



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

novembre - décembre 2015

n° 22



parue en août dernier apporte des avancées concrètes pour les consommateurs d'énergie : la limitation des rattrapages de facturation à un an et deux mois pour l'électricité et le gaz naturel, la mise en place expérimentale du chèque social pour toutes les énergies et une médiation nationale de l'énergie étendue à toutes les énergies. Tous les consommateurs, quelle que soit leur énergie de chauffage, pourront donc prétendre aux mêmes droits.

a loi de transition énergétique

Les nouvelles compétences qui nous sont confiées sont une forme de reconnaissance de la qualité de la médiation publique, indépendante, à l'heure où la transposition d'une directive européenne impose à chaque secteur de consommation de se doter d'un dispositif de médiation.

Répondre aux besoins des consommateurs de fioul, GPL, chaleur en réseau ou bois de chauffage est un défi pour notre institution car nous devrons faire plus avec autant. C'est pour gagner en efficacité que j'ai réorganisé nos services, sous la responsabilité de la nouvelle directrice Frédérique Coffre. Et je tiens ici à saluer la qualité et le dévouement de nos collaborateurs, qui ont su et sauront encore, j'en suis sûr, répondre aux évolutions de l'institution, à l'image d'un secteur de l'énergie en pleine transition.

Jean Gaubert Médiateur national de l'énergie



Regard

9ème baromètre Energie-Info : l'ouverture des marchés progresse mais le besoin d'information persiste

es dépenses d'énergie restent un sujet de préoccupation important pour les Français.

C'est l'un des enseignements du 9ème baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel. En 2015, 73% des foyers font part de cette inquiétude, et ce, malgré un hiver plus doux et une baisse significative du prix des énergies fossiles

Près d'un foyer sur dix admet avoir rencontré des difficultés pour régler certaines factures d'énergie au cours des douze derniers mois. Ce pourcentage, plus faible que les années précédentes (13% en 2014), reste élevé dans l'absolu. Il en est de même pour les restrictions de chauffage : 36% en 2015 contre 42% en 2014.

Huit ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie atteint pour la première fois le taux de 60% pour le gaz, avec une progression record

Focus Limitation de facturation à 14 mois maximum : fournisseurs, distributeurs, anticipez ! P. 2

Cas concret Inflation d'un devis pour l'extension du réseau dans le cadre d'un raccordement P. 3

A l'écoute Dispartion de certains tarifs réglementés : pas facile de s'y retrouver P. 3

Éclairage Frédérique Coffre, Directrice générale des services P. 4



de 6 points en un an. Une connaissance en progression également pour l'électricité (52% vs 50% en 2014). Cette amélioration n'est pas liée à une démarche proactive des Français. En effet, seul un ménage sur cinq a cherché à obtenir des informations sur le sujet, un résultat stable depuis 2012. En revanche, les récentes opérations d'achats groupés de gaz naturel, fortement médiatisées, ont sans aucun doute contribué au développement de cette connaissance.

Les dépenses d'énergie à la concurrence et y

S'ils sont plus sensibles restent un sujet sont plutôt favorables de préoccupation (70%), seul un Français pour les Français" sur trois déclare connaître la marche à

> suivre pour changer de fournisseur. Ce qui n'a pas empêché 13% d'entre eux de changer (vs 10% en 2014), principalement pour des raisons économiques.

> Avec 40% de ménages démarchés pour souscrire une offre de fourniture

d'électricité ou de gaz naturel, il est inquiétant d'observer qu'avant de changer de fournisseur, seul un quart des consommateurs a comparé les offres entre elles sur un comparateur.

Le défi est donc plus que jamais présent pour le médiateur national de l'énergie d'aider les consommateurs dans leur choix, avec son comparateur d'offres, de les informer, et de les accompagner dans leurs démarches.

En effet, la compréhension du secteur de l'énergie reste floue. La répartition des rôles des différents acteurs, fournisseurs et aestionnaires de réseaux. est toujours peu appréhendée du grand public. La confusion perdure entre les deux fournisseurs historiques, Engie (ex GDF Suez) et EDF. Alors que ce sont deux sociétés différentes et concurrentes, la dissociation n'est faite que par 28% des consommateurs.

Par ailleurs, seul un tiers des Français connaît le médiateur national de l'éneraie ou son service d'information des consommateurs Energie-Info. Résultat qui confirme le projet de l'institution de rapprocher ces deux entités pour gagner en efficacité et en visibilité. Cette cohérence sera d'autant plus nécessaire. qu'avec l'extension de son champ de compétences à toutes les énergies domestiques, de plus en plus de consommateurs pourront faire appel au médiateur de l'énergie; soit parce qu'ils ont un besoin d'information, soit parce qu'ils ont un litige avec un opérateur du secteur.

Chiffres clés BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO¹

des consommateurs de gaz naturel savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur (+ 6 points vs 2014)

des fovers Français ont été démarchés pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel

des ménages ont changé de fournisseur d'énergie

(vs 9 % en 2012)

des Français déclarent avoir utilisé un comparateur d'offres pour faire leur choix

¹Enquête téléphonique menée du 4 au 24 septembre 2015 par l'institut Market Audit auprès de 1497 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie

FOCUS LIMITATION DE FACTURATION À 14 MOIS MAXIMUM: FOURNISSEURS. DISTRIBUTEURS. ANTICIPEZ!

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte promulguée cet été prévoit qu'à partir du 18 août 2016, les consommations d'électricité ou de gaz naturel antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne pourront plus être facturées*. Actuellement, il n'est pas rare que des consommateurs se voient facturer des rattrapages de consommation pouvant remonter à plusieurs années. Pourtant, les gestionnaires

de réseaux doivent relever les compteurs tous les six mois

une fois par an sur la base de la consommation réelle. Nous nous félicitons de l'adoption de cette mesure que nous avons souhaitée pour limiter les factures de rattrapage élevées, pouvant mettre en grande difficulté

financière les consommateurs concernés.

et les fournisseurs ont l'obligation de facturer au moins

Et nous recommandons aux opérateurs de se préparer à la mise en œuvre de cette limitation dès maintenant!

'Sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

Cas concret

Inflation galopante d'un devis pour l'extension du réseau dans le cadre d'un raccordement



Dans le cadre d'un programme immobilier, le Maire de la commune de C. a consulté une première fois le distributeur ERDF, au moment de l'instruction de l'autorisation d'urbanisme, pour chiffrer les travaux d'extension du réseau de distribution d'électricité. ERDF a réalisé une estimation s'élevant à 6920€ HT le 28 février 2013.

Au moment de la demande effective du raccordement, ERDF a adressé au Maire de la commune de C. un devis d'extension de 9680€ HT le 18 avril 2014, c'est-à-dire augmenté de 40% par rapport à la même demande faite un an plus tôt!

Pour justifier l'écart entre les deux devis, ERDF souligne que le chiffrage du 28 février 2013 précisait qu'il était « valable pendant la durée de validité d'autorisation d'urbanisme » mais était « susceptible d'être revu en fonction des actualisations des prix de raccordement ».

Et pour expliquer l'écart de 40% entre les deux devis, ERDF indique « avoir revu ses prix en début d'année 2014, alors que ceux-ci n'avaient pas été modifiés depuis 2011 ». Il précise également que « ces nouveaux tarifs tiennent compte de la hausse des prix sur les trois années de gel des prix, la prise en compte des surcoûts liés à l'application du décret DT/DICT, mais aussi de la nécessité pour ERDF de facturer la réalité de ses coûts de construction des ouvrages ».

Pour le médiateur national de l'énergie, ces explications ne sont pas satisfaisantes car l'actualisation des prix de raccordement mentionnée dans le chiffrage initial ne permettait pas au Maire de la commune de C. de prévoir une telle hausse en seulement un an et deux mois.

Dans le cas présent, ERDF a suivi la recommandation du médiateur de facturer la prestation d'extension du réseau au montant initial de 6920€ HT chiffré lors de l'instruction d'autorisation d'urbanisme.

Plus généralement, si les prestations de raccordement classiques sont facturées sur la base d'un barème, validé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), ce n'est pas le cas des prestations sur devis, qui elles, sont facturées sur la base d'un « canevas technique » non publié et non approuvé par la CRE.

Les prix au jour de la demande de raccordement sont donc fixés par le seul distributeur. S'agissant d'une prestation réalisée sous le monopole du distributeur ERDF, le médiateur juge anormal qu'elle ne fasse l'objet d'aucun encadrement ni d'aucun contrôle.

Le médiateur national de l'énergie a alerté la CRE sur l'opacité des prestations de raccordement facturées sur devis dont le bien-fondé est en l'état invérifiable par un consommateur.

Il demande un contrôle et la publication du « canevas technique » utilisé par ERDF pour réaliser les devis des prestations sous monopole. Il souligne également la nécessité d'une présentation des devis suffisamment claire et compréhensible qui explicite la nature des travaux réalisés et leur contenu.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2015-1023 SUR :

À l'écoute

Disparition de certains tarifs réglementés : pas facile de s'y retrouver!

Au 31 décembre 2015, les tarifs réglementés de vente d'électricité seront supprimés pour les puissances supérieures à 36 kVA. En gaz naturel, ils vont également disparaître pour les sites non résidentiels consommant plus de 30 000 kWh par an (le seuil est porté à 150 000 kWh pour les copropriétés).

S'ils ne l'ont pas encore fait, il est important que les clients concernés entament les démarches sans plus attendre car, à l'approche de l'échéance de fin 2015, il peut être difficile d'obtenir des offres rapidement.

Nous avons mis en place sur le site Energie-Info des informations pratiques pour les aider dans leurs démarches et des outils « demandes d'offres » pour l'électricité et le gaz naturel. Ils permettent d'effectuer, en un seul geste, une demande de devis à l'ensemble des fournisseurs inscrits (offres-electricite. energie-info.fr et offres-gaz.energie-info.fr).

Par le biais des appels et courriels reçus par le service d'information Energie-Info, nous avons pu nous rendre compte des difficultés rencontrées par les petits professionnels notamment pour comparer les offres entre elles.

En effet, elles ne sont pas toujours présentées de la même manière. Par exemple, en électricité, pour les tarifs jaunes en contrat unique, la plupart des fournisseurs présentent leurs offres avec un prix du kWh intégrant l'ensemble des coûts (part énergie et part acheminement), sur le même modèle que les tarifs réglementés. Mais certains affichent des prix artificiellement minorés en excluant le prix de l'acheminement (tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité), ce qui peut induire en erreur les consommateurs. Pour bien comparer les prix, soyez donc vigilants à la présentation des offres et ce qu'elles incluent.

En savoir plus: www.energie-info.fr/Pro



Éclairage

Nouvelles perspectives et nouveaux enjeux pour notre institution

Comment vous préparez-vous à résoudre les litiges liés à l'extension récente de vos compétences?

D'un point de vue organisationnel et afin de mieux répondre aux attentes des consommateurs, nous avons mis en place des pôles opérationnels d'expertise par secteur d'énergie.

Depuis quelques mois déjà, nous rencontrons les fédérations professionnelles des nouveaux opérateurs avec lesquels nous sommes maintenant amenés à travailler tels que la FF3C¹, l'UFIP² ou le CFBP³, pour les informer sur notre rôle et nos missions, et mieux comprendre les problématiques spécifiques à chaque marché.

Nous avons déjà été saisis de quelques litiges, en particulier concernant le gaz en citerne (Gaz de Pétrole Liquéfié - GPL). Ils sont pour l'instant peu nombreux, mais les opérateurs commencent tout juste à mettre en œuvre leur nouvelle obligation légale d'informer leurs clients de la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie en cas de litige.

En parallèle, nous travaillons à enrichir notre site energie-info.fr avec des informations pratiques concernant les différentes énergies de chauffage.

Et pour l'avenir?

Dans les prochains mois, nous serons très attentifs aux modalités et aux résultats de l'expérimentation du chèque énergie, qui devrait démarrer en 2016, et pour lequel nous soutenons qu'il devra remplacer les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel à partir de 2018, comme le prévoit la loi de transition énergétique.

La protection des consommateurs est notre mission, et celle des plus vulnérables notre priorité. Avec Jean Gaubert, nous comptons continuer à nous faire entendre des pouvoirs publics sur ces sujets car le consommateur est trop souvent oublié des ambitions des groupes énergétiques.

Plus généralement, je suis convaincue que la médiation a un bel avenir en France. La médiation est un mode de résolution des litiges plus rapide que la justice et moins coûteux pour la collectivité. Elle repose avant tout sur la confrontation des données et sur le dialogue.

Internet répond parfaitement à ces enjeux. Nous avons développé dès 2013 une plateforme dédiée à la résolution des litiges d'énergie en ligne, « SoLLEn ». Novatrice en France et même en Europe, elle facilite les échanges entre les consommateurs, les entreprises, le médiateur et permet de résoudre les litiges dans de meilleures conditions.

Aujourd'hui, un tiers des litiges dont nous sommes saisis sont traités via SoLLEn et nous avons pour ambition d'en faire notre principal outil de médiation.

L'autre sujet d'avenir, ce sont les « réseaux intelligents ». Le déploiement des compteurs communicants à partir de la fin de l'année permettra de diminuer certains types de litiges, liés à des absences de relevés de compteurs par exemple. Nous pressentons cependant qu'avec le développement de nouvelles offres de fourniture d'énergie plus sophistiquées, des problèmes nouveaux verront le jour.

Il y a aussi la question de la gestion et de la protection des données de consommation. Demain, les consommateurs pourront piloter finement leur consommation grâce aux nouvelles technologies. C'est une mini révolution dans le monde de la consommation d'énergie et tous les acteurs doivent s'y préparer.



Frédérique Coffre Directrice générale des services du médiateur national de l'énergie

Vous avez été nommée directrice générale des services en septembre dernier, comment percevez-vous cette nouvelle responsabilité?

Je remercie Jean Gaubert pour la confiance qu'il m'a accordée en me confiant la direction des services du médiateur. C'est une nouvelle ère qui commence pour notre institution, puisque la loi de transition énergétique du 17 août 2015 a étendu nos compétences à toutes les consommations d'énergie (fioul, GPL, bois énergie, réseaux de chaleur...), en complément de l'électricité et du gaz naturel.

Ces changements nous ont conduits à nous réorganiser dès le mois de septembre, afin de gagner en efficacité et en visibilité, auprès des opérateurs comme des consommateurs.

Dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint, - nous participons volontairement à l'effort national -, j'ai à cœur de continuer à faire en sorte, avec mes équipes, que le médiateur reste un acteur qui compte dans le secteur de l'énergie.

¹Fédération Française des Combustibles, Carburants et Chauffage. ²Union Française de l'Industrie et du Pétrole

3Comité Français du

Butane et du Propane



S'adresser au médiateur : mode d'emploi

Qui peut saisir le médiateur national de l'énergie ?

Tous les consommateurs particuliers ainsi que les artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), les associations à but non lucratif, les syndicats de copropriétaires et les collectivités locales, peuvent recourir gratuitement au médiateur pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur ou distributeur d'énergie.

Dans quel cas saisir le médiateur?

Vous pouvez saisir gratuitement le médiateur pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie : gaz naturel, électricité, fioul, GPL en réseaux, en citerne ou en bouteilles (butane ou propane), la chaleur en réseaux, le bois et ses dérivés à usage de chauffage.

Vous devez, au préalable, avoir adressé à votre opérateur une réclamation écrite, de préférence en recommandé avec accusé de réception. Si deux mois après, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur.

Comment le saisir?

 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.

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 le formulaire téléchargé sur le site et tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...).

Où s'informer sur la fourniture d'énergie ?

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

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

énergie-info

0 800 112 212 Service gratuit

> En ligne, le site energie-info.fr propose de nombreuses fiches et outils pratiques pour mieux comprendre la fourniture d'énergie, comparer les offres et faire des économies.

Transmettre l'information à vos administrés?

Vous souhaitez apporter une information claire, en particulier aux nouveaux arrivants de votre commune et les informer sur les démarches qu'ils doivent entreprendre?

- Vous avez la possibilité d'insérer dans votre magazine municipal un mémo reprenant les missions du médiateur national de l'énergie.
- Vous pouvez également, sur votre site Internet, proposer des liens vers les fiches pratiques du site **energie-info.fr**, telles que «Je déménage, j'emménage», «J'ai des difficultés de paiement», «Comment comparer les offres ?»

contact: communication@energie-mediateur.fr

9^{ème} baromètre Energie-Info sur l'ouverture des marchés

CONSOMMATION D'ÉNERGIE : UN SUJET DE PRÉOCCUPATION TOUJOURS IMPORTANT

73%

DES FOYERS DÉCLARENT QUE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE CONSTITUE POUR EUX UN SUJET DE PRÉOCCUPATION IMPORTANT 84%

DES CONSOMMATEURS ANTICIPENT UNE HAUSSE DES PRIX DU GAZ NATUREL OU DE L'ÉLECTRICITÉ 63%

DES FRANÇAIS SONT FAVORABLES À LA MISE EN PLACE DU CHÈQUE ÉNERGIE POUR AIDER LES CONSOMMATEURS LES PLUS PRÉCAIRES

OUVERTURE DES MARCHÉS : CONNAISSANCE DU DROIT À CHANGER DE FOURNISSEUR EN PROGRESSION

60%

DES FRANÇAIS SAVENT QU'IL EST POSSIBLE DE CHANGER DE FOURNISSEUR DE GAZ NATUREL (VS 30% EN 2007) 35%

DES FOYERS DISENT CONNAÎTRE LA MARCHE À SUIVRE POUR CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE 13%

DES PERSONNES INTERROGÉES DÉCLARENT AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR, PRINCIPALEMENT MOTIVÉES PAR DES TARIFS PLUS COMPÉTITIES

EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCES : HAUSSE DES LITIGES ATTENDUE POUR LE MÉDIATEUR

32%

DES FRANÇAIS DÉCLARENT CONNAÎTRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE OU SON SERVICE D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ENERGIF-INFO 9%

DES PERSONNES INTERROGÉES ONT EU UN LITIGE AVEC LEUR FOURNISSEUR D'ELECTRICITÉ OU DE GAZ NATURFI 7%

DES UTILISATEURS DE GAZ EN CITERNE ONT EU UN LITIGE AVEC LEUR FOURNISSEUR

EN SEPTEMBRE 2015, LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE A LANCÉ LA 9^{EME} ÉDITION DU BAROMÈTRE ANNUEL SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS À LA CONCURRENCE. CETTE ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE, RÉALISÉE PAR L'INSTITUT MARKET AUDIT, A PERMIS DE RECLIEIL LIR L'OPINION DE 1497 EQYERS FRANÇAIS