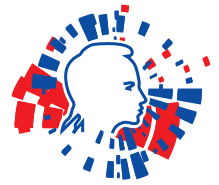




# La lettre



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Édition spéciale rapport d'activité 2012

n°15

Édito

**D**epuis ma nomination comme médiateur national de l'énergie, un long chemin a été parcouru. En cinq ans, l'institution s'est imposée dans le paysage de l'énergie. Fort de mon indépendance, j'ai défendu une conception ambitieuse de la médiation au service de l'intérêt général, préservant l'équilibre entre les contraintes des opérateurs et la protection des consommateurs.

De nombreux acquis ont été obtenus, qui sont à même de redonner confiance aux consommateurs dans un marché ouvert à la concurrence.

Nous avons contribué à ce que le consommateur soit placé au cœur des politiques publiques de l'énergie, comme le compteur évolué Linky ou la transition énergétique, ainsi qu'à faire émerger dans le débat national la problématique de la précarité énergétique.

Cette année, notre rapport d'activité prend une forme quelque peu originale mais pédagogique : un abécédaire qui, d'acquis à zoom, permet de vivre les temps forts de 2012 et de résumer les grands enjeux de l'énergie, présentés dans ce numéro spécial de notre lettre en 12 mots emblématiques.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



## Le médiateur de A à Z : morceaux choisis



**ACQUIS** - Dès sa création, le médiateur a porté des propositions fortes et obtenu de nombreuses avancées pour les consommateurs. Il en est ainsi de la réversibilité qui permet de revenir à tout moment et sans

condition aux tarifs réglementés en électricité comme en gaz, et du remboursement rapide et automatique des trop-perçus.

Le médiateur s'est battu pour davantage de transparence afin de mieux comprendre les factures d'énergie. Des progrès ont été apportés, intégrés dans l'arrêté factures

d'avril 2012 qui prévoit notamment l'affichage des données sur lesquelles repose une estimation.

Le médiateur a également rétabli dans leurs droits plusieurs milliers de consommateurs. Son analyse juridique du décret relatif au tarif social de l'électricité a permis d'en élargir le nombre de bénéficiaires, soit 6000 foyers précaires supplémentaires chaque année.

Afin que les consommateurs soient facturés le plus justement, le médiateur a défendu une meilleure prise en compte de l'auto-relevé et les fournisseurs sont désormais obligés de mettre en place un service pour les collecter.



### BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO -

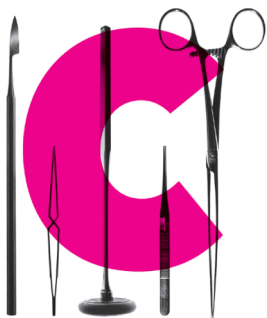
Jamais les dépenses d'énergie n'ont été un sujet aussi préoccupant pour les Français : 79% font part de cette inquiétude, selon le 6<sup>ème</sup> baromètre annuel Énergie-Info<sup>1</sup>.

Plus de cinq ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, le niveau de connaissance des consommateurs reste faible : seuls 48% d'entre eux savent qu'ils peuvent changer de fournisseur ; 58% disent savoir que ce changement est gratuit ; 65%

n'ont jamais entendu parler des tarifs réglementés.

Une grande confusion perdure à propos des fournisseurs historiques : seulement 32% des foyers savent qu'EDF et GDF Suez sont deux entreprises différentes et concurrentes. Un même flou règne quant à la distinction entre fournisseur et distributeur : 23% pensent qu'ERDF et GrDF sont des fournisseurs et 29% ne les connaissent même pas. Ce manque de repères peut expliquer le peu d'appétence des Français pour la concurrence : seuls 9% déclarent avoir changé d'opérateur, principalement pour trouver des prix plus compétitifs.

<sup>1</sup> Enquête téléphonique menée du 5 au 12 septembre 2012 par l'Institut CSA auprès de 1503 foyers



**COUPURES** - Contrairement à une idée reçue, il n'existait pas de trêve hivernale généralisée interdisant les coupures d'énergie, jusqu'à son inscription dans la loi Brottes sur l'énergie. Seuls les consommateurs aidés par le FSL<sup>1</sup> bénéficiaient d'une trêve légale entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars, soit 300 000 foyers par an.

En période de grand froid, la suspension d'énergie demeurait donc une réalité pour les ménages qui ne pouvaient pas s'acquitter de leurs factures.

Au cours de l'année 2012, près de 580 000 foyers ont été privés d'électricité et/ou de

gaz pour impayés. Les résiliations à l'initiative du fournisseur sont en augmentation (110 000 en 2012 vs 85 000 en 2011).

Le médiateur a défendu un élargissement de la trêve hivernale, en veillant à ce qu'elle n'encourage pas les clients de mauvaise foi à ne pas payer leurs factures, ni n'aggrave les situations de certains. Trêve hivernale ou non, la facture reste à régler. Le médiateur a également proposé la mise en place d'un fournisseur de dernier recours pour les consommateurs qui ne trouvent pas de fournisseur.

<sup>1</sup> Fonds de solidarité pour le logement



**DÉBAT NATIONAL** - Comment aller vers plus de sobriété énergétique ? Comment financer la transition énergétique ? Quel mix énergétique atteindre en 2025 ? C'est à ces questions que doit répondre le débat national sur la transition énergétique.

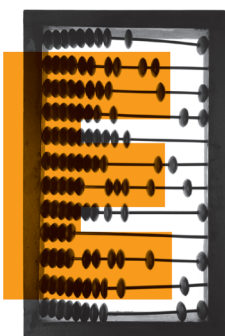
Les compteurs évolués en électricité et en gaz seront une première brique de la transition énergétique : en informant précisément et quotidiennement chaque foyer sur son utilisation de l'énergie, chacun pourra agir sur son comportement et sur son logement.

La rénovation de l'habitat, afin d'améliorer son efficacité thermique et d'éliminer du

paysage les « passoires énergétiques », sera aussi un élément clé.

Cette politique de long terme devra être financée en veillant à ce que les coûts soient supportables par tous les consommateurs. Plusieurs pistes envisagées par le médiateur : faire payer le juste prix de l'énergie à ceux qui peuvent se le permettre et accroître la solidarité nationale à l'égard des consommateurs précaires, réformer la CSPE<sup>1</sup> et réviser la structure des prix afin de simplifier la facturation et la comparaison des offres en concurrence.

<sup>1</sup> Contribution aux charges de service public de l'électricité



**ÉNERGIE-INFO** - Ce service d'information mis en place dès 2007 par le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie, comprend un centre d'appels accessible au numéro vert 0 800 112 212 avec des conseillers qui renseignent les consommateurs et un site Internet energie-info.fr qui propose des informations pratiques. Un comparateur d'offres indépendant et gratuit permet d'examiner les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz disponibles sur une commune. Pratique et pédagogique, il donne aux consommateurs les éléments nécessaires pour faire jouer la concurrence,

s'ils le souhaitent.

En 2012, le site a innové avec des calculatrices pour aider les consommateurs à mieux comprendre leurs factures. L'une évalue les effets de l'évolution des prix du gaz sur la facture sur un an. Une autre calcule le montant des rattrapages, suite à l'annulation par le Conseil d'État du gel des tarifs du gaz en 2011 et 2012. Une troisième estime l'augmentation de la CSPE, taxe proportionnelle à sa consommation d'électricité, au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Une dernière vérifie si le montant de la CTA<sup>1</sup> indiqué sur les factures est correct.

<sup>1</sup> Contribution tarifaire d'acheminement

## Chiffres clés

15720

réclamations reçues en 2012

94%

des dossiers entrant dans le champ de compétences du médiateur ont été résolus ou ont fait l'objet d'une recommandation



**JUSTICE** - Pour le médiateur national de l'énergie, le règlement alternatif des litiges et la justice ne s'opposent pas, bien au contraire. Le premier permet de résoudre les différends plus simplement et plus rapidement que si le consommateur portait son différend devant les tribunaux. Pour autant, les solutions préconisées ne doivent pas lui être plus défavorables que les décisions judiciaires.

Le médiateur défend une pratique de la médiation qui ne vise pas à détourner les citoyens de la voie judiciaire. Le site Internet du médiateur met d'ailleurs à disposition une

base de jurisprudence, accessible à tous. Ses recommandations, non contraignantes, précisent les voies de recours si un opérateur n'y donne pas suite ou s'il n'est pas satisfait de la solution proposée.

Le recours aux tribunaux ne s'apparente pas à un échec. Il permet même au contraire de faire progresser la médiation. Car l'action judiciaire crée une référence des solutions aux litiges pour les opérateurs, qui gagneraient souvent du temps, et de l'argent, à les mettre en œuvre spontanément dans le cadre d'un règlement alternatif des litiges.



**LINKY** - Pierre angulaire des futurs réseaux intelligents, 35 millions de compteurs électriques évolués devraient être installés en France d'ici 2020. Conçu initialement comme un « outil de métrologie », le compteur Linky devient désormais un outil de connaissance des consommations pour tous les Français et un moyen d'action pour les maîtriser.

L'idée que chaque citoyen puisse suivre sa consommation au quotidien, sans payer de supplément, afin de pouvoir agir sur son comportement et rendre possible un pilotage intelligent de ses usages, fait son chemin. Pour cela, chaque compteur doit

être équipé à l'origine d'un module de communication, envoyant des données de consommation et de prix vers le logement du consommateur.

Cette position, qui fait désormais l'objet d'un quasi-consensus, a été confortée par les résultats d'une étude<sup>1</sup> lancée par le médiateur et l'Institut national de la consommation, afin de mieux comprendre les attentes des Français à l'égard du compteur évolué. 89 % des Français se déclarent prêts à modifier leur comportement pour réduire leur facture d'énergie ; 51% des Français jugent que Linky donnera la possibilité de réduire leurs factures d'électricité.

<sup>1</sup> Enquête CSA menée en face à face en décembre 2012 auprès d'un échantillon représentatif de 1029 personnes



**PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE** - La hausse des prix de l'énergie, conjuguée à la crise économique et sociale qui touche nombre de Français, aggrave la précarité énergétique. En 2012, 18% des dossiers traités par le médiateur concernaient des personnes en difficulté de paiement avec une dette moyenne supérieure à 1900€.

Le baromètre Énergie-Info a confirmé cette tendance : 42% des Français ont limité leur chauffage en hiver pour éviter de trop lourdes factures et 11% ont eu du mal à régler leur dû.

Lutter contre la précarité énergétique est

donc une priorité absolue. Considérant que le dispositif d'aide au paiement des factures est insuffisant, complexe et parfois inadapté, l'institution a proposé dès 2011 de remplacer les tarifs sociaux par un « chèque énergie », qui bénéficierait aux 4 millions de foyers précaires. Si cette disposition fait quasi-consensus, elle n'a pas encore trouvé de concrétisation politique. Ce volet curatif doit s'accompagner d'actions sur l'habitat. La réhabilitation des « passoires énergétiques » est un objectif majeur : seule la rénovation fera reculer la précarité énergétique de façon durable.

2376

recommandations émises en 2012

519€

somme des remboursements et dédommagements obtenus en moyenne par consommateur après recommandation en 2012

18%

des dossiers concernaient des personnes en situation de précarité énergétique en 2012



**QUALITÉ DE FOURNITURE** - Coupures imprévues, baisse de tension ou surtension qui empêchent le bon fonctionnement des appareils électriques, voire les endommagent, sont la source de nombreux différends pour lesquels les consommateurs sollicitent le médiateur. Ces litiges s'avèrent complexes à résoudre et se heurtent souvent à des désaccords avec ERDF. Dans 60% des cas, le distributeur ne suit pas les recommandations du médiateur, n'accordant des dédommagements qu'à titre exceptionnel.

Les "sautes d'humeur" du réseau sont particulièrement sensibles dans les zones rurales. La modernisation de l'habitat (pompes à chaleur, ...) demande beaucoup de puissance à un réseau qui n'est pas dimensionné pour y répondre.

Certes les dispositions actuelles ne permettent guère aux autorités concédantes et au distributeur d'anticiper pour engager les travaux nécessaires. Mais le médiateur juge nécessaire qu'ERDF améliore l'indemnisation des litiges : la non qualité doit lui coûter plus cher que la qualité.



**RECOMMANDATIONS** - En 2012, 2 376 recommandations ont été émises ; c'est davantage que le chiffre cumulé des quatre années précédentes. 85% des recommandations sont suivies par les opérateurs. Les délais d'instruction des saisines recevables ont été réduits. Même s'ils restent supérieurs au délai réglementaire (2 mois), 81% des consommateurs qui ont saisi le médiateur se sont déclarés satisfaits de ses délais de traitement.

large place à la conciliation : la « deuxième chance » donne l'occasion aux opérateurs d'examiner une réclamation qui n'a pas été traitée par leur service clientèle, le consommateur pouvant solliciter le médiateur pour avis.

L'accord amiable permet de rechercher une solution par un dialogue entre les deux parties, sous l'égide du médiateur.

L'institution élabore en parallèle une plateforme de résolution en ligne des litiges appelée Sollen, qui sera lancée fin 2013.

L'institution a également développé d'autres modes de résolution des litiges laissant une



**TARIFS** - Les prix de l'énergie ont fortement augmenté au cours des dix dernières années. La hausse va se poursuivre : l'évolution de la demande énergétique, les investissements dans les énergies vertes, le renouvellement des centrales conventionnelles et le renforcement des réseaux se retrouveront *in fine* sur les factures des Français. La seule option à la fois économiquement et socialement satisfaisante pour faire face aux hausses de prix à venir, c'est la sobriété énergétique, qui implique des actions d'efficacité énergétique et une év-

lution des comportements.

Il faut donc moins consommer et mieux consommer. Les offres d'effacement (EJP et Tempo) ont fait la preuve de leur efficacité ; mais il faudrait une impulsion politique forte pour leur donner un second souffle. Autre piste : diminuer les puissances souscrites. Celles-ci n'ont pas de conséquence sur le prix des consommations mais sur l'abonnement, d'autant plus élevé que la puissance est importante. Il faudrait toutefois que la différence de prix moyen entre deux puissances soit encore plus incitative.



**UNION EUROPÉENNE** - La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges, débattue en 2012 et adoptée début 2013, prévoit des procédures simples, rapides et gratuites permettant d'offrir une solution aux litiges entre consommateurs et professionnels sans intenter une action en justice. Le dispositif repose sur des critères de qualité : transparence, efficacité et équité ; la décision qui respecte la légalité ne s'impose pas au consommateur sans son accord préalable. Si le texte précise que « l'indépendance de l'organe et des per-

sonnes est une condition importante pour que les consommateurs aient confiance dans ces procédures », il laisse toutefois cette notion d'indépendance dans le flou, ce qui est regrettable pour la protection des consommateurs.

En 2012, le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) et le Bureau européen des unions des consommateurs (BEUC) ont signé une déclaration commune, présentant leur vision du marché de l'énergie à l'horizon 2020, qui entend donner une place centrale aux consommateurs.