

# LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°43 - Juillet 2021

- REGARD P.1 Les 16 propositions du médiateur
- FOCUS P.2 Virage 100 % vert pour le comparateur du médiateur
- CAS CONCRETS P.3 Quand les services réclamations des opérateurs ne répondent pas aux consommateurs
- À L'ÉCOUTE P.3 Qu'est ce qu'une offre à tarification dynamique ?
- ÉCLAIRAGE P.4 Françoise THIEBAULT Secrétaire générale de l'Association familiale laïque (AFL) Paris



ÉDITO

À l'occasion de la publication de mon rapport d'activité pour l'année 2020, le 18 mai dernier, j'ai fait état des principaux dysfonctionnements que j'ai eu l'occasion de constater et j'ai souligné les conséquences qu'ils ont eues pour les consommateurs. Mais ce simple constat n'aurait pas d'intérêt s'il n'était pas accompagné de propositions.

J'ai donc choisi de mettre en avant dans cette lettre mes propositions, avec l'ambition que leur mise en œuvre permette d'améliorer la qualité du service rendu aux consommateurs et de mettre un terme à la hausse continue du nombre de litiges dont je suis saisi (27 203 en 2020 vs 22 807 en 2019 et 16 934 en 2018).

Avec cette même volonté d'apporter une solution concrète au problème que je constate d'un niveau de qualité souvent insuffisant des services de relations avec les clients de certains fournisseurs, notamment en ce qui concerne les réclamations, je leur ai suggéré de mettre en place une démarche de certification de la qualité plus rigoureuse - à l'instar de ce que fait l'AFNOR - que l'obtention de prix ou trophées commerciaux, voire de pure complaisance.

L'obtention d'une telle certification, outre l'effet qu'elle aurait sur la qualité du service lui-même, aurait également des conséquences sur la confiance qu'auront les consommateurs, qui pourrait en être accrue à bon escient, et qui est indispensable dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie.

**Olivier CHALLAN BELVAL,**  
Médiateur national de l'énergie



## REGARD

### LES 16 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

Le médiateur national de l'énergie a pour ambition de contribuer à l'amélioration du fonctionnement des marchés de l'énergie, au bénéfice des consommateurs. Ses missions d'information et de résolution des litiges en font un observateur privilégié du fonctionnement des marchés, notamment parce qu'elles lui permettent d'en identifier les dysfonctionnements. En tant que médiateur sectoriel public, il n'hésite pas à proposer des évolutions de la législation ou de la réglementation lorsque cela est nécessaire. Dans son rapport annuel d'activité de 2020, il dresse une liste de 16 propositions sur les thèmes du démarchage, de la précarité énergétique, de la facturation et des réseaux de distribution.

Deux d'entre-elles, qui concernent le gaz naturel, ont déjà été retenues par les pouvoirs publics : la simplification et l'harmonisation du calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) et la clarification du statut du « bout parisien ».

- La simplification et l'harmonisation des modalités de calcul de la CTA gaz, demandée dans la proposition 7, afin que son montant soit vérifiable par les consommateurs et ne dépende pas du fournisseur, est actée. Le décret (n° 2021-661 du 27 mai 2021) et l'arrêté (du 31 mai 2021) nécessaires ont été publiés. La nouvelle CTA entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2021.
- L'intégration des colonnes montantes et du « bout parisien » dans le réseau de distribution de gaz naturel est prévue dans l'article 63 du projet de loi relatif à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dit « 4D ») et a été validée par le Conseil d'État. C'était une demande du médiateur national de l'énergie dans sa proposition 16, afin de mettre un terme à une situation abusive sur la responsabilité et la prise en charge des travaux de cette partie de tuyau qui va du robinet d'arrêt du compteur à l'entrée de celui-ci.

Cet éclairage légal, qui consiste à définir précisément un objet, son propriétaire et sa nature est très important, comme l'illustrent également les litiges portant sur les colonnes montantes d'électricité. Les problèmes ne sont toujours pas complètement réglés malgré la promulgation de la loi ELAN, car des précisions doivent être apportées sur leur nature pour définir qui doit prendre en charge les travaux. Dans sa proposition 15, le médiateur demande que les colonnes montantes soient reconnues légalement comme un élément du réseau, et non comme un branchement collectif, afin de faire disparaître une situation particulièrement inéquitable, qui aboutit à faire payer la totalité de la rénovation de la colonne montante au premier consommateur qui sollicite une augmentation de puissance ou la pose d'un compteur supplémentaire, alors que les travaux de rénovation profiteront ensuite aux autres consommateurs.

L'encadrement strict des offres à tarification dynamique, correspondant à la proposition 3 du médiateur, est actuellement à l'étude. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a publié le 6 juin 2021 sa délibération sur le sujet. Le médiateur souhaite qu'en plus de la nécessaire transparence sur les risques associés à la volatilité des prix de ces offres, des mesures soient prises par les pouvoirs publics pour protéger les consommateurs les plus fragiles, notamment l'interdiction de présenter ces offres dans le cadre d'un démarchage et un plafonnement réellement protecteur des prix qui seront facturés.

En revanche, certaines propositions comme celles relatives à l'interdiction du démarchage pour les offres de fourniture d'énergie, ou son plus strict encadrement, à la mise en place d'un fournisseur de dernier recours en électricité et au versement direct des aides au paiement des factures d'énergie au titre du fonds de

solidarité pour le logement (FSL) aux départements par l'État, plutôt que via les fournisseurs d'énergie, ont peu avancé.

Concernant le démarchage - propositions 1 et 2 - une proposition de loi a été déposée fin 2020 par 7 députés (proposition n° 3691). Toutefois, cette proposition de loi n'a pas encore été inscrite à l'ordre du jour de l'Assemblée nationale.

Et les propositions 9, 10 et 11 liées à la thématique de la précarité énergétique ont rencontré l'adhésion de plusieurs acteurs travaillant sur cette thématique sans que ne soit envisagée à ce stade d'évolution législative ou réglementaire.

D'autres propositions, faciles à mettre en place, simplifieraient et amélioreraient la relation client : augmentation à trois semaines, au lieu de deux actuellement, du délai pour régler une facture après son émission (proposition 14) ou encore, obligation de donner une information claire et complète sur les coûts auxquels le professionnel s'expose lorsqu'il résilie de manière anticipée son contrat précédent (proposition 4).

La proposition 13 est une simple clarification des dispositions de l'article L224-14 du Code de la consommation sur la date de résiliation d'un contrat : cette date doit être celle demandée par le consommateur, qui doit être choisie par lui (et non par le fournisseur), dans le délai de 30 jours suivant sa demande.

La proposition 5, qui imposerait d'effectuer systématiquement un relevé ou auto-relevé de compteur avant la mise en service d'un contrat, afin d'éviter des index estimés erronés pour les consommateurs qui ne sont pas équipés d'un

compteur communicant, doit être mise en œuvre immédiatement et spontanément, avant même de faire l'objet d'une disposition expresse.

Enfin, les propositions 8 et 12 gagneraient à être mises en place très rapidement pour inverser la tendance et faire diminuer le nombre de litiges dans le secteur de l'énergie :

- Création d'un véritable label de qualité des services clients, qui serait accordé sur la base de critères objectifs, clairs et exhaustifs.
- Blocage de la souscription d'un contrat en cas d'inversion de compteurs détectée après vérification systématique d'une deuxième information et application de pénalités financières en cas d'erreurs ou de non-respect des procédures par les fournisseurs.

Au-delà des avancées législatives ou réglementaires qui seront obtenues, les fournisseurs et distributeurs ont un rôle à jouer. Car toutes ces propositions ne peuvent remplacer la prise de conscience de l'importance à appliquer scrupuleusement la réglementation en vigueur. Trop souvent, un litige survient parce que la réglementation ou la procédure n'a pas été respectée. L'exemple le plus édifiant est celui de l'interdiction de rattrapage de plus de 14 mois de consommation - article L. 224-11 du Code de la consommation - en vigueur depuis 2016 : dans 662 dossiers instruits en médiation en 2020, cette obligation légale n'avait pas été respectée.

Les 16 propositions sont accessibles en ligne : <https://www.energie-mediateur.fr/publication/rapport-annuel-2020/>

## FOCUS

### VIRAGE 100 % VERT POUR LE COMPARETEUR DU MÉDIATEUR

À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021, le comparateur du médiateur national de l'énergie, qui affichait déjà des informations sur les caractéristiques des offres vertes, va compléter son dispositif et se mettre en conformité avec le décret n° 2021-438 du 14 avril 2021. Ce chantier « technique » est aussi une gageure éditoriale, car il s'agit de présenter de la façon la plus lisible possible pour les consommateurs des informations relatives à des concepts méconnus du grand public et parfois relativement complexes, telles que les garanties d'origine, l'approvisionnement par des sites de production sans soutien public, ou encore les différents procédés de méthanisation pour la production de gaz vert.

Afin que tous les critères permettant l'information du public soient présentés de façon claire et compréhensible, une palette de pictogrammes et de codes couleurs sont en cours de création. Des infobulles explicatives apparaîtront au survol de la souris. Ces représentations graphiques schématiques illustreront, pour l'électricité et le gaz naturel, le pays et la filière de production des garanties d'origine, la part d'énergie issue d'installation sans soutien public. Pour l'électricité, il sera également précisé si l'offre a obtenu l'un des labels ADEME (en cours de finalisation), plus exigeants que les garanties d'origine.

Aujourd'hui, même si l'appétence pour l'énergie verte est forte parmi les consommateurs en France, puisque 7 personnes sur 10 interrogées dans le baromètre énergie-info 2020 étaient favorables à l'électricité verte, seules 16 % se déclaraient prêtes à souscrire une telle offre si elle est plus chère que les autres.

Le comparateur actuel est accessible sur le lien <https://comparateur.energie-info.fr>



## CAS CONCRETS

### QUAND LES SERVICES RÉCLAMATIONS DES OPÉRATEURS NE RÉPONDENT PAS AUX CONSOMMATEURS

Le nombre de litiges enregistrés par le médiateur est en constante hausse depuis plusieurs années (+ 19 % entre 2019 et 2020). Beaucoup de ces litiges auraient dû être réglés par les services réclamations des opérateurs, sans que le médiateur n'ait besoin d'intervenir. Voici deux illustrations :

#### Cas 1 : Un fournisseur qui ne répond pas aux relances et ne respecte pas les engagements pris durant la médiation

Madame F avait saisi le médiateur en 2020 pour un problème de facturation. Une recommandation de solution avait été émise en décembre 2020, et prévoyait la mise en place d'une facilité de paiement, que le fournisseur avait acceptée. Début 2021, Madame F doit à nouveau saisir le médiateur car le fournisseur ne respecte pas ses engagements. Malgré les relances de la consommatrice, le fournisseur a tenté à plusieurs reprises de prélever sur son compte des sommes qui n'étaient pas prévues, sans prendre en compte l'échéancier qu'il avait accepté de mettre en œuvre. Le médiateur national de l'énergie a donc émis une deuxième recommandation pour le litige de Madame F, par laquelle il a recommandé au fournisseur de lui accorder un dédommagement supplémentaire de 75 euros TTC au titre des désagréments subis, et de mettre en place le plan de paiement en six fois accepté lors de la première médiation.

Retrouvez la recommandation D2021-01956 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

#### Cas 2 : Un gestionnaire de réseau de distribution refuse d'effectuer une visite de sécurité dans une copropriété qui s'estime en danger après un départ de feu sur les colonnes électriques

Après une explosion et un départ de feu de boîtiers faisant partie de 9 colonnes montantes, une copropriété demande en vain au gestionnaire de réseau de distribution leur rénovation urgente en raison de leur vétusté et de leur ancienneté. Le gestionnaire de réseau, précisant que l'ouvrage est dans sa concession, répond qu'il « est le seul à pouvoir évaluer l'opportunité de réaliser des travaux » et estime qu'il n'est pas nécessaire d'effectuer une visite sur place. Après étude du dossier, le médiateur recommande au gestionnaire de réseau de s'accorder avec la copropriété sans délai sur une date de visite prochaine, de remettre le résultat de l'audit complet de l'état des colonnes montantes de l'immeuble et de verser à la copropriété une compensation qui ne saurait être inférieure à 300 euros TTC compte-tenu du traitement insuffisant de ce dossier. Il invite la copropriété à saisir le CORDIS dans le cas où ses recommandations ne seraient pas suivies.

Retrouvez la recommandation D2021-03952 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)



## À L'ÉCOUTE

### Qu'est-ce qu'une offre à tarification dynamique ?

Une offre d'électricité à tarification dynamique est, aux termes de l'article L. 332-7 du Code de l'énergie, « une offre qui reflète les variations de prix sur les marchés au comptant, y compris les marchés journaliers et infra-journaliers ». Seuls les consommateurs équipés d'un compteur Linky peuvent y souscrire, puisque les prix fluctuent tous les jours et toutes les heures en fonction des cours de l'électricité sur les marchés.

Ces offres permettent d'adresser un « signal-prix » aux consommateurs, et de les inciter à limiter leur consommation pendant les heures de pointe, qui sollicitent fortement le réseau et mobilisent les centrales thermiques les plus polluantes (charbon, fioul) pour produire de l'électricité.

Toutefois, pour que ces offres soient intéressantes financièrement, il faut impérativement que le consommateur maîtrise à la fois les outils d'information mis à sa disposition par son fournisseur pour suivre les prix et qu'il puisse reporter une partie de sa consommation en dehors des périodes où les prix sont les plus élevés, notamment en hiver, lors de la pointe de consommation du soir. Ainsi, ces offres ne sont pas parfaitement adaptées, par exemple, à des foyers se chauffant à l'électricité et n'ayant pas de mode de chauffage de substitution.

Le médiateur national de l'énergie recommande de bien lire le détail des différentes offres et de vérifier qu'elles sont compatibles avec les usages du logement. La fluctuation permanente de leur prix rend difficile la comparaison des offres à tarification dynamique avec les autres offres, car elles ne sont pas de même nature. Lorsqu'elles seront intégrées dans le comparateur d'offres du médiateur, elles le seront dans une rubrique à part.

Si l'offre souscrite n'est finalement pas financièrement intéressante pour lui, le client particulier peut en changer à tout moment, gratuitement et rapidement. En effet, seuls les copropriétés et les professionnels peuvent se voir facturer des frais de résiliation anticipée lorsqu'ils changent de fournisseur avant la date de fin du contrat.

Pour en savoir plus : [https://www.energie-info.fr/fiche\\_pratique/quest-ce-quune-offre-a-tarification-dynamique/](https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/quest-ce-quune-offre-a-tarification-dynamique/)



## **Françoise THIEBAULT** **Secrétaire générale de l'Association** **familiale laïque (AFL) Paris**

**Dans son rapport annuel, le médiateur a fait le constat que les services clients de fournisseurs ne sont pas toujours à la hauteur pour régler les litiges, même simples, des consommateurs. Quel est votre perception ?**

L'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers génère en effet de nombreux litiges. Il y a aujourd'hui une quarantaine de fournisseurs qui se partagent ce marché certainement rémunérateur ! Pour se constituer un portefeuille de clients, certains n'hésitent pas à utiliser des méthodes commerciales frauduleuses. Qui dit concurrence dit changements de fournisseurs fréquents, et il n'est pas rare que les nouveaux contrats comportent des erreurs d'identification, au détriment des souscripteurs ou même de leurs voisins, générant souvent des résiliations injustifiées.

Si on peut à la limite admettre que les nouveaux fournisseurs aient besoin d'un peu de temps pour mettre d'aplomb leurs services clients, ces anomalies ne sont pas acceptables lorsqu'on parle des grandes entreprises, qui doivent être bien outillées pour répondre aux réclamations de leurs clients de manière réactive et adaptée.

**Seriez-vous favorable la mise en place d'un véritable label de qualité, basé sur une certification des services clients et réclamation des fournisseurs ?**

La certification des services clients des fournisseurs d'énergie est une piste

## **ÉCLAIRAGE**

**« La certification ne vaut que si l'entreprise qui la met en place a réellement la volonté de faire fonctionner la boucle d'amélioration. »**

intéressante. Néanmoins, il faut du temps pour mettre en place un tel outil, et il n'est même pas certain qu'entre deux audits, la situation ne se détériore pas, au détriment des clients eux-même. La certification ne vaut que si l'entreprise qui la met en place a réellement la volonté de faire fonctionner « la boucle d'amélioration ». En attendant, il faudrait mieux informer le grand public des dysfonctionnements constatés, des sanctions administratives et judiciaires prononcées à l'encontre des fournisseurs fautifs, et renforcer ces sanctions !

**Actuellement, quels sont vos sujets d'attention, voire de préoccupation dans le domaine de l'énergie ?**

Trois sujets me semblent essentiels :

- La fin de la « trêve hivernale » prolongée en raison du COVID. Les dettes d'énergie vont se conjuguer avec les impayés de loyer, et les échéanciers qui seront mis en place ne permettront sans doute pas d'apurer les créances dans le délai accordé. Il faut solvabiliser les ménages les plus fragiles, et sauf à rehausser considérablement le montant du chèque énergie (actuellement de 148 euros en moyenne), on ne voit pas bien quelle solution pourrait être envisagée ! Je rappellerai que les organisations de consommateurs ont fait adopter par le Conseil Supérieur de l'Énergie le relèvement du chèque énergie, pour atteindre au minimum 700 euros par unité de consommation pour le premier décile, c'est le montant que préconisait l'Observatoire national de la précarité énergétique en 2018 ! Mais le CSE n'a qu'un rôle consultatif...

- La rénovation énergétique, dont il est à craindre que les objectifs ne soient pas atteignables, tant qu'on ne visera pas une rénovation globale, et obligatoire. Cela supposerait la mise en place de modalités de financement pour permettre à tous de répondre à cette obligation, et aussi le contrôle de l'efficacité des travaux réalisés, car trop de fraudes stérilisent des gisements importants d'économies d'énergie, pour un coût financier élevé.
- L'atteinte des objectifs de production et de stockage des énergies renouvelables, et d'un mix énergétique équilibré, est impérative si nous voulons faire face aux défis que constituent les nouveaux usages électriques (mobilité, chaleur et froid, consommation des data centers...) sans renoncer à la diminution de la production nucléaire et à l'abandon progressif des énergies fossiles fortement émettrices de CO<sub>2</sub>.

Les politiques publiques visent aujourd'hui tout autant la sobriété énergétique que la décarbonation des énergies. Le retour de la taxe carbone est sans doute inéluctable, un récent rapport estime qu'elle doit s'appliquer au bâti comme à la mobilité : cela ne serait acceptable que dans la mesure où les ménages précaires, qui risquent d'être les plus impactés par cette taxe si elle est rétablie et élargie, bénéficieraient de son produit.

Directeur de la publication : Olivier CHALLAN BELVAL.  
Comité de rédaction : Frédérique FERIAUD, Caroline KELLER, Émilie POURQUERY.  
Crédit photo : Kim REDLER, sunanman, ojogabonitoo.  
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie.  
Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

Retrouvez le médiateur sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

P.04

