

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°30 - Janvier 2018

- ♦ **REGARD** : 2 ans de la médiation de la consommation : bilan et perspectives P.1
- ♦ **FOCUS** : Autoconsommation et médiation P.2
- ♦ **CAS CONCRET** : Quand la justice donne raison à la médiation P.3
- ♦ **À L'ÉCOUTE** : En 2018, les tarifs sociaux sont remplacés par le chèque énergie, comment utiliser cette nouvelle aide ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Monique Goyens - directrice générale du BEUC P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

À l'orée de cette nouvelle année, j'adresse mes meilleurs vœux à chacun, et formule le souhait que les mois à venir soient placés sous le signe du renforcement de la médiation en matière d'énergie. En effet, des nouveaux usages se développent rapidement sans être aujourd'hui éligibles à la médiation publique de l'énergie.

Je pense bien sûr à l'autoconsommation, que les pouvoirs publics ont choisi d'accompagner en simplifiant l'an passé le régime fiscal et juridique. Sous l'effet conjugué de ces incitations et de la baisse des prix des panneaux photovoltaïques, un nombre croissant de Français va, à l'avenir, choisir de consommer tout ou partie de sa production électrique.

Or, les textes qui encadrent mon champ de compétences ne me permettent pas d'intervenir en médiation pour ces litiges, pas plus d'ailleurs que pour les litiges opposant consommateurs et entreprises de services d'efficacité énergétique, qui pourtant arrivent nombreuses sur le marché.

Le temps est donc venu pour que le champ de compétences du médiateur national de l'énergie soit élargi à ces nouveaux litiges, ainsi qu'à ceux qui concernent la souscription du contrat. Avoir l'assurance que les litiges se règlent ne pourra que susciter la confiance des consommateurs, acteurs indispensables de la transition énergétique.

REGARD

2 ANS DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION : BILAN ET PERSPECTIVES.

Le 9 janvier 2018, le médiateur national de l'énergie a organisé une matinée d'échanges, pour effectuer un bilan des deux ans d'existence de la médiation de la consommation en France.

En ouverture, Claude Nocquet, présidente de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), a présenté les conditions rigoureuses qu'un candidat doit satisfaire pour être référencé en tant que médiateur de la consommation. Elle a rappelé que le médiateur de l'énergie avait été l'un des trois premiers à l'être, dès janvier 2016. Elle a également insisté sur l'importance du contrôle des médiateurs référencés.

Cette introduction a été suivie d'une première table ronde intitulée « Entre service après-vente et justice, la médiation de la consommation a-t-elle trouvé sa place en France ? ». La médiatrice des communications électroniques, Claire Mialaret, a estimé dans son intervention que la médiation de la consommation avait effectivement su trouver sa place, chiffres à l'appui.

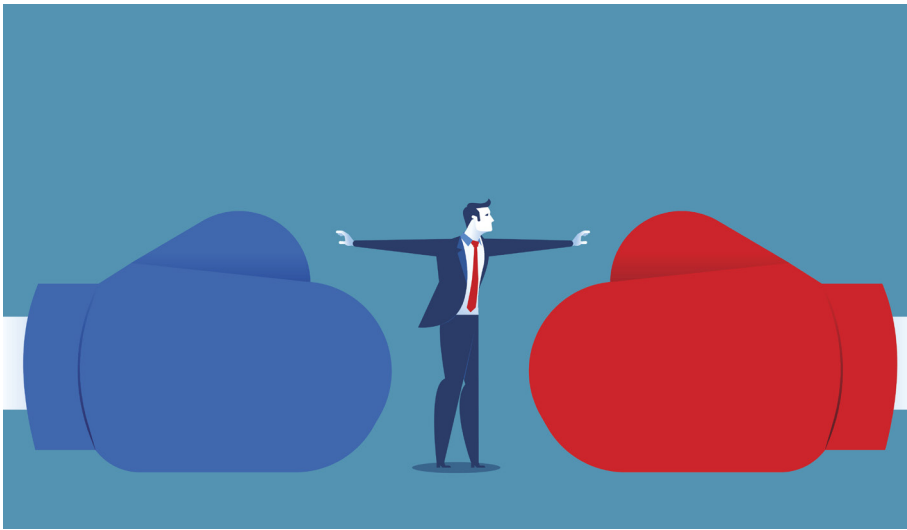
Renaud Le Breton de Vannoise, président du Tribunal de grande instance de Bobigny, a pour sa part rappelé que si le cadre juridique de la médiation était bien arrêté, tous les acteurs concernés devaient désormais « changer de paradigme » pour installer plus profondément la médiation dans la pratique.

Dans le même ordre d'idées, le président de l'UFC-Que Choisir, Alain Bazot, a insisté sur le fait que, pour que la médiation se développe davantage, les médiateurs de la consommation devaient travailler à gagner la confiance des consommateurs ; il a également appelé de ses vœux une généralisation des médiateurs sectoriels, modèle à privilégier plutôt que celui des médiateurs d'entreprises.

Lors des échanges qui ont suivi, Jean Gaubert a rappelé qu'un médiateur de la consommation devait, en présence de mauvaises pratiques persistantes, jouer un rôle de « lanceur d'alertes » sans que la confidentialité de la médiation ne puisse lui être opposée.

La deuxième partie de la matinée, qui avait pour objectif d'apporter une perspective européenne, a débuté avec un exposé de Naomi Creutzfeldt, maître de conférences à l'Université de Westminster. Celle-ci a insisté sur le fait que les mécanismes alternatifs de règlement des litiges devaient être adaptés aux spécificités culturelles pour convaincre les consommateurs de leur efficacité.

Après cette intervention a eu lieu la 2^{ème} table ronde : « Le point de vue européen : de l'intérêt des médiateurs dans le secteur de l'énergie ». Orsola Arianna, médiatrice et formatrice à la Chambre nationale d'arbitrage de Milan, a présenté un panorama des processus



CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION EN FRANCE*

2 missions de la CECMC : installer la médiation de la consommation dans tout le paysage français et contrôler les activités des médiateurs référencés.

70 médiateurs de la consommation référencés par la CECMC (95 candidatures analysées depuis 2016).

81,5% du secteur marchand couvert par la médiation de la consommation actuellement.

3 000 conventions passées entre les professionnels et les médiateurs depuis 2016.

**Extraits de l'introduction de Mme Nocquet, présidente de la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).*

de médiation disponibles en Italie pour les consommateurs d'énergie. Elle a montré que la culture de la médiation était très bien installée, en coordination avec les juridictions.

Le médiateur belge néerlandophone de l'énergie, Éric Houtman, a quant à lui indiqué que des médiateurs sectoriels existaient déjà en Belgique dans différents domaines avant l'arrivée de la médiation de la consommation, mais que la transposition de la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges avait permis l'apparition d'« entités qualifiées » agréées par les pouvoirs publics, ainsi que la création d'un service résiduel de traitement des plaintes pour les secteurs non couverts.

Le Défenseur des droits de la Catalogne, Rafael Ribo, était également présent. Il a rappelé que son pouvoir de contrôle s'étendait aux compagnies privées qui fournissent des services d'intérêt général, et donc aux entreprises du secteur de

l'énergie. Après avoir présenté les principaux types de litiges auxquels il est confronté, il a souligné que la médiation de la consommation était en cours de mise en place en Espagne et notamment en Catalogne.

Au-delà des différences locales, la secrétaire générale du réseau européen des médiateurs européens de l'énergie (NEON), Marine Cornelis, a insisté sur la nécessité d'utiliser un langage simple avec les consommateurs, ce qu'un médiateur est naturellement amené à faire.

Dans ses mots de clôture, Jean Gaubert a salué la richesse des interventions et des débats. Il a rappelé les qualités indispensables pour une médiation efficace : équité, écoute, pédagogie et rapidité.

Retrouvez l'intégralité de la matinée en vidéo sur le site www.energie-mediateur.fr

FOCUS

AUTOCONSOMMATION ÉLECTRIQUE ET MÉDIATION



L'autoconsommation est le fait de consommer sur place tout ou partie de l'énergie produite. Elle reste très limitée aujourd'hui (14 000 sites en autoconsommation à fin juin 2017). Elle est cependant amenée à se développer fortement sous l'effet conjugué de la baisse des prix des panneaux photovoltaïques, de la baisse du prix de rachat de l'électricité produite, de la loi du 24 février 2017 qui encourage l'autoconsommation, des primes et exonérations de taxes ... et par la recrudescence de nouveaux acteurs, attirés par ce marché en émergence, très actifs en matière de démarchage.

En cas de litige, le médiateur national de l'énergie ne peut pas intervenir s'il concerne la souscription d'un contrat, les équipements d'efficacité éner-

gétique, ou la revente d'électricité. En effet, son champ de compétences est aujourd'hui limité par la loi (article L. 122-1 du code de l'énergie) aux litiges des consommateurs d'énergie dans le cadre de l'exécution d'un contrat.

Nous ne pouvons donc intervenir en médiation que partiellement, ce qui est regrettable pour un médiateur public sectoriel. Les consommateurs/producteurs ne comprennent d'ailleurs pas l'absence de « guichet unique » de la médiation dans le secteur de l'énergie.

CAS CONCRET

QUAND LA JUSTICE DONNE RAISON À LA MÉDIATION



Mme B a souscrit auprès du fournisseur A un contrat de gaz naturel pour une maison de 70m², non habitée, dans le but de mettre le système de chauffage en hors gel, en attendant de la vendre. Lors de la souscription, Mme B n'a pas envoyé d'auto-relevé du compteur car le fournisseur A ne le lui a pas demandé. Elle a mis fin à ce contrat à la suite de la vente de sa maison. Le fournisseur A a alors envoyé une facture de résiliation de 1 297,66 € TTC, correspondant à une consommation de 1 553 m³ de gaz pour la période du 29/01/2016 au 06/09/2016.

Mme B a contesté le niveau de consommation de gaz facturé car, selon elle, l'index de départ utilisé par le fournisseur A était faux. Malgré deux courriers de réclamation envoyés en recommandé avec accusé de réception, le fournisseur A a refusé de donner une suite favorable à sa demande de remboursement, Mme B a donc saisi le médiateur national de l'énergie.

Après analyse du dossier, le médiateur a

recommandé au fournisseur A de prendre à sa charge l'annulation de 1 264 m³ de gaz, soit environ 940 € TTC, pour les désagréments subis du fait de la prise en compte d'un index de mise en service erroné. Pour le médiateur, le fournisseur aurait dû demander à Mme B un auto-relevé afin de fiabiliser sa facturation.

Le fournisseur A a refusé de suivre la recommandation du médiateur. Mme B a décidé de saisir le Tribunal d'Instance de Chalon-sur-Saône. Le jugement prononcé va dans le même sens que la recommandation du médiateur. Il donne raison à Mme B et demande, en plus, au fournisseur de lui accorder une indemnisation supplémentaire de 100 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Si le fournisseur A avait suivi les préconisations du médiateur national de l'énergie, les deux parties auraient économisé du temps et de l'argent.

Retrouvez la recommandation [D2017-02602](#) sur : www.energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

En 2018, les tarifs sociaux sont remplacés par le chèque énergie. Comment utiliser cette nouvelle aide ?

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les tarifs sociaux ont disparu au profit du chèque énergie ; les anciens bénéficiaires de ces tarifs ont reçu une lettre pour le leur annoncer. Ils continueront à bénéficier des droits liés jusqu'au 30 avril 2018 : absence de frais en cas de rejet de paiement et interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale notamment.

Les critères d'éligibilité du chèque énergie et des tarifs sociaux ne sont pas les mêmes. Les personnes éligibles au chèque énergie le recevront automatiquement aux environs du mois d'avril par courrier du Ministère de la transition écologique et solidaire.

Le chèque énergie peut être utilisé pour régler une facture d'électricité, gaz, fioul, bois, etc. mais également pour régler des dépenses liées à la rénovation énergétique du logement.

En moyenne, le montant du chèque énergie est de 150 € par an et peut aller jusqu'à 227 €. Le chèque reçu doit être envoyé au fournisseur accompagné de la copie de la facture ou de l'échéancier, par courrier ou en ligne.

Il ne peut être utilisé qu'en une seule fois. Le trop-perçu sera déduit des factures suivantes si sa valeur dépasse le montant de la facture. Il a une durée d'utilisation limitée. Il est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivante.

Les bénéficiaires ont des droits supplémentaires tels que l'interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale pour l'électricité, la gratuité de la mise en service, l'abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en cas de suspension de fourniture justifiée par un défaut de paiement et enfin, l'absence de frais en cas de rejet de paiement. Afin de pouvoir en bénéficier, il faut envoyer aux fournisseurs l'attestation reçue en même temps que le chèque énergie.

Pour recevoir le chèque énergie, il est indispensable d'avoir fait sa déclaration de revenus, même pour les personnes non imposables, car les bénéficiaires sont identifiés à partir des revenus déclarés et de la composition du foyer fiscal.

Pour en savoir plus : chequeenergie.gouv.fr



Monique Goyens, directrice générale du BEUC
(Bureau européen des unions de consommateurs)

ÉCLAIRAGE

"IL EST NÉCESSAIRE DE PROMOUVOIR LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DES CONSOMMATEURS EUROPÉENS"

Comme le futur marché de l'énergie sera interconnecté avec d'autres secteurs, comme celui des télécommunications ou le secteur financier, il est essentiel que les systèmes de médiation s'adaptent à des litiges « intersectoriels ». Dans ce contexte, l'initiative « PEER »² promue par le CEER, est à saluer fortement.

Existe-t-il, au niveau européen, un modèle de médiation qui vous semble plus efficace que d'autres ? Avez-vous identifié des bonnes pratiques qui pourraient être généralisées ?

Les traditions et les attentes des consommateurs varient grandement selon les États membres. Toutefois, il est important d'attirer l'attention sur quelques bonnes pratiques :

- Au Royaume-Uni, le médiateur pour les services financiers publie tous les six mois la liste des entreprises à l'égard desquelles des plaintes ont été formulées³. Au départ, les entreprises étaient extrêmement insatisfaites de cette initiative, mais actuellement, la mesure est considérée comme un outil de concurrence. Les prestataires de services financiers ont amélioré leur service à la clientèle en vue de limiter le nombre de plaintes et de ne pas apparaître sur la liste. La Suède autorise aussi le "name & shame" des entreprises qui ne se plient pas aux recommandations du Conseil suédois de plaintes de consommation.
- Le règlement alternatif des litiges doit avoir un impact plus large sur le marché que le seul traitement des litiges individuels. Le système doit rendre publiques les plaintes reçues et les solutions trouvées. Il doit aussi contribuer à élever le niveau des bonnes pratiques au sein du secteur. Par exemple, les secrétariats Danois pour la médiation, publient leurs recommandations sur leurs sites web.

Ainsi, les entreprises disposent d'outils pour résoudre certains types de litiges, afin d'améliorer leur service clientèle et d'interpréter les droits des consommateurs. Ces décisions constituent une source de réactions précieuse pour les entreprises.

Un projet de directive sur le marché de l'électricité est actuellement en cours de discussion devant les instances européennes. Estimez-vous que, dans sa rédaction actuelle, il apporte suffisamment de garanties pour une médiation de la consommation indépendante et impartiale ?

La proposition de la Commission contient de nombreuses dispositions importantes pour les consommateurs. Sur la question de la médiation, elle est toutefois insuffisante. Voici quelques améliorations nécessaires :

- Affirmer un véritable droit du consommateur à une procédure de règlement alternatif des litiges, y compris via un système de médiateurs dans les États membres où de tels systèmes existent. La version actuelle prévoit la possibilité pour certains États de n'introduire qu'un système volontaire pour les professionnels
- Étendre les systèmes alternatifs de règlement des litiges aux nouveaux acteurs et produits,
- Assurer que la participation de tous les intervenants sur le marché de l'énergie (producteurs, distributeurs, intermédiaires) à de telles procédures alternatives soit obligatoire.

¹ NB : la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges, qui date de 2013, oblige les États membres à mettre en place un dispositif de médiation de la consommation. Le dispositif français est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016.

² <https://www.ceer.eu/peer>

³ www.ombudsman-complaints-data.org.uk

Quelles sont les mesures qui permettraient de faciliter la médiation de la consommation, au bénéfice des consommateurs européens que vous représentez ?

Le plus grand défi concerne la promotion d'un recours plus systématique à la médiation. Trop souvent, ni les consommateurs, ni les professionnels ne sont conscients de cette possibilité. Comme le système n'est pas obligatoire¹, un professionnel n'est pas obligé de souscrire à un organe de médiation, et le consommateur ne peut donc pas l'y forcer.

Aussi, les professionnels devraient fournir l'information qu'un tel système alternatif de règlement de litiges existe, d'une part au moment de la conclusion du contrat et d'autre part, et surtout, au moment où il apparaît que le litige ne peut être réglé de manière bilatérale entre les parties.

Une plus grande transparence des solutions identifiées au moment des médiations contribuerait également à une meilleure connaissance, pour les particuliers, des résultats possibles de ce mécanisme.

Des campagnes de sensibilisation sont nécessaires afin d'améliorer la connaissance des professionnels de la valeur ajoutée de la médiation, en comparaison avec les procédures judiciaires. Il faut insister sur la flexibilité des procédures, des solutions recherchées, sur la possibilité de maintenir une bonne relation avec ses clients.

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 : Sorbetto, Uzenzen.
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

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



Informier, conseiller, protéger