

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°23 - Mars 2016

- ♦ **FOCUS** : Le chèque énergie : expérimentation en 2016 avant généralisation P.2
- ♦ **CAS CONCRET** : Une application du tarif social pas toujours automatique P.3
- ♦ **A L'ÉCOUTE** : J'ai entendu dire qu'on allait remplacer mon compteur d'électricité. Est-ce vrai ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Nathalie Homobono, Directrice générale de la DGCCRF P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

Fin 2015 et début 2016 ont été marqués par la généralisation de la médiation de la consommation en France. Après mon audition par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, je suis officiellement agréé depuis le 21 janvier. Le niveau élevé d'exigence dont fait preuve la Commission est sans conteste le gage d'une médiation de qualité pour les consommateurs qui feront appel à un médiateur agréé. Pour l'instant, nous sommes 9 mais la liste devrait s'étoffer prochainement pour couvrir l'ensemble des secteurs de la consommation.

Le début de l'année a également été marqué par l'annonce du dispositif expérimental prévu pour le chèque énergie. Sa mise en place en remplacement des tarifs sociaux est un combat de longue date de l'institution afin que tous les consommateurs en précarité énergétique puissent bénéficier d'une aide pour payer leur facture quel que soit leur mode de chauffage. Cette expérimentation dans quelques départements est une première étape et je serai attentif, avant sa généralisation, à identifier les ajustements nécessaires et à veiller à ce que le montant du chèque soit suffisant. Il ne faudrait pas que cette étape serve de prétexte pour conserver le système actuel des tarifs sociaux, ce qui ferait les affaires des grands opérateurs et beaucoup moins des consommateurs.



REGARD

LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ET LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Depuis l'ordonnance du 20 août 2015, qui a transposé en droit français la directive européenne de mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tous les consommateurs qui ne parviennent pas à résoudre un litige avec un professionnel ont la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur.

L'ordonnance et son décret d'application du 30 octobre 2015 complètent le code de la consommation en définissant les règles

applicables aux processus de médiation et les exigences auxquelles doivent répondre les médiateurs de la consommation.

Pour s'assurer de leur respect, une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a été instituée. Composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs agréées, ainsi que de représentants de fédérations professionnelles, elle est chargée d'évaluer les

médiateurs de la consommation et de vérifier qu'ils satisfont aux critères d'indépendance, de transparence, de qualité et de compétences fixés par la réglementation. Elle notifie à la Commission européenne la liste des médiateurs de la consommation qu'elle a agréés.

Dans le secteur de l'énergie, le législateur a fait le choix de créer dès fin 2006 un médiateur public sectoriel indépendant, le médiateur national de l'énergie, dont le champ de compétences couvre aujourd'hui l'ensemble des énergies de consommation. Ce sont ainsi potentiellement 35 millions de consommateurs d'énergie qui peuvent saisir le médiateur s'ils n'obtiennent pas gain de cause auprès de leur fournisseur ou de leur distributeur d'énergie après une réclamation. Il convient de souligner que l'ordonnance d'août 2015 accorde un statut particulier au médiateur national de l'énergie. En effet, si elle définit le principe général selon lequel un litige ne peut donner lieu qu'à une médiation, une exception est prévue lorsque le litige relève de la compétence du médiateur national de l'énergie. Celui-ci a en effet toujours la possibilité, si le consommateur le souhaite, d'examiner un litige préalablement traité par un médiateur d'entreprise, la réciproque n'étant pas permise.

Auditionné par la CECMC en janvier 2016, le médiateur national de l'énergie a fait partie des sept premiers médiateurs notifiés par la France à la Commission européenne.

Il se réjouit que les consommateurs français aient désormais accès à une médiation de qualité dans tous les secteurs de la consommation et s'engage à maintenir élevée



la confiance qu'ils lui accordent, comme en témoignent les derniers résultats de son enquête de satisfaction annuelle.

Par ailleurs, en tant que médiateur public indépendant des entreprises, il continuera d'user de son pouvoir d'influence pour améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, au-delà des litiges individuels qu'il est amené à résoudre.

CHIFFRES CLÉS ¹

80 %

des consommateurs dont le litige a été instruit par le médiateur se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de son intervention

92 %

se disent satisfaits ou très satisfaits des délais de traitement

+ de 90 %

des consommateurs jugent les conseillers du médiateur aimables, à l'écoute et compétents

93 %

des consommateurs qui ont fait appel au médiateur le recommanderaient à leur entourage

1 Enquête de satisfaction réalisée par téléphone par l'institut Market Audit du 2 au 5 février 2016 auprès d'un échantillon de 359 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie par courrier.

FOCUS

LE CHÈQUE ÉNERGIE : EXPÉRIMENTATION EN 2016 AVANT GÉNÉRALISATION



Le gouvernement a annoncé le 22 janvier 2016 les modalités d'expérimentation du chèque énergie, destiné à remplacer à compter du 1^{er} janvier 2018 les actuels tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel. Créé par la loi de transition énergétique pour la croissance verte, il fait partie des mesures soutenues par le médiateur national de l'énergie pour faire reculer la précarité énergétique. Ce dispositif est plus juste que les tarifs sociaux, permet de toucher davantage de foyers (+ 1 million) et est moins complexe à gérer et moins coûteux que le système actuel. Le chèque énergie permettra aux ménages les plus modestes de régler leurs dépenses d'énergie dans leur logement quelle que soit l'énergie de chauff-

fage utilisée (électricité, gaz naturel, GPL, fioul, bois...).

Les habitants des Côtes d'Armor, de l'Aveyron, du Pas-de-Calais, et de l'Ardèche en seront les premiers bénéficiaires. Le montant moyen de l'aide devrait être de l'ordre de 150 euros par an, et variera en fonction des ressources et de la composition du foyer. Pour le médiateur national de l'énergie, cette phase d'expérimentation doit être saisie comme l'opportunité d'identifier les ajustements nécessaires en termes d'organisation et de moyens à ce nouveau dispositif pour qu'il bénéficie pleinement aux foyers touchés par la précarité énergétique.

TARIFS SOCIAUX : UNE APPLICATION PAS TOUJOURS AUTOMATIQUE



Madame P. contacte le médiateur national de l'énergie car elle ne parvient pas à bénéficier du tarif de première nécessité (TPN).

Elle est informée courant mai 2015 par son organisme d'assurance maladie qu'elle a droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), statut qui permet normalement l'attribution automatique du TPN à son contrat d'électricité. Au bout de quelques mois, elle constate pourtant que le TPN ne lui est pas appliqué par son fournisseur d'électricité, ce qui l'amène à faire des démarches auprès de ce dernier ainsi qu'auprès de son organisme d'assurance maladie, mais sans parvenir à débloquer la situation.

Ses interlocuteurs se rejettent la responsabilité du retard : son organisme d'assurance maladie lui indique avoir transmis les informations correspondantes en temps voulu, mais le fournisseur assure quant à lui qu'il n'a reçu aucune information lui permettant d'appliquer le TPN à Madame P.

Saisi, le médiateur national de l'énergie rappelle tout d'abord que l'attribution des tarifs sociaux de l'électricité du gaz naturel est conçue pour se faire automatiquement. Les caisses d'assurance maladie et les services fiscaux sont en effet chargés de rassembler les informations sur les bénéficiaires potentiels, puis de les transmettre à un prestataire commun à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Ce prestataire adresse alors aux clients ainsi identifiés un

courrier les informant qu'ils sont susceptibles de bénéficier des tarifs sociaux.

Dans le cas de Madame P., un blocage a empêché que le TPN lui soit attribué automatiquement. Le médiateur national de l'énergie a obtenu confirmation que le traitement du dossier de Madame P. avait pris du retard au sein de son organisme d'assurance maladie. Ce dernier ne l'avait pas transmis à la caisse d'assurance maladie dont dépend Madame P., qui n'avait donc pas pu le transmettre au prestataire chargé d'informer les fournisseurs.

Le médiateur national de l'énergie n'étant pas compétent, au regard de l'article L.122-1 du code de l'énergie, pour intervenir dans les litiges avec les organismes de protection sociale, il préconise une solution en deux étapes.

Il recommande en premier lieu à Madame P. de continuer ses démarches administratives auprès de son organisme d'assurance maladie pour faire avancer son dossier.

Mais afin de ne pas priver plus longtemps Madame P. du bénéfice du TPN, le médiateur recommande au fournisseur, bien qu'il n'ait pas de responsabilité dans le blocage, de lui appliquer par anticipation la déduction forfaitaire à laquelle elle a droit, soit 109 euros TTC par an.

À L'ÉCOUTE

**J'ai entendu dire qu'on allait remplacer mon compteur d'électricité.
Est-ce vrai ?**

Effectivement, les pouvoirs publics ont décidé de remplacer 90% des compteurs actuels d'ici fin 2021 par des compteurs de nouvelle génération, appelés Linky.

Linky est un compteur communicant, qui, en plus d'enregistrer votre consommation d'énergie, communique avec les systèmes d'informations du distributeur ERDF pour lui transmettre vos données de consommation, et peut être télé-opéré à distance.

Pas de crainte à avoir, le remplacement du compteur ne sera pas facturé et n'aura pas d'impact sur votre contrat de fourniture d'électricité.

Avec Linky :

- vous ne serez plus tenu d'être présent pour qu'un technicien passe relever votre compteur s'il est situé à l'intérieur de votre logement ;
- vos factures devraient être plus précises car les fournisseurs disposeront de relevés mensuels ;
- certaines interventions telles que les mises en service ou les changements de puissance pourront se faire plus rapidement, à distance ;
- vous pourrez suivre votre consommation quotidienne d'électricité sur le site Internet dédié développé par ERDF.

Le regret du médiateur : Linky ne sera accompagné d'un dispositif gratuit d'affichage déporté pour visualiser sa consommation en temps réel que pour les bénéficiaires des tarifs sociaux.

En gaz naturel, un compteur communicant, Gazpar, sera également déployé d'ici 2022.

Retrouvez notre fiche d'information sur les compteurs communicants sur : energie-info.fr

Contacts utiles :

- Linky : n° vert 0 800 054 659 - www.erdf.fr
- Gazpar : n° non surtaxé 09 69 36 35 34 www.grdf.fr

VERS UNE GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



Nathalie Homobono

Directrice générale de la DGCCRF

Comment percevez-vous les enjeux de la généralisation de la médiation de la consommation en France ?

Au cœur de notre économie, comme vous le savez, la consommation fonctionne comme un puissant levier de croissance. Or, la confiance constitue le moteur de la consommation : il nous faut veiller à renforcer la confiance que les consommateurs peuvent avoir dans l'acte d'achat. En leur permettant de faire valoir plus aisément leurs droits, la généralisation de dispositifs de médiation à tous les secteurs professionnels y contribue. Ce principe clairement posé par l'ordonnance du 20 août 2015, conformément à la directive européenne¹, va permettre à chaque consommateur de faire valoir ses droits gratuitement en cas de litige individuel dans quelque secteur professionnel que ce soit sur l'ensemble du territoire européen. L'action résolue des pouvoirs publics est déterminante pour la mise en œuvre de ce nouveau droit des consommateurs. Mais le dispositif doit aussi beaucoup à la mobilisation des professionnels. La démarche volontaire et constructive de nombre d'entre eux ne peut que favoriser l'édification du dispositif d'ensemble et parvenir à sa généralisation effective. Certes, certains secteurs ne sont pas encore couverts par un dispositif de médiation. Les pouvoirs publics sont actuellement engagés dans une démarche d'accompagnement des professions concernées. L'objectif est de favoriser l'émergence d'un ou de plusieurs

mécanismes adaptés qui, sous réserve bien sûr de leur évaluation par la commission de contrôle et d'évaluation de la médiation de la consommation (CECM), permettent à ces professionnels d'offrir, de la manière la plus efficace possible, une réponse de proximité aux consommateurs.

Dans le cadre de cet objectif de généralisation, le second enjeu concerne la qualité des dispositifs de médiation effectivement mis en place, en termes notamment de compétence, d'indépendance, d'impartialité des médiateurs et de transparence des processus de médiation eux-mêmes. Les dispositions du code de la consommation intègrent les impératifs de la directive et font de la CECM le garant de l'indépendance des médiateurs. C'est pourquoi nous avons été particulièrement attentifs à la composition de cette instance dans le but de lui apporter d'emblée légitimité et compétence.

Quelles sont les conséquences pour les professionnels ?

Tout professionnel a désormais l'obligation de garantir au consommateur l'accès effectif et gratuit à un dispositif de médiation de la consommation. Il est donc essentiel que le consommateur soit clairement informé des dispositifs de médiation auxquels il peut recourir et sache où trouver l'information.

Le professionnel doit informer le consommateur sur les coordonnées du médiateur dont il relève sur tout type de support, qu'il s'agisse de son site Internet, s'il en a un, de ses conditions générales de vente ou de service, de ses bons de commande, ou encore, notamment pour les commerces de proximité, par un affichage parfaitement visible et lisible dans le magasin.

Quel est le programme de travail de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ?

La CECM, dont les membres ont été nommés le 15 décembre 2015 a commencé ses travaux au mois de janvier, sous la présidence de Mme Claude Nocquet, conseillère honoraire à la Cour de cassation et la vice-présidence de Mme Martine Jodeau, conseillère d'Etat. Une première liste de médiateurs a ainsi pu être notifiée à la Commission européenne le 29 janvier. Sur cette liste figurent la médiatrice de l'Autorité des marchés financiers, le médiateur national de l'énergie, les médiateurs de l'eau, des communications électroniques et des assurances, et le médiateur du commerce coopératif et associé. Cette première liste est accessible sur la plateforme électronique européenne de la médiation et sur le site www.mediation-conso.fr.

De nouveaux noms de médiateurs sont venus depuis compléter le dispositif, celui du médiateur du groupe ENGIE, et celui de la médiatrice du groupe RATP.

Le programme de travail s'annonce soutenu pour l'année 2016, puisqu'il s'agira d'accompagner la généralisation de la médiation à des secteurs d'activité qui n'en disposaient pas jusqu'ici, et de veiller au respect du niveau de qualité des dispositifs de médiation que les consommateurs sont en droit d'attendre. La CECM dressera un retour d'expérience, après plusieurs mois, des premiers dispositifs qu'elle a évalués, afin de formuler des recommandations utiles à toutes les entreprises et à tous les médiateurs.

¹ Directive du 21 mai 2013 relative au règlement des litiges de consommation par voie extrajudiciaire