)

# L'actualité du médiateur en chiffres

**14 600**

RÉCLAMATIONS ENTRE  
LE 1<sup>ER</sup> JANVIER  
ET LE 31 OCTOBRE 2010

**5 968**

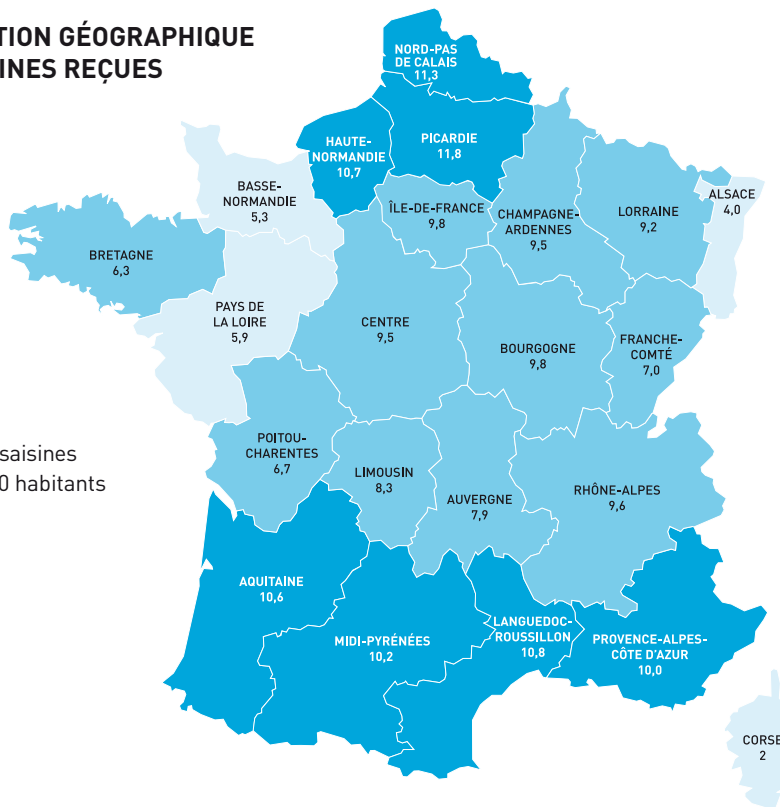
SAISINES ÉCRITES REÇUES  
ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER  
ET LE 31 OCTOBRE 2010

**394 000**

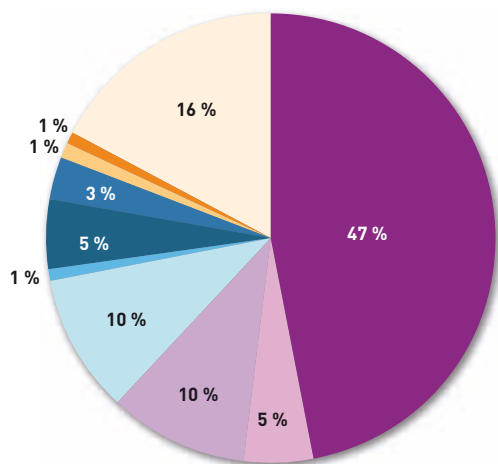
CONSOMMATEURS ONT  
APPELÉ ÉNERGIE-INFO  
ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER  
ET LE 31 OCTOBRE 2010

## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES REÇUES

Nombre de saisines  
pour 100 000 habitants



## RÉPARTITION DES SAISINES PAR THÈMES



Contestation des niveaux de consommations facturées	47 %
Délais contractuels	5 %
Facture	10 %
Paiement et règlement	10 %
Pratiques commerciales	1 %
Prix / tarif	5 %
Qualité de fourniture	3 %
Raccordement	1 %
Résiliation inexpliquée	1 %
Autres	16 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

**419 000**

CONSOMMATEURS ONT CONSULTÉ  
LE SITE ENERGIE-INFO.FR ENTRE  
LE 1<sup>ER</sup> JANVIER ET LE 31 OCTOBRE 2010