



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 07/12/2016

Le médiateur national de l'énergie : 10 ans d'engagement public pour améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie

Mercredi 7 décembre 2016, c'est le 10^{ème} anniversaire de la création du médiateur national de l'énergie. Depuis sa mise en place, le médiateur a informé plus de 10 millions de personnes sur le fonctionnement du marché de l'énergie. Il est intervenu dans la résolution amiable de 115 000 litiges en orientant les consommateurs dans leurs démarches ou en proposant des solutions en médiation. Il a émis près de 15 000 recommandations de solutions qui, bien que non contraignantes, sont suivies par les opérateurs dans la grande majorité des cas. Enfin, le médiateur a émis près de 300 recommandations dites « génériques », incitant les fournisseurs et distributeurs d'énergie à améliorer leurs pratiques.

Les 10 avancées auxquelles le médiateur a contribué

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante instituée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Depuis sa création, en complément de la résolution de litiges individuels, il a porté et soutenu auprès des pouvoirs publics des mesures fortes pour renforcer la protection et les droits des consommateurs d'énergie, parmi lesquelles :

1. **Le principe de réversibilité** : depuis décembre 2010, les consommateurs d'électricité et de gaz naturel peuvent revenir à tout moment et sans délais aux tarifs réglementés après avoir souscrit une offre de marché.
2. **La clarification de la présentation des factures et la facturation au plus juste grâce aux auto-relevés** : les préconisations faites par le médiateur au ministre en charge de l'énergie dans son « *Rapport sur la facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations* » ont été reprises dans un arrêté d'avril 2012 relatif aux factures d'énergie.
3. **Le remboursement automatique des trop-perçus de facturation** : depuis le même arrêté d'avril 2012, les fournisseurs d'énergie ont l'obligation de rembourser rapidement et automatiquement les trop-perçus.
4. **L'amélioration des pratiques des opérateurs d'énergie** : les recommandations du médiateur incitent les entreprises du secteur de l'énergie à mieux traiter les réclamations de leurs clients, ce qui a contribué à faire baisser le nombre de litiges dont le médiateur a été saisi (-20% entre 2011 et 2015).
5. **Le renforcement de la protection des consommateurs d'énergie en cas de litige** : le champ de compétences du médiateur a été élargi à plusieurs reprises : depuis 2013, il peut intervenir dans la résolution des litiges avec les gestionnaires de réseaux de distribution. Et depuis août 2015, il est compétent pour toutes les énergies domestiques (y compris le fioul, le GPL, le bois...).
6. **Le droit à l'énergie pendant l'hiver, avec la trêve hivernale des coupures d'électricité et de gaz** : depuis la loi dite « Brottes » du 15 avril 2013, entre novembre et mars, les fournisseurs d'énergie n'ont plus le droit d'interrompre la fourniture d'électricité ou de gaz naturel des particuliers pour non-paiement des factures.
7. **L'élargissement du nombre de foyers éligibles aux tarifs sociaux** : le médiateur par ses propositions a contribué à l'amélioration du système d'attribution des tarifs sociaux. Le législateur en a tenu compte en l'automatisant, en permettant à tous les fournisseurs d'électricité d'en faire bénéficier leurs clients et en modifiant les conditions de ressources pour y être éligible.

8. **La mise en place du chèque énergie** : Testé dans 4 départements, le chèque énergie se substituera aux tarifs sociaux, qui ne concernent que l'électricité et le gaz naturel, à partir du 1^{er} janvier 2018. Le médiateur est de ceux qui plaident depuis l'origine pour ce nouveau dispositif d'aide au paiement des factures d'énergie, plus simple, plus juste et plus équitable.
9. **L'interdiction, en l'absence de faute du consommateur, de facturer des consommations d'électricité ou de gaz naturel remontant à plus de quatorze mois** : cette mesure légale, dont le médiateur est à l'initiative, est entrée en vigueur le 17 août 2016.
10. **L'accès au suivi des consommations facilité avec les compteurs communicants** : le médiateur s'est engagé pour que les intérêts des consommateurs ne soient pas oubliés des projets de compteurs communicants.

Nommé en novembre 2013, Jean Gaubert, l'actuel médiateur, entend poursuivre son action. Dans le contexte actuel de hausse des prix de l'énergie, d'instabilité économique et de recrudescence de la précarité énergétique, il veut continuer à protéger les consommateurs, et en particulier les plus fragiles, avec l'aboutissement de nouvelles mesures.

Les 6 mesures que Jean Gaubert souhaite voir aboutir

- La généralisation du chèque énergie sur tout le territoire ;
- L'aboutissement de la réforme de la CSPE afin de mieux répartir le financement des énergies renouvelables ;
- La mise en place d'un fournisseur d'électricité de dernier recours ;
- L'installation systématique de boîtiers affichant la consommation d'électricité en temps réel dans les logements, en complément des compteurs communicants ;
- L'extension de son champ de compétences à la production des énergies renouvelables ;
- L'élaboration d'une solution pérenne pour le financement de la rénovation des colonnes montantes électriques vétustes et dangereuses.



Jean Gaubert

« L'action du médiateur national de l'énergie ne se résume pas à informer les consommateurs et à régler les litiges individuels ; l'analyse des dossiers nous permet d'identifier des mauvaises pratiques et des dysfonctionnements et d'agir pour les corriger. Pour y parvenir, l'essentiel de mon pouvoir réside dans la totale indépendance que me confère mon statut. Cette indépendance me donne une liberté de parole, essentielle pour améliorer les droits des consommateurs et le marché de l'énergie. C'est le sens de mon engagement. ».



CONTACTS PRESSE :

Caroline Keller : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Emilie Pourquery 01 44 94 66 61 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie en bref :

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les fournisseurs ou distributeurs d'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone

0 800 112 212 Service & appel gratuits

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr

