



LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°45 "spécial 15 ans" - Décembre 2021



ÉDITO

Jean CASTEX

Premier Ministre

En 2017, le Parlement lui a d'ailleurs expressément reconnu le statut d'autorité publique indépendante, ce qui constitue, s'il en était besoin, une garantie supplémentaire de sa parfaite indépendance.

C'est ainsi que le médiateur a créé un comparateur officiel d'offres d'énergie, voilà un peu plus de dix ans, qui a été consacré par le Parlement en 2019. Grâce au service d'information énergie-info, accessible en ligne et par téléphone, le médiateur national de l'énergie apporte également une aide personnalisée aux consommateurs sur ce sujet.

Je constate aussi avec satisfaction qu'il a su s'imposer comme un mode alternatif de règlement des litiges particulièrement efficace. En effet, non seulement les médiations qu'il mène sont gratuites, mais les entreprises concernées, qui sont légalement tenues de participer au processus de médiation, exécutent ses recommandations dans près de 90 % des cas. Le médiateur national de l'énergie a même développé avec succès sa propre plateforme de médiation en ligne, baptisée SOLLEN. Opérationnelle depuis 2013, elle est en tous points exemplaire de ce qu'il est possible de faire en matière de dématérialisation des procédures.

Mais, en réalité, le rôle du médiateur national de l'énergie va bien au-delà de ces seules missions confiées par la loi.

Depuis sa création, il est en effet devenu un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, notamment en fournissant des

chiffres et analyses essentiels, qui permettent d'éclairer la décision publique. Ces dernières années, il a aussi été à l'origine de plusieurs mesures cruciales de protection des consommateurs. Je pense notamment à la mise en place de la trêve hivernale pour les coupures d'électricité et de gaz naturel, ainsi qu'à l'interdiction des rattrapages de facturation supérieurs à quatorze mois en cas d'erreur de facturation consécutive à une négligence d'un opérateur.

Face à la forte hausse des prix de l'énergie à laquelle nous sommes actuellement confrontés, je sais pouvoir compter sur le médiateur pour accompagner le Gouvernement, tout particulièrement pour aider et protéger les consommateurs, à commencer par les plus précaires d'entre eux, qui sont nombreux à faire appel à lui.

En quelques années, le médiateur national de l'énergie s'est ainsi imposé comme l'un des services publics les plus appréciés par nos concitoyens, grâce à ses qualités jamais démenties de proximité, d'expertise et d'indépendance. Je sais qu'il continuera d'être, à l'avenir, un partenaire de premier plan de l'action gouvernementale, autant qu'une ressource précieuse pour les Françaises et les Français.

Il y a quinze ans, la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie créait le médiateur national de l'énergie, en lui confiant une double mission : informer les consommateurs et résoudre à l'amiable les litiges. Il s'en est acquitté avec brio, devenant rapidement un acteur incontournable du secteur de l'énergie.

Les chiffres permettent de prendre la mesure du travail accompli. Depuis sa création, le médiateur national de l'énergie a en effet informé plus de 21 millions de consommateurs d'énergie sur leurs droits et les démarches qu'ils doivent accomplir. Il a également émis plus de 46 000 recommandations écrites de solutions amiables. Aujourd'hui, c'est bien simple : lorsque les consommateurs domestiques et les petits professionnels se posent une question ou lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec leur fournisseur d'énergie, c'est tout naturellement vers le médiateur qu'ils se tournent.

Le médiateur informe également les consommateurs de manière totalement impartiale et indépendante sur les offres d'énergie disponibles auxquelles ils peuvent souscrire.

Le médiateur national de l'énergie a été créé par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.

Si les 2 missions qui lui sont fixées par la loi sont d'une part de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits et, d'autre part, de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les entreprises du secteur de l'énergie, il a toujours considéré qu'il entrerait dans ses compétences de faire des propositions aux pouvoirs publics pour améliorer les pratiques et le fonctionnement du marché de l'énergie. Le quinzième anniversaire de sa création est l'occasion de revenir sur les principales mesures de protection des consommateurs dont il a été à l'origine.

Remboursement des trop-perçus de facturation

Dans son premier rapport d'activité (2008), le médiateur national de l'énergie avait dénoncé des pratiques difficilement acceptables : certains fournisseurs mettaient plusieurs mois avant de restituer à leurs clients des sommes qu'ils leur devaient ; en cas de résiliation, un fournisseur ne remboursait pas spontanément les trop-perçus inférieurs à 15 euros, et ne s'y résolvait qu'à la demande insistante de ses clients.

L'article 18 de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME) a expressément prévu qu'en cas de résiliation de son contrat, le client doit recevoir une facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la fin du contrat ; et le remboursement des trop-perçus éventuels doit être effectué quinze jours au plus tard après l'édition de la facture de clôture, quel qu'en soit le montant.

L'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures a ensuite amélioré le remboursement des trop-perçus en cours de contrat : les sommes dont le montant est supérieur à 25 euros doivent être spontanément restituées dans un délai maximum de quinze jours ; lorsque le trop-perçu est inférieur à 25 euros, le client, s'il en fait la demande, est remboursé dans un délai maximum de quinze jours, et, s'il ne demande rien, le report doit être effectué avec la facture suivante.

Mise en place de la trêve hivernale des coupures d'énergie

La loi sur l'énergie du 15 avril 2013 a instauré pour les foyers ne parvenant pas à régler leur facture une « trêve hivernale » des coupures de leur alimentation en électricité ou en gaz dans leur résidence principale. La première trêve hivernale a débuté le 1er novembre 2013 pour se terminer le 15 mars 2014. La loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 a aligné la période de l'interdiction des coupures d'énergie sur celle des expulsions locatives (jusqu'au 31 mars).

Limitation des rattrapages de facturation

Le médiateur national de l'énergie s'est battu longtemps pour qu'il soit interdit de facturer des rattrapages de facturation des consommations d'électricité et de gaz naturel au-delà d'une certaine durée. C'est la loi de transition énergétique du 17 août 2015 qui a finalement limité cette durée à 14 mois, au-delà de laquelle les consommations d'énergie qui n'ont pas encore fait l'objet d'une facturation ne peuvent plus être facturées. C'est un acquis majeur pour les consommateurs, qui, parce que leur compteur n'avait pas été relevé pendant plusieurs années ou parce que leur facturation était bloquée dans le système d'information du fournisseur, pouvaient soudainement recevoir des factures d'un montant exorbitant à régler dans un délai de 15 jours ! C'était source d'inquiétude et d'insécurité, en particulier pour les ménages les plus fragiles, que de telles factures pouvaient faire basculer dans la précarité ou le surendettement.

Comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel

Le médiateur national de l'énergie a spontanément mis en place en 2009 un comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel, sur le site energie-info.fr, afin de permettre aux consommateurs de connaître et de comparer toutes les offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel auxquelles ils pouvaient souscrire.

À la différence des comparateurs privés, qui sont en réalité des courtiers en énergie, rémunérés par les fournisseurs, le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie est un service public, neutre et indépendant, qui se borne à comparer toutes les offres disponibles sur le marché, mais ne fait jamais l'intermédiaire entre consommateurs et fournisseurs. Son existence a été officialisée par la loi du 8 novembre 2019, relative à l'énergie et au climat (article 122-3 du code de l'énergie). Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation légale d'y référencer toutes leurs offres destinées aux particuliers et aux petits professionnels.

Plusieurs extensions du champ de compétence du médiateur

Le champ de compétence du médiateur a été étendu à plusieurs reprises depuis sa création.

La loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique plus sobre a ainsi étendu son champ de compétence, au-delà des seuls consommateurs domestiques, aux petits professionnels (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA), aux collectivités, aux copropriétés et aux associations et lui a permis d'intervenir en cas de litiges avec les gestionnaires de réseaux de distribution. La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 a également étendu le champ de compétence du médiateur national de l'énergie à toutes les énergies domestiques : fioul, GPL, bois énergie, réseaux de chaleur... en plus de l'électricité et du gaz naturel. Enfin, depuis la promulgation de la loi du 22 août 2021, le médiateur national de l'énergie peut intervenir dans les litiges liés à l'autoconsommation individuelle.

Remplacement des tarifs sociaux par le chèque énergie

En 2005, le Gouvernement a mis en place le Tarif de première Nécessité (TPN) pour l'électricité et à partir de 2008 le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel. Ces aides sociales permettaient aux foyers précaires de payer une partie de leur facture d'énergie. L'aide au paiement des factures a bénéficié à un nombre croissant de ménages en situation de précarité ; ces tarifs sociaux de l'énergie étaient toutefois jugés insuffisants par de nombreux acteurs de l'énergie, dont le médiateur national de l'énergie, et la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 les a remplacés par le chèque énergie le 1er janvier 2018.

Colonnes montantes d'électricité

Le médiateur national de l'énergie s'est beaucoup investi pour que toutes les colonnes montantes d'électricité des immeubles collectifs soient intégrées dans réseau public de distribution d'électricité. Depuis le 24 novembre 2020, conformément à l'article 176 de la loi ELAN, sauf opposition des copropriétés, toutes les colonnes montantes d'électricité appartiennent au réseau public de distribution d'électricité.

De nouvelles propositions

Le médiateur national de l'énergie a formulé au cours des derniers mois deux nouvelles propositions auprès des pouvoirs publics : il propose tout d'abord qu'il soit mis un terme aux coupures d'électricité pour impayés et que soit instauré un droit à une alimentation minimale en électricité tout au long de l'année. Il a également proposé qu'à défaut d'interdire le démarchage pour la fourniture d'énergie, soit au moins mis en place un encadrement très strict de cette activité avec des sanctions pour ceux qui ne le respectent pas.



QUELQUES RECOMMANDATIONS EMBLÉMATIQUES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

La 1^{ère} recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs de veiller à assurer un traitement personnalisé des consommateurs concernés par des dysfonctionnements avérés de facturation.

[Recommandation 2008-0001](#)

Remboursement des trop-perçus

La pratique qui consiste à ne pas rembourser spontanément les avoirs inférieurs à 15 euros en cas de résiliation devrait être supprimée.

[Recommandation 2009-0160](#)

Face au non-suivi de cette recommandation par les fournisseurs, l'article 18 de la loi du 7 décembre 2010 voit le jour afin d'obliger l'ensemble des fournisseurs à respecter cette recommandation.

Adaptation des options tarifaires en fonction de la consommation du client

Dès lors qu'une option tarifaire n'apparaît plus adaptée aux consommations d'un client, le fournisseur devrait prendre l'initiative d'un contact avec ce dernier pour lui proposer une option tarifaire plus adaptée.

[Recommandation 2013-0399](#)

Non suspension de la fourniture d'énergie en cas d'impayés sur un autre contrat

Le fournisseur ne devrait pas procéder, en cas d'impayés au titre d'un contrat, à la suspension de la fourniture d'énergie prévue par un autre contrat, même si la facturation est commune aux deux énergies.

[Recommandation 2013-0207](#)

Actualisation des coordonnées du consommateur

Le fournisseur devrait veiller à transmettre au distributeur les adresses actualisées dont il a connaissance afin que le distributeur puisse joindre facilement le consommateur.

[Recommandation 2014 -1414](#)



Jean GAUBERT
médiateur national
de l'énergie
de 2013 à 2019

Comment jugez-vous l'évolution du marché de l'énergie depuis la mise en place du médiateur national de l'énergie il y a 15 ans ?

Aujourd'hui, une grande majorité des consommateurs a connaissance de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Cependant une partie d'entre eux continue d'en ignorer certaines règles de fonctionnement. Pour l'électricité, par exemple, certains ne savent pas qu'il est toujours possible de revenir au tarif réglementé à tout moment.

D'autre part, les consommateurs n'ont pas conscience que les fournisseurs font de la spéculation lorsqu'ils s'approvisionnent sur les marchés. C'est pourquoi, le plus souvent, les offres les plus intéressantes financièrement à un instant donné sont les offres les plus risquées en terme d'évolution de prix. Si les consommateurs avaient bien conscience qu'ils ne sont pas engagés sur la durée et qu'ils peuvent changer de contrat à tout moment, ce ne serait pas si grave. Il est donc essentiel, et encore plus dans le contexte actuel de volatilité importante des prix, que le médiateur national de l'énergie et les associations de consommateurs continuent d'expliquer comment le marché de l'énergie fonctionne et les informent également sur les règles de ce dernier ainsi que sur leurs droits.

Il est important de noter que le marché de l'énergie évolue au niveau mondial.

Pour ma part, je pense que le prix de l'électricité ne devrait dépendre que marginalement des matières pétrolières surtout en France où la production est essentiellement nucléaire.

Par ailleurs, les pratiques des fournisseurs ne sont pas toujours exemplaires. Le démarchage est une pratique qui génère beaucoup d'abus et qui doit être améliorée. Je sais que mon successeur, Olivier Challan Belval, a la même opinion que moi, qu'il a fait des propositions aux pouvoirs publics à ce sujet et que le chemin est encore long pour faire évoluer les choses. Pour ma part, je pense que garantir aux démarcheurs une part de rémunération fixe limiterait les mauvaises pratiques.

Enfin, concernant les mauvaises pratiques des fournisseurs, on peut s'étonner de la démarche cavalière de LECLERC ENERGIES qui a laissé ses clients « se débrouiller » seuls pour trouver un nouveau fournisseur d'énergie alors même que le contexte actuel est à la hausse des prix sur les marchés. Ce cas de figure venant d'un groupe puissant à l'échelle de la consommation des ménages démontre, s'il le fallait, le peu d'intérêt qu'il porte à la situation des consommateurs qui lui font confiance. Et il n'est sans doute pas le seul dans ce cas.

Dans ce contexte, j'encourage les équipes du médiateur national de l'énergie à continuer à informer les consommateurs des avantages et inconvénients des différentes offres et des démarches à réaliser en cas de problème.

Pendant votre mandat de médiateur national de l'énergie de 2013 à 2019, quelles sont les avancées dont vous êtes le plus fier ?

Je citerai tout d'abord la création du chèque énergie en remplacement des tarifs sociaux, puis l'interdiction des rattrapages de facturation au-delà de 14 mois de consommation.

Avant cette règle des 14 mois, les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux rendaient les consommateurs responsables de leurs propres erreurs ou de l'absence de relevé de leur compteur.

Autre avancée, le statut des colonnes montantes d'électricité dans les immeubles, qui ont toutes été intégrées au réseau public de distribution d'électricité. Cette modification de statut a pris beaucoup de temps et il a fallu insister longuement car il y avait une forte résistance de la part d'ENEDIS.

Je suis également fier de l'évolution du positionnement du médiateur avec l'obtention du statut officiel d'autorité publique indépendante par la loi. Cela lui donne une respectabilité plus forte, dont il doit assurer la continuité.

Pour finir de parler de mon mandat, le nombre de dossiers traités par les équipes du médiateur national de l'énergie a fortement augmenté. Le traitement de ces dossiers, malgré cet accroissement, a été possible grâce à une adaptation des méthodes de travail mais aussi grâce à une équipe de collaborateurs compétents, motivés et soucieux de respecter les délais et d'être à l'écoute des consommateurs.

Maintenant que vous ne faites plus partie de l'institution du médiateur, que lui souhaitez-vous pour les prochaines années ?

Le médiateur est un tiers de confiance qui doit faire face à une certaine dualité. En effet, il doit savoir se montrer ferme face aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux et compréhensif s'agissant des consommateurs. Je souhaite à l'institution de conforter sa place de tiers de confiance, en toute impartialité. Je sais que c'est ce que fait le médiateur actuel et je ne doute pas qu'il continuera à le faire.