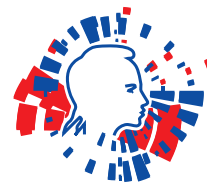




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

mars - avril 2012

n°9

Édito

J'ai l'honneur de présenter dans ce numéro spécial les principaux axes de notre rapport d'activité 2011.

Cette quatrième année d'exercice a été particulièrement dense pour le médiateur national de l'énergie, même si la progression du nombre des réclamations a été sans commune mesure avec l'explosion des trois années précédentes.

2011 fut surtout un temps fort dévolu à la concertation, sur des sujets importants pour les consommateurs tels que la généralisation des compteurs évolués ou la lutte contre la précarité énergétique.

Le dialogue constructif avec les opérateurs, qui sont mieux organisés pour traiter les réclamations de leurs clients, porte également ses fruits. Tout comme les efforts du médiateur pour réduire les délais de réponse aux consommateurs : les services ont été réorganisés et de nouvelles procédures expérimentées.

Grâce à une équipe compétente et stabilisée, que je tiens à saluer pour la qualité du travail accompli, l'institution a émis davantage de recommandations en 2011 que depuis sa création et entend poursuivre en ce sens.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

Le rapport annuel 2011 en dix propositions

Les prises de position du médiateur national de l'énergie dans le débat public et la publication de ses recommandations générales tiennent autant à son statut – autorité administrative indépendante – qu'à sa double mission : recommander des solutions aux litiges et informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

C'est dans ce cadre qu'à l'occasion de la présentation de son 4^e rapport d'activité, le médiateur souhaite mettre en avant dix propositions qui s'articulent autour de trois grandes thématiques : informer – protéger – progresser.

L'information des consommateurs reste une priorité pour le médiateur. Dans un contexte de hausse des prix de l'énergie, les Français sont d'autant plus attentifs à leurs factures et plus exigeants avec les fournisseurs. Il est essentiel de poursuivre l'effort d'information sur les marchés de l'énergie, tant sur leur fonctionnement afin d'identifier l'ensemble des acteurs et leur rôle, que sur l'existence de voies alternatives de recours en cas de litige.

Membre du comité de suivi Linky et soucieux de permettre aux ménages, y compris les plus modestes, de faire des économies d'énergie et de réduire leurs factures, le médiateur a plaidé pour que tous les clients aient accès gratuitement à une information en temps réel sur leur consommation.

Le médiateur souhaite par ailleurs renforcer sa mission de protection des consommateurs : d'une part, grâce à une extension de son champ de compétences afin d'apporter son expertise à un plus grand nombre ; d'autre part, en suggérant des mesures pour soutenir les plus démunis. Témoin d'un phénomène qui va croissant - en 2011, 15% des saisines reçues relevaient de difficultés de paiement - le médiateur propose des

outils concrets de lutte contre la précarité énergétique. Enfin, le médiateur estime indispensable d'améliorer le traitement des réclamations. C'est pourquoi il incite les opérateurs à adopter des normes de qualité de traitement des réclamations et les encourage à s'impliquer davantage dans la régulation concertée, bénéfique pour tous. Il envisage aussi de mettre en place un dispositif de résolution en ligne des litiges, pour en fluidifier le traitement sans perdre en qualité.

Aussi, l'institution réaffirme sa volonté d'influer par son implication, son expertise et sa culture du dialogue sur tous les projets et débats qui concernent les consommateurs d'énergie.



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2011**

DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

NOUVEAU

Inscrivez-vous à la newsletter du médiateur sur le site www.energie-mediateur.fr



Informer, conseiller, protéger

Une meilleure connaissance du marché de l'énergie

Près de cinq ans après l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie, nombre de Français peinent toujours à trouver leurs repères. Seuls 42% savent qu'ils peuvent choisir leur fournisseur d'électricité et 37% leur fournisseur de gaz¹.

Pourtant, et c'est un paradoxe, la consommation d'énergie se révèle un sujet de préoccupation important pour les trois quarts d'entre eux.

L'enquête révèle aussi qu'il y a un grand pas entre la perception du marché et la réalité. Les deux tiers des personnes interrogées n'ont pas entendu parler des tarifs réglementés de vente. Une grande confusion perdure à propos des fournisseurs historiques - seuls 30% des consommateurs savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes - et du rôle des distributeurs - 42% n'ont pas su s'exprimer.

Or, il ne peut y avoir de marché sain et efficace sans confiance, dans l'intérêt des consommateurs. Pour le médiateur, il faudra poursuivre l'effort de pédagogie auprès des consommateurs pour faire progresser la connaissance de leurs droits.

Retrouvez cette proposition page 6

1. Résultats du 5^e baromètre annuel Energie-Info - Enquête téléphonique menée du 12 au 23 septembre 2011 par l'institut LH2 auprès de 1 500 foyers de France métropolitaine hors Corse, pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie

Faire connaître les voies alternatives de règlement des litiges

Les droits des consommateurs d'énergie, dont celui de recourir à un mécanisme indépendant pour régler un différend avec une entreprise, sont encore largement ignorés. La Charte européenne des droits des consommateurs d'énergie précise que tous doivent se voir reconnaître par leur fournisseur « le droit au traitement des réclamations et à des voies alternatives de règlement des litiges ». Force est de constater que ces exigences, réaffirmées dans les directives de 2009 relatives à l'énergie, sont trop souvent appliquées a minima par les opérateurs.

Si le Code de la consommation les oblige à indiquer sur leurs contrats l'existence du médiateur national de l'énergie, peu mentionnent toutefois ses coordonnées. Il serait en outre logique que les opérateurs indiquent l'existence de cette voie de recours légale sur chacun de leur courrier de réponse à une réclamation. Aussi, l'institution se félicite de la future version de l'arrêté relatif aux factures, qui devrait imposer à chaque fournisseur l'obligation de mentionner sur toutes les factures les coordonnées et les conditions de saisine du médiateur national de l'énergie.



Retrouvez cette proposition page 11

Linky : pour une information en temps réel sur la consommation



D'ici 2020, 35 millions de compteurs électriques communicants devraient être installés dans les foyers français. Pierre angulaire des futurs réseaux intelligents (smartgrids), ces compteurs devraient diminuer les coûts des gestionnaires de réseaux, permettre de faire des économies d'énergie et donner un coup de fouet à la concurrence.

Au sein du comité de suivi du projet Linky mis en place par le ministre en charge de l'énergie, le médiateur et l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) ont plaidé pour que tous les

consommateurs, y compris les plus modestes, aient accès gratuitement à une information en temps réel.

Un afficheur déporté, petit écran à placer dans un lieu de passage du logement, pourrait être fourni avec chaque compteur. C'est à cette condition que Linky permettra aux ménages de faire des économies d'énergie et de réduire leurs factures.

Retrouvez cette proposition page 29

Chiffres clés

17973

réclamations reçues en 2011

74%

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

Protéger

Une expertise au service d'un plus grand nombre

Le médiateur national de l'énergie ne peut intervenir que sur les litiges « nés de l'exécution des contrats de fourniture » pour les consommateurs domestiques ou professionnels avec un contrat inférieure à 36 kVA et consommant moins de 30 000 kWh de gaz par an. Les restrictions de son champ de compétences ne connaissent pas d'équivalent ni dans le secteur de la médiation de la consommation, ni dans celui de l'énergie en Europe. De fait, les consommateurs font appel au médiateur dès qu'ils ont un litige avec un opérateur du secteur de l'énergie.

En 2011, des centaines de saisines n'étaient pas recevables parce qu'elles n'entraient pas

dans son champ de compétences légal. Difficile pour ces consommateurs de comprendre que le médiateur ne peut recommander de solutions à leur différend, même si ses services s'efforcent, dans le respect de la loi, de les accompagner en leur donnant des conseils ou en transmettant leur dossier aux opérateurs pour appuyer leur réclamation. Le médiateur estime indispensable de pouvoir prendre en charge les problèmes liés à la formation du contrat, source de litige évidente dans un marché concurrentiel, ou encore les différends des professionnels et non professionnels ayant une puissance souscrite supérieure au plafond fixé par la loi.

Avec le développement soutenu d'installations photovoltaïques chez les particuliers, le médiateur pourrait également intervenir sur les litiges relatifs aux raccordements et aux contrats d'achat.

L'extension de son champ de compétences permettrait à la fois d'inciter les opérateurs à améliorer leurs pratiques et de trouver une solution satisfaisante à des litiges aujourd'hui non résolus.

Retrouvez cette proposition page 12

Lutter contre la précarité énergétique

Extension de la trêve hivernale

Une trêve hivernale, interdisant la coupure d'énergie entre le 1^{er} novembre et le 15 mars, existe pour les consommateurs ayant reçu une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) au cours des douze derniers mois. Cette mesure a toutefois une portée limitée, 300.000 foyers seulement ayant bénéficié de cette aide en 2010.

Mais pour ceux qui ne peuvent prétendre aux aides sociales et sont dans l'impossibilité de s'acquitter de leur facture, la suspension d'énergie demeure réelle.

C'est pourquoi le médiateur propose d'instaurer une trêve hivernale des coupures d'énergie pour tous les consommateurs, à l'instar de celle qui suspend les expulsions des locataires. Il n'est pas normal de priver de chauffage et de lumière, pendant cette période, des personnes de bonne foi qui ne parviennent pas à régler leur dû.

Retrouvez ces propositions pages 21-23

Le TPN et les fournisseurs alternatifs

On observe une forte déperdition entre les 2 millions d'ayants droit aux tarifs sociaux - dont les revenus sont inférieurs au plafond de la CMUC - et les 650.000 bénéficiaires du TPN, le tarif social de l'électricité. Parmi ces derniers, seuls 300.000 sont éligibles au Tarif spécial solidarité (TSS), le tarif social du gaz. Le décret automatisant leur attribution doit entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2012 : un million de foyers supplémentaires profitera de ces prestations.

Ces mesures vont dans le bon sens mais ne sont pas encore à la hauteur des enjeux. Alors que le TSS est proposé par tous les fournisseurs de gaz, seuls EDF et les fournisseurs historiques locaux ont le droit de distribuer le TPN : c'est un problème pour les clients des opérateurs alternatifs qui ne peuvent y avoir accès, sauf à changer de fournisseur et à revenir chez EDF.

Dans un marché ouvert à la concurrence, ce monopole n'a plus de raison d'être.

Création d'un chèque énergie

Afin d'élargir le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux et les sommes qui leur sont allouées, le médiateur propose de substituer à ce dispositif un « chèque énergie », distribué par les Caisses d'allocations familiales sur le modèle des aides au logement. Celles-ci n'ayant pas un caractère stigmatisant, l'efficacité de la distribution en serait sensiblement améliorée.

Outre les critères habituels, le montant de cette aide tiendrait compte des besoins de chauffage, toutes énergies confondues, et de critères spécifiques influant directement sur la consommation d'énergie comme la zone géographique du logement. Face aux problèmes de précarité énergétique dus à des logements énergivores, ce dispositif pourrait prendre en considération la performance énergétique du bâti, afin de moduler l'aide en fonction des déperditions thermiques.

1205

recommandations émises en 2011

410€

somme des remboursements et dédommagements obtenus en moyenne par consommateur après recommandation en 2011



Progresser

Instaurer des normes de traitement des réclamations

L'assurance de voir sa réclamation traitée constitue un gage important du respect des droits des consommateurs. C'est la raison pour laquelle le médiateur estime que des normes minimales devraient s'imposer chez tous les opérateurs pour encadrer les modalités de traitement des réclamations.

Dans le cadre des travaux du Conseil national de la consommation (CNC), le médiateur national de l'énergie a proposé que les

opérateurs adoptent de telles normes, comme l'encourage le groupe des régulateurs européens de l'énergie.

S'engager à apporter une première réponse en moins d'un mois, prévenir le consommateur et l'indemniser en cas de dépassement de ce délai, informer de façon transparente sur les circuits de traitement et les voies de recours... tels devraient être les standards de traitement des réclamations de chaque

opérateur, qui pourrait bien entendu faire mieux pour se différencier dans le contexte concurrentiel.

Retrouvez cette proposition page 42



Encourager la régulation concertée



Dès sa création, le médiateur a pris une position d'acteur engagé dans l'évolution des marchés de l'énergie. Il n'hésite pas à faire des préconisations, qui se veulent des leviers de progrès pour les professionnels. Si les entreprises du secteur reconnaissent désormais à l'institution une légitimité à faire des propositions, leur mise en œuvre ne va pas toujours de soi.

Le médiateur s'est donc investi dans les instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, où sont débattues notamment les

recommandations génériques. Il échange régulièrement en bilatéral avec chaque professionnel et s'implique dans les travaux du CNC.

Le médiateur est convaincu que la régulation concertée, plus souple que la voie législative et réglementaire, est dans l'intérêt de tous pour faire progresser le fonctionnement du marché de l'énergie. Avec un regret toutefois : qu'elle n'aboutisse pas assez souvent, obligeant in fine le législateur à intervenir.

Retrouvez cette proposition page 38

Développer la résolution en ligne des litiges

Le médiateur étudie la mise en place d'un dispositif de règlement en ligne des litiges, en complément des modes de traitement actuels des saisines.

Le principe est d'organiser un dialogue entre les consommateurs et les opérateurs sous l'égide du médiateur, grâce à Internet.

C'est un outil dynamique qui responsabilise les parties en conflit. Dans tous les cas, c'est le médiateur qui finalise formellement l'accord et suit son application. L'outil informatique permet un suivi permanent qui rassure les consommateurs et rend possible une rapidité

des échanges, irréalisable par courrier.

Ce dispositif de règlement en ligne des litiges est parfaitement en adéquation avec les attentes des citoyens, de plus en plus connectés. Il sera un moyen pour le médiateur de faire face à l'augmentation prévisible de son activité, à effectif constant, notamment lorsque la mention de ses coordonnées sur toutes les factures de gaz et d'électricité, envisagée par un arrêté en cours de finalisation, entrera en vigueur.

En expérimentant ce nouveau traitement efficace et moderne des litiges, le médiateur

national de l'énergie souhaite être un précurseur en la matière et s'inscrit pleinement dans les orientations communautaires et internationales.

Retrouvez cette proposition page 48

