



Les 10 propositions pour améliorer **L'AVENIR**

L'activité du médiateur national de l'énergie lui permet de constater un certain nombre de dysfonctionnements du marché de la fourniture d'énergie. De l'observation qu'il fait notamment des problèmes, le médiateur national de l'énergie s'efforce d'identifier des pistes de progrès pour améliorer les pratiques et diminuer le nombre de litiges. Il a ainsi formulé 10 propositions qui concernent l'encadrement strict des pratiques commerciales, la facturation, la simplification du paiement par les consommateurs, la lutte contre la précarité énergétique et les responsabilités des distributeurs.

1 ► Encadrer les pratiques commerciales



Proposition n°1

À défaut d'être interdit, le démarchage à domicile devrait être très strictement encadré.

Constat De très nombreux consommateurs d'énergie se plaignent de pratiques agressives ou frauduleuses de démarchage, qui conduisent à ce qu'un certain nombre de contrats de fourniture d'énergie sont signés dans des conditions qui ne permettent pas un consentement éclairé du consommateur. Or, comme pour toute transaction commerciale, le consommateur d'énergie doit être correctement informé, afin qu'il comprenne précisément le contrat qu'il signe, hors de toute pression.

Solution Le médiateur national de l'énergie propose, à défaut de décider l'interdiction du démarchage, d'interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement sur les lieux du démarchage, afin que quelques jours lui soient laissés pour lui permettre de réfléchir, de se renseigner tranquillement et de comparer les offres ; il propose également qu'il soit interdit, sauf cas exceptionnels strictement encadrés (notamment d'emménagement), de mettre en œuvre un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le Code de la consommation ; il propose que soit prévue l'annulation pure et simple du contrat de fourniture si ces règles n'ont pas été respectées et la ré-activation automatique du précédent contrat ; il propose enfin, que les sanctions applicables en la matière, notamment les sanctions administratives, soient renforcées, et que puissent être prévus, en cas de fraudes répétées, la suspension ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.

2 ► Améliorer les conditions de facturation



Proposition n°2

Un relevé de l'index de consommation du compteur devrait être obligatoire lors des mises en service ou des changements de fournisseur ou d'offre, y compris pour les consommateurs ne disposant pas encore de compteur communicant.

Constat Les contestations du niveau de consommation facturé représentent presque la moitié des litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie. Parmi ces litiges, une partie pourrait facilement être évitée si un relevé de l'index de consommation du compteur était systématiquement réalisé au moment des mises en service, des résiliations ou des changements de fournisseur ou d'offre. La plupart de ces litiges sera résolue avec la généralisation des compteurs communicants, mais en attendant et pour chaque consommateur non équipé d'un compteur communicant, une facturation fiable doit également être assurée.

Solution Les fournisseurs ne devraient pas accepter des mises en service ou des résiliations de contrat, tant qu'ils ne disposent pas d'un relevé de l'index de consommation du compteur. Lorsque celui-ci n'est pas communicant, les fournisseurs devraient systématiquement demander à leurs clients d'effectuer un auto-relevé de leur compteur, et avoir l'obligation de le prendre en compte, sauf si cet auto-relevé est signalé comme incohérent par le gestionnaire de réseau. En cas de refus du consommateur d'effectuer un auto-relevé, ou en cas de transmission d'un auto relevé incohérent, un relevé du compteur serait effectué par le gestionnaire de réseau. Il pourrait être facturé au consommateur qui ne transmet pas d'auto relevé ou lorsque l'auto relevé qu'il a transmis s'est révélé erroné. Dans le cadre d'un changement de fournisseur, ou de changement d'offre, le recours à un index estimé ne pourrait être accepté qu'à la double condition que le compteur ait été relevé dans les six mois précédents et que le consommateur l'ait expressément accepté.

Proposition n°3

Les fournisseurs devraient avoir l'obligation de proposer au moins une offre de fourniture incluant une facturation mensuelle sur la base de la consommation réelle.

Constat La consommation d'énergie est un sujet de préoccupation pour 70 % des ménages et les dépenses d'énergie représentent une part importante des dépenses pour 63 % des foyers. Les fournisseurs ont l'obligation d'informer au moins une fois par trimestre les consommateurs du coût de l'énergie consommée qui n'a pas encore été facturée (article D.224-9 du Code de consommation). Cependant, si certains consommateurs souhaitent être mensualisés pour lisser leurs dépenses sur l'année, d'autres préfèrent gérer mois par mois leurs dépenses d'énergie en payant chaque mois leur consommation réelle.

Solution Le médiateur national de l'énergie préconise que les fournisseurs proposent systématiquement au moins une offre de fourniture d'énergie prévoyant une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles aux consommateurs équipés de compteurs communicants. Cette préconisation pourrait faire l'objet d'une évolution réglementaire.

Proposition n°4

En cas de résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, la date demandée par le consommateur doit être respectée.

Constat L'article L.224-14 du Code de la consommation prévoit que « la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur ». Certains fournisseurs interprètent ces dispositions comme leur permettant d'appliquer systématiquement un délai de 30 jours pour procéder à la résiliation. Ils font figurer cette règle dans leurs Conditions générales de vente, ce qui est source de litiges (voir par exemple la [Recommandation n° D2019-16222](#)).

Solution Le médiateur national de l'énergie propose que le cadre juridique soit clarifié, pour préciser qu'il doit être procédé à la résiliation à la date demandée par le consommateur, laquelle doit être choisie par celui-ci dans un délai de 30 jours suivant sa demande.

3 ► Faciliter le paiement par les consommateurs et éviter les frais d'impayés

L'ouverture à la concurrence a augmenté le nombre d'acteurs sur le marché et la multiplication des conditions contractuelles. Afin de sécuriser les consommateurs dans cet environnement, certaines règles doivent être simplifiées ou modifiées.



Proposition n°5

Le délai fixé pour le paiement des factures d'énergie par les consommateurs devrait être porté à trois semaines après sa date d'émission.

Constat La date limite de paiement d'une facture d'énergie est actuellement fixée à 14 jours après sa date d'émission, en application du décret du 13 août 2008. Un tel délai, qui inclut le temps nécessaire à l'édition et l'envoi de la facture, ainsi qu'en cas de paiement par chèque le délai nécessaire à son envoi, est trop court, et met trop souvent le consommateur en risque d'impayés. Compte tenu des délais postaux et de traitement interne par les opérateurs, il ne dispose en général que d'une semaine utile pour régler sa facture.

Solution Le médiateur national de l'énergie propose de modifier le décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pour porter à trois semaines le délai de règlement d'une facture après son émission.

Proposition n°6

Le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) des factures de gaz doit être simplifié et harmonisé.

Constat Dans un marché ouvert à la concurrence, la bonne compréhension des bases sur lesquelles sont établies les factures est essentielle. L'indication sur la facture d'éléments de base de la facturation doit permettre au consommateur d'identifier l'affectation et le correct calcul des différents montants (abonnement, consommation, taxes, etc.). Le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) des factures de gaz a été défini par le décret n°2005-123 du 14 février 2005 et par un arrêté du 26 avril 2013. Il mériterait d'être revu, car les modalités de son calcul sont trop complexes, ne peuvent pas être appréhendées par un consommateur non expert et, surtout, sont invérifiables, puisque certains paramètres dépendent du mode d'approvisionnement en gaz de chacun des fournisseurs et que ces données sont des informations commercialement sensibles, qui ne peuvent leur être communiquées (Recommandation n° D2019-09122).

Solution Le médiateur national de l'énergie propose, comme l'a déjà fait la Commission de régulation de l'énergie et la majorité des fournisseurs, que le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) soit modifié, afin que son montant ne dépende plus du mode d'approvisionnement en gaz de chacun des fournisseurs et que le consommateur puisse en vérifier le calcul.

4 ► Lutter contre la précarité énergétique



Proposition n°7

Le financement du Fonds Solidarité Logement (FSL) ne doit plus transiter par les fournisseurs d'énergie.

Constat Les modalités de versement des aides au titre du Fonds Solidarité Logement (FSL) prévoient que celles-ci sont d'abord versées par les fournisseurs aux départements avec lesquels ils ont conclu au préalable une convention. Ils sont ensuite compensés par l'État. Tous les fournisseurs n'abondent pas le Fonds Solidarité Logement comme ils le devraient, ce qui a pour conséquence des disparités entre les bénéficiaires potentiels, selon les territoires et selon le fournisseur, qui vont à l'encontre du principe d'égalité de traitement.

Solution Le médiateur national de l'énergie propose que le dispositif du Fonds Solidarité Logement soit simplifié et repose sur un versement direct de l'État aux conseils départementaux, qui serait fixé proportionnellement au nombre de ménages bénéficiant du chèque énergie dans le département. Les fournisseurs garderaient la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, mais qui ne ferait pas ensuite l'objet d'un remboursement sur fonds publics.

Proposition n°8

Un « fournisseur universel de dernier recours » d'électricité doit être mis en place.

Constat Les consommateurs – particuliers ou professionnels – qui ne parviennent pas à souscrire un contrat avec un fournisseur d'énergie, notamment du fait des difficultés financières qu'ils rencontrent, doivent pouvoir bénéficier d'une fourniture minimale d'électricité, qui est un bien de première nécessité. La question est particulièrement sensible dans les zones dans lesquelles il n'existe qu'un seul fournisseur (certaines entreprises locales de distribution), et dans lesquelles la concurrence n'est donc pas encore effective. Les consommateurs en cause, qui sont souvent les plus fragiles, peuvent alors se retrouver dans des situations inextricables.

Solution Le médiateur national de l'énergie demande, comme il l'a déjà fait dans son rapport d'activité de 2016, que soit créé un fournisseur universel de dernier recours d'électricité. Cette solution a été prévue par la loi relative à l'énergie et au climat pour le gaz naturel. Il devient urgent de la mettre en place également pour le bien de première nécessité qu'est l'électricité.

5 ► Clarifier les responsabilités des distributeurs



Proposition n°9

Les gestionnaires du réseau de distribution d'électricité doivent prendre en charge la rénovation et la mise aux normes des colonnes montantes.

Constat La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018, dite ELAN, a progressivement intégré dans les réseaux de distribution l'ensemble des colonnes montantes d'électricité. Toutefois, compte tenu du nombre et de la vétusté des colonnes montantes qui lui ont récemment été transférées, ENEDIS refuse, dès lors que les travaux à réaliser ne répondent pas à un besoin de sécurité, de prendre en charge les travaux de mise aux normes ou de rénovation de ces colonnes montantes ayant pour seul objet de permettre une augmentation de la puissance en électricité ou la pose d'un compteur supplémentaire ([voir page 68](#)).

Solution Le médiateur national de l'énergie demande qu'ENEDIS assume la mission qui lui incombe en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, et prenne en charge les travaux de rénovation des colonnes montantes, notamment ceux de renforcement nécessaires lorsqu'un consommateur a besoin de modifier la puissance à laquelle il a souscrit.

Au regard du chantier important que la rénovation et la mise aux normes des colonnes montantes représente dans les années à venir, le médiateur national de l'énergie recommande que les obligations précises du distributeur d'électricité en la matière soient définies avec la Commission de régulation de l'énergie.

Proposition n°10

Le réseau de distribution de gaz doit aller jusqu'au compteur et inclure le « *bout parisien* ».

Constat Le « *bout parisien* » est la partie de la canalisation de gaz située entre le compteur et l'organe de coupure individuel dans les parties communes ou l'installation privative. Il est, notamment dans certains immeubles parisiens, « *sous la garde de l'utilisateur* », sans qu'il en soit d'ailleurs informé !

Dans l'esprit de tout le monde, y compris de nombre de spécialistes, la responsabilité du consommateur porte sur l'installation de gaz située à l'intérieur de son logement et s'arrête, en tout état de cause, à son compteur. Toutefois, un débat juridique complexe et qui laisse des incertitudes sur les responsabilités en cas d'accident et sur l'obligation d'entretien, s'est développé autour de la propriété et de la responsabilité sur le « *bout parisien* ».

Solution Le médiateur national de l'énergie propose de mettre un terme par la loi à cette situation, qui risque d'avoir des conséquences en matière de responsabilité. Il propose qu'une disposition législative procède, comme cela a été fait pour les colonnes montantes en électricité, au transfert de propriété et à l'intégration au réseau de distribution de gaz de l'ensemble de l'installation située en amont du compteur, ce qui inclura le « *bout parisien* » qui, contrairement à ce que peut laisser entendre son nom, concerne tout le territoire national.





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Le médiateur
national
de l'énergie**

15 rue Pasquier - 75008 Paris

Tél : 01 44 94 66 00

www.energie-mediateur.fr