

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°26 - Février 2017

- ◆ **REGARD** : 10 ans du médiateur, bilan et perspectives P.1
- ◆ **FOCUS** : La Corse et l'Outre-Mer : une situation particulière P.2
- ◆ **CAS CONCRETS** : Des défaillances dans l'attribution « automatique » des tarifs sociaux P.3
- ◆ **A L'ÉCOUTE** : Pourquoi ma facture de gaz a-t-elle augmenté depuis le 1^{er} janvier ? P.3
- ◆ **ÉCLAIRAGE** : Jean-Yves Mano, Président de la CLCV P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

En ce début d'année, nous venons de connaître une période de grand froid qui a mis à rude épreuve le système électrique français, très sensible aux variations de températures, compte tenu du poids du chauffage électrique.

Pour autant, grâce à la trêve hivernale, aucune coupure d'électricité ou de gaz naturel pour impayé n'a, à notre connaissance, eu lieu pendant cette période. Je reste cependant conscient de la nécessité de mieux protéger les plus précaires. Certains nous sollicitent, victimes de situations très difficiles : familles sans chauffage car leur cuve de GPL ou de fioul est vide et qui ne peuvent pas payer son remplissage, personnes dont l'électricité a été coupée avant la trêve et qui restent sans électricité pendant l'hiver...

Pour remédier sur le long terme au phénomène de la précarité énergétique, des actions de rénovation énergétique de l'habitat sont indispensables. En complément des incitations financières, je défends l'exigence d'un niveau de performance énergétique minimum pour les logements en location. Cependant, pour faire face aux situations d'urgence, je continue à préconiser la mise en place en France d'un « *fournisseur de dernier recours* », sous forme d'un service universel de l'électricité, qui pourrait être assuré par le gestionnaire de réseau de distribution, dans les cas les plus difficiles de ceux qui ne parviennent plus à trouver de fournisseur.



REGARD

10 ANS DU MÉDIATEUR, BILAN ET PERSPECTIVES

Le 7 décembre 2016, le médiateur national de l'énergie fêtait le 10^{ème} anniversaire de sa création par le législateur¹. Nommé en novembre 2013, Jean Gaubert est arrivé à la moitié de son mandat de 6 ans. Cette période est propice au bilan et aux réflexions sur l'avenir.

Depuis sa mise en place, le médiateur joue un rôle majeur sur le marché de l'énergie en incitant les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution à améliorer leurs pratiques vis-à-vis de leurs clients. Il a contribué à la mise en œuvre de nombreuses avancées pour les

consommateurs d'énergie, qui ont permis de renforcer leur protection et leurs droits.

La plus connue du grand public est sans doute la trêve hivernale qui, depuis la loi dite « Brottes » du 15 avril 2013, interdit les coupures de fourniture d'électricité et de gaz naturel au motif d'un impayé entre novembre et mars.

Le principe dit de réversibilité, qui permet depuis décembre 2010 aux consommateurs particuliers de revenir à tout moment et sans délais aux tarifs réglementés après avoir souscrit une offre de marché, ainsi que le remboursement automatique des trop-perçus

de facturation depuis 2012, sont aussi des dispositions réglementaires que le médiateur a soutenues auprès des pouvoirs publics, et qui contribuent à améliorer la confiance des Français dans le secteur de l'énergie.

Fort des succès obtenus par son institution, Jean Gaubert entend poursuivre son action, au service de l'intérêt général. Ainsi, il souhaiterait qu'avant la fin de son mandat, en 2019, un certain nombre de dispositions de nature à renforcer la protection des consommateurs soient adoptées. Mise en place d'un fournisseur d'électricité de dernier recours, généralisation du chèque énergie sur tout le territoire, ou encore extension du champ de compétences du médiateur aux litiges des producteurs d'énergie sont autant de propositions sur lesquelles il a la volonté de s'engager pour les faire aboutir.

Les missions du médiateur national de l'énergie concernent la résolution amiable des litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie mais également l'information des consommateurs. C'est le rôle de son service d'information Energie-Info², qui renseigne les consommateurs par Internet et téléphone.

Afin de suivre les besoins et interrogations des consommateurs particuliers, le médiateur, avec son baromètre annuel Energie-Info, mesure leur connaissance et leur perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel. La vague de septembre 2016 souligne que 62% des Français pensent être bien informés alors qu'ils ne sont que 23% à avoir recherché de l'information sur le sujet, et qu'à peine plus de la moitié d'entre eux savent qu'ils peuvent choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Ces résultats, même s'ils progressent d'année en



année, démontrent que le travail d'information est plus que jamais nécessaire.

Le médiateur s'appuie également et surtout sur les litiges qu'il règle à l'amiable entre les opérateurs et les consommateurs pour avoir une vision fine et concrète des problèmes rencontrés dans le secteur de l'énergie. Ses deux rôles, éducateur et arbitre, sont complémentaires. Ils lui permettent d'installer un dialogue constructif avec les parties prenantes (opérateurs, associations de consommateurs,...), de formuler des propositions pour corriger les dysfonctionnements et les mauvais pratiques, et d'alerter les pouvoirs publics lorsque cela lui semble nécessaire.

¹ Loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie

² Internet : www.energie-info.fr/ / Téléphone : 0 800 112 212 Service & appli gratuits

CHIFFRES CLÉS

10 millions

C'est le nombre de personnes informées sur le fonctionnement des marchés de l'énergie par le médiateur depuis sa mise en place.

115 000

C'est le nombre de litiges amiables pour lesquels le médiateur est intervenu en orientant les consommateurs dans leurs démarches ou en proposant une solution amiable en médiation.

15 000

C'est le nombre de recommandations de solutions que le médiateur a émises, dont plus 300 de portée « générique ».

FOCUS

LA CORSE ET L'OUTRE-MER : UNE SITUATION PARTICULIÈRE



La Corse et l'Outre-mer sont des « ZNI », Zones Non Interconnectées : ce sont des territoires non reliés au réseau électrique métropolitain français. Leur isolement entraîne des coûts de production plus élevés.

Pour garantir la péréquation tarifaire, c'est-à-dire la possibilité pour chaque citoyen de bénéficier d'une électricité au même prix, quel que soit son lieu de résidence, un système de compensation financière a été mis en place pour l'opérateur de service public chargé de fournir l'électricité dans les ZNI (généralement EDF SEI – Systèmes Énergétiques Insulaires). Il facture celle-ci au tarif réglementé de vente. À noter cependant que les taxes ne sont pas les mêmes : application de l'octroi de mer et

taux de TVA différents.

Compte tenu de cette situation particulière, il n'y a pas d'offres de fourniture d'électricité concurrentes aux tarifs réglementés dans les zones non interconnectées.

Quoi qu'il en soit, les consommateurs peuvent faire appel au médiateur national de l'énergie en cas de litige avec leur opérateur d'énergie, comme en atteste l'exemple ci-après concernant un blocage inexpliqué dans l'attribution des tarifs sociaux.

DES DÉFAILLANCES DANS L'ATTRIBUTION « AUTOMATIQUE » DES TARIFS SOCIAUX

Un blocage inexpliqué pour un consommateur éligible au TPN résidant Outre-mer

Monsieur S a saisi le médiateur national de l'énergie car il n'arrive pas à obtenir de son fournisseur d'électricité qu'il applique le tarif de première nécessité (TPN) à son contrat, et ce depuis plusieurs années, alors même qu'il remplit les conditions de ressources lui permettant d'y prétendre. Ses réclamations n'ont pas permis de trouver une issue favorable au litige.

Dans sa recommandation, le médiateur rappelle tout d'abord que l'attribution du TPN est censée être automatisée depuis mars 2012. Dans le cadre de cette procédure, les organismes d'assurance maladie et les services fiscaux transmettent les informations nécessaires sur les bénéficiaires potentiels à un prestataire commun à l'ensemble des fournisseurs d'électricité, ce qui leur permet d'appliquer le TPN à leurs clients ainsi identifiés. Il constate par ailleurs que Monsieur S est bénéficiaire de la couverture maladie universelle – complémentaire (« CMU-C »),

Retrouvez la recommandation D2016-02279 sur : www.energie-mediateur.fr

Le versement automatique du tarif social du gaz interrompu à la suite d'un changement de fournisseur

Madame D remplit les conditions pour bénéficier du tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel (TSS), tarif qui prend la forme d'une déduction appliquée automatiquement par le fournisseur sur ses factures. En novembre 2014, Madame D a changé de fournisseur en souscrivant un contrat auprès du fournisseur B, mais ce dernier ne lui a appliqué la déduction TSS qu'à compter du 20 juillet 2016. Madame D, bien qu'éligible au TSS, n'en a donc plus bénéficié pendant 18 mois.

Saisi, le médiateur constate que ce dysfonctionnement est vraisemblablement imputable au prestataire commun à l'ensemble des fournisseurs, en charge, pour le compte de ces derniers, d'identifier les bénéficiaires des tarifs sociaux. En effet, il a notifié les droits au TSS de Madame D à son ancien fournisseur, A, au lieu du nouveau, B.

Pour régler le problème, le fournisseur B a suggéré à Madame D qu'elle se tourne vers son précédent fournisseur, A, pour obtenir le versement des 18 mois manquants de TSS. Le médiateur considère que cette solution n'est pas équitable, car Madame D, n'étant

sans interruption depuis le 1^{er} août 2012. Or, le code de l'énergie prévoit que les bénéficiaires de la CMU-C sont éligibles au TPN. Le prestataire aurait donc dû détecter Monsieur S, et en informer le fournisseur d'électricité pour que le TPN soit appliqué à son contrat. Sollicité, le prestataire a toutefois indiqué qu'il n'avait pas reçu d'information concernant Monsieur S avant octobre 2016. Ceci pourrait signifier qu'un blocage a eu lieu au niveau de la caisse d'assurance maladie du consommateur, mais comme le médiateur ne dispose pas de compétences légales pour mener des investigations auprès d'elle, il ne peut l'affirmer avec certitude.

Le médiateur a donc recommandé au fournisseur de faire les investigations nécessaires pour que Monsieur S obtienne rétroactivement l'application du TPN depuis le 1^{er} août 2012, pour les contrats successifs dont il a été titulaire.

pas responsable du dysfonctionnement à l'origine de son litige, ne devrait pas avoir de démarches à accomplir, la procédure étant censée être automatique.

Le médiateur a donc estimé qu'il appartenait au fournisseur actuel B, de Madame D, de lui attribuer rétroactivement la déduction relative au TSS pour la période du 17 novembre 2014 au 20 juillet 2016 (soit près de 196 €TTC), charge à lui de se rapprocher du fournisseur A et du prestataire commun pour régulariser la situation en termes de compensation financière.

Le fournisseur B a malgré tout refusé de suivre la recommandation du médiateur, prétextant que Madame D aurait dû effectuer des démarches pour l'informer, ainsi que les organismes sociaux, de son éligibilité. Par cette réponse, le fournisseur B méconnaît les dispositions réglementaires applicables, et Madame D, comme bien d'autres consommateurs, est victime de la défaillance d'un système trop complexe de croisements de fichiers.

Retrouvez la recommandation D2016-02141 sur : www.energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

Pourquoi ma facture de gaz a-t-elle augmenté depuis le 1^{er} janvier ?

Cette augmentation est due aux hausses des tarifs réglementés de vente de gaz naturel d'Engie et de la Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN).

Les tarifs réglementés de vente de gaz peuvent évoluer tous les mois, selon un barème, prenant en compte les évolutions de prix du marché de gros, fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Les offres de marché à prix indexé évoluent en même temps que les tarifs réglementés, dans le respect du niveau d'indexation défini dans le contrat du fournisseur.

Au 1^{er} janvier, le montant hors taxes des tarifs réglementés de vente de gaz naturel d'Engie a augmenté en moyenne de 2,3%*. L'augmentation TTC a été plus importante, de l'ordre de 5%, car une hausse de la Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN) a également été mise en œuvre à la même date.

En effet, la TICGN, est passée de 4,34 €/MWh à 5,88 €/MWh, ce qui induit une augmentation, quel que soit le type d'offre souscrite : tarif réglementé, prix indexé, prix fixe ou autre.

Pour rappel, il existe trois taxes appliquées au gaz naturel :

- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) finance les droits spécifiques relatifs à l'assurance vieillesse des personnels relevant du régime des industries électriques et gazières ;
- La TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel), collectée par les fournisseurs pour le compte des Douanes, est intégrée au budget de l'État ;
- La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) est réduite à 5,5% sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la CTA et s'élève à 20% sur le montant des consommations et sur la TICGN.

Notez qu'en 2017, en électricité, le montant de la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) est resté stable (22,5 €/MWh). En revanche, la taxe appliquée au fioul (TICPE - Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Énergétiques) a augmenté de 27 € TTC pour 1000 litres.

* depuis, ils ont baissé en moyenne de 0,6% au 1^{er} février 2017.

ÉCLAIRAGE

LES PRIORITÉS DU PRÉSIDENT DE LA CLCV, JEAN-YVES MANO, CONCERNANT L'ÉNERGIE



Jean-Yves Mano

Président de la CLCV, Association nationale de défense des consommateurs et usagers

Vous avez été élu président de la CLCV lors du congrès de novembre dernier. Quelles sont vos priorités pour les mois à venir, notamment dans le domaine de l'énergie ?

Après avoir beaucoup œuvré pour la refonte réussie de la formule de calcul du tarif réglementé de l'électricité, nous allons continuer de défendre la maîtrise tarifaire auprès de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Cette maîtrise concerne de plus en plus la fiscalité de l'énergie qui a beaucoup augmenté ces dernières années. Nous allons aussi nous mobiliser sur le chauffage urbain car nous constatons des abus tarifaires, des projets sans équilibre économique et un trop faible contrôle de la part de certaines collectivités concédantes. Cette question concerne avant tout les locataires de logements sociaux qui constituent l'implantation historique de la CLCV. Trop souvent, le logement social a servi de parc captif pour la mise en place de réseaux de chaleur qui, n'ayant pas ensuite trouvé suffisamment de clients privés, ne peuvent amortir de façon satisfaisante leurs coûts fixes. Il est alors révoltant que ce soient des locataires peu fortunés qui payent la note.

Ensuite, partant de l'idée que l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas, nous travaillons à favoriser les économies d'énergie notamment dans le logement. Outre notre travail de sensibilisation mené par nos militants sur le terrain, nous comptons relancer l'idée, inscrite dans la loi de transition énergétique, d'un prêt « *travaux hypothécaire* » qui permet d'attendre la vente du logement ou la succession pour rembourser un crédit de travaux d'isolation. Ce dispositif novateur pourrait contribuer à faire croître la rénovation thermique qui peine souvent à trouver un bon modèle économique. La CLCV va ainsi s'attacher à ce que les banques proposent ce produit qui n'existe pour l'instant que sur le papier.

À partir des remontées de vos associations locales, dix ans après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel à la concurrence, quel bilan en tirez-vous ?

On a connu des ouvertures à la concurrence plus évidentes et qui ont plus concrètement profité au consommateur (les télécoms, le transport aérien etc.). On est parfois atterré de voir des opérateurs alternatifs faire des recours devant les tribunaux afin de faire monter les prix dans le but de... faire vivre la concurrence ! Ceci étant dit, à la faveur d'évolutions techniques et organisationnelles, on voit que dans le gaz, cette concurrence devient pérenne et offre des solutions intéressantes pour les particuliers, notamment en copropriété. Nous restons plus prudents sur l'électricité qui, à ce stade, nécessite encore une forte régulation.

Nos permanences d'associations locales constatent enfin une diminution des litiges liés au démarchage notamment depuis que le droit de retour aux tarifs réglementés est effectif. Il convient tout de même de ne pas baisser la garde et, par exemple, de regarder de plus près les nouvelles formes de commercialisation sur internet.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, en cas de litige avec un professionnel, tout consommateur particulier a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de sa résolution amiable. Quel regard portez-vous sur cette disposition ?

D'une manière générale il est positif de pouvoir faire appel à une médiation gratuite et plus encore quand elle est indépendante des professionnels. Ce recours est notamment utile pour des litiges simples. Nous sommes par contre opposés aux médiateurs d'entreprises car, étant payés par ces dernières, leur indépendance ne peut être garantie. Après, le consommateur doit garder à l'esprit qu'il peut aller en justice et que cette voie est parfois préférable. Un des points sensibles reste les travaux de rénovation thermique qui, comme toujours pour les travaux, engagent de nombreux contentieux parfois conséquents. Enfin, rappelons qu'un bon moyen de résoudre un litige reste de pousser la porte de permanences locales d'associations de consommateurs, et elles sont excellentes à la CLCV !

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.
Ont participé à ce numéro : Emilie Pourquery, Pierre-Laurent Holleville.
Crédits photos : djystock, elenabs.
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

Retrouvez le médiateur sur : www.energie-mediateur.fr



Le médiateur national de l'énergie

Informez, conseillez, protégez