

# LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°46 "Nouvelle législature" - Juin 2022



## ÉDITO

**Olivier  
CHALLAN-  
BELVAL**

médiateur national  
de l'énergie

Le 19 juin dernier, les citoyens ont élu les députés de la XVI<sup>e</sup> législature, et vous en faites partie. À ce titre je tiens à vous adresser toutes mes félicitations pour votre élection.

Je voudrais également vous présenter le médiateur national de l'énergie, qui est une autorité publique indépendante, créé par la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, qui lui a confié deux missions principales : participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits et recommander, dans le cadre d'une médiation, des solutions aux litiges entre les consommateurs et les entreprises du secteur de l'énergie.

Son activité est importante, puisqu'il a été saisi en 2021 de plus de 30 000 litiges et que ce nombre est en augmentation constante depuis plusieurs années (+ 150 % en 5 ans). Je considère, comme mes prédécesseurs, que le médiateur national

de l'énergie est également un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et qu'il entre dans ses compétences de faire des propositions pour améliorer les pratiques et le fonctionnement du marché de l'énergie. Le médiateur national de l'énergie a ainsi permis de faire évoluer la législation en faveur du consommateur avec, par exemple, le remboursement systématique des trop-perçus de facturation, la mise en place de la trêve hivernale des coupures d'énergie ou la limitation de la durée des rattrapages de facturation à 14 mois de consommation.

La crise sanitaire et la flambée des prix de l'énergie ont généré une aggravation de la précarité énergétique, réduit les choix d'offres disponibles en gaz et en électricité et incité certains fournisseurs à adopter parfois des pratiques contestables.

Ce contexte inédit me conduit à mettre en avant trois évolutions législatives qui me paraissent particulièrement urgentes au regard des conséquences qu'elles ont pour les consommateurs d'énergie :

- L'instauration d'un droit à une alimentation minimale en électricité et l'interdiction des coupures d'électricité pour impayés ;

- L'encadrement strict du démarchage pour la fourniture d'énergie ;
- La clarification du statut des colonnes montantes d'électricité pour éviter que le coût de leur rénovation ne soit mis à la charge du premier occupant d'immeuble qui demande une augmentation de puissance de son contrat d'électricité.

## CHIFFRES CLÉS 2021

du médiateur national de l'énergie



**3,5**

millions  
de consommateurs  
informés

**30 626**

litiges reçus

**92%**

de médiations exécutées  
en totalité  
par les opérateurs

## TROIS MESURES DE PROTECTION POUR LES CONSOMMATEURS

Le médiateur national de l'énergie souhaite insister sur trois mesures de protection des consommateurs d'énergie, dont l'adoption lui paraît particulièrement importante.

### 1 L'instauration d'un droit à une alimentation minimale en électricité et l'interdiction des coupures d'électricité pour impayés

L'article L. 121-1 du code de l'énergie rappelle que l'électricité est un « *produit de première nécessité* ». C'est une évidence, puisque, sans électricité, il n'y a pas de lumière, pas de chauffage (même pas au gaz), pas d'eau chaude, pas d'accès à internet, ni au téléphone.

Or, en France, chaque année, près de 300 000 foyers font l'objet d'une coupure de leur fourniture d'électricité en raison d'impayés. Il n'est pas acceptable, dans un pays comme la France, au vingt et unième siècle, que des foyers puissent se retrouver dans une telle situation de précarité et de

pauvreté et soient l'objet de coupures d'électricité qui sont d'une très grande violence.

Le médiateur national de l'énergie a donc proposé en novembre 2021 devant la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale que soit instauré un droit à une alimentation minimale en électricité tout au long de l'année pour les résidences principales, à l'instar de ce qui existe déjà pour l'eau, le logement ou l'ouverture d'un compte bancaire, et qu'il soit interdit de couper l'électricité pour impayés.

Un projet de décret est en cours d'élaboration, qui prévoit d'imposer aux fournisseurs de mettre en place une réduction de puissance d'alimentation pendant deux mois avant de pouvoir procéder à la coupure complète de l'alimentation en électricité. Ce projet ne répond évidemment pas à la problématique évoquée par le médiateur national de l'énergie.

Le fournisseur EDF a indiqué, le lendemain même de la déclaration du médiateur national de l'énergie, qu'il mettrait en application sa proposition sans attendre que la loi le lui impose, ainsi que le pratique déjà le fournisseur PLUM depuis l'an dernier.

Le coût d'une telle mesure peut être raisonnablement estimé à une cinquantaine de millions d'euros au maximum. En effet, d'une part, il existe déjà une trêve des coupures d'électricité pendant 5 mois en hiver (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars) et, d'autre part, les fournisseurs d'électricité indiquent que la réduction de puissance d'alimentation en électricité permet, lorsqu'elle est mise en place, de régler la plupart des cas d'impayés : les mauvais payeurs paient leurs dettes et un certain nombre de foyers en réelle précarité le font également grâce aux aides sociales qui existent et qu'ils avaient négligé de solliciter.

Cette estimation d'un coût maximum d'une cinquantaine de millions d'euros est à mettre en perspective avec le versement d'un chèque énergie supplémentaire de 100 euros (600 millions d'euros) ou la mise en place d'un « *bouclier tarifaire* » pour l'électricité et le gaz (plusieurs milliards d'euros), qui restent des solutions d'urgence et de court terme, mais ne règlent pas la question d'un accès minimal à l'électricité pour les foyers les plus précaires.

## CHIFFRES CLÉS

du baromètre énergie-info 2021 du médiateur national de l'énergie\*

//////////

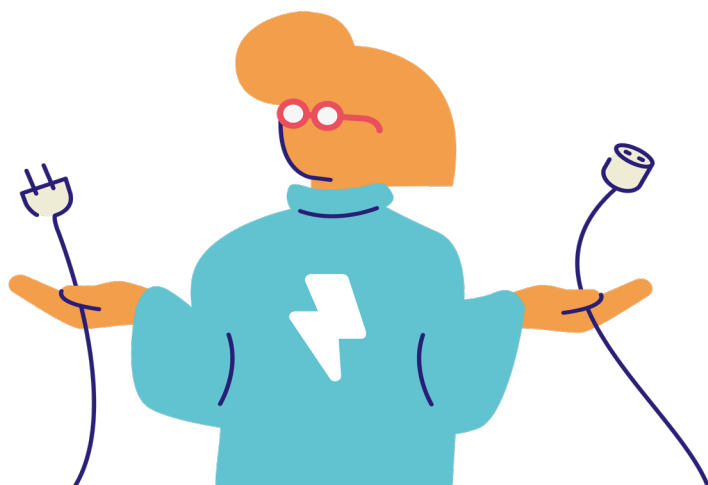
# 79%

des Français (contre 71 % en 2020) déclarent que les factures d'énergie représentent aujourd'hui une part importante des dépenses de leur foyer.

# 60%

60 % des Français (contre 53 % en 2020 et 30 % en 2019) déclarent avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir à payer des factures trop élevées.

\* Enquête réalisée par l'institut .becoming par internet du 6 au 21 septembre 2021 auprès de 2016 foyers



## 2 L'encadrement strict du démarchage pour la fourniture d'énergie

Contrairement à ce qu'on peut lire ou entendre ici ou là, le démarchage, y compris le démarchage à domicile, ne constitue pas un vecteur d'information des consommateurs et de pédagogie sur l'ouverture à la concurrence dans les marchés de l'énergie ! Les litiges qu'adressent quotidiennement les consommateurs au médiateur national de l'énergie attestent **du caractère très répandu de pratiques douteuses, voire frauduleuses, à l'occasion des démarchages**. Tel est le cas, par exemple, lorsque le démarcheur se fait passer pour ce qu'il n'est pas (par exemple le médiateur national de l'énergie ou le gestionnaire du réseau de distribution, voire le fournisseur historique), ment sur la réalité de l'offre qui est faite ou en fait une présentation biaisée, voire falsifie un contrat ou imite la signature d'un consommateur.

Comme l'a rappelé le médiateur belge de l'énergie dans son rapport de l'année 2020, **il est juridiquement possible d'interdire le démarchage lorsque la protection des consommateurs l'exige** : la directive européenne 2019/2161 du 27 novembre 2019 permet, en effet, d'interdire le démarchage dans le secteur de la fourniture d'électricité et de gaz naturel ; cette directive a été transposée dans le droit français par l'ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021, qui ne prévoit rien, même pas pour encadrer strictement cette activité dans le contexte de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. L'examen du projet de loi portant ratification de cette ordonnance par le Parlement pourrait être l'occasion d'y inclure par voie d'amendement des dispositions concernant le démarchage dans le secteur de l'énergie.

Il peut être rappelé utilement que le démarchage téléphonique est aujourd'hui interdit en France notamment pour les

travaux de rénovation énergétique et qu'il est strictement encadré pour les contrats d'assurance.

Pour mieux encadrer le démarchage commercial en matière de fourniture d'énergie, il serait notamment possible de **s'inspirer des dispositions prévues par la loi n° 2021-402 du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services de paiement** et du décret d'application n° 2022-34 du 17 janvier 2022 relatif au démarchage téléphonique en assurance : **accord explicite du consommateur pour être démarché, enregistrement systématique des appels, respect d'un délai minimal de vingt-quatre heures entre le démarchage et la signature du contrat**.

Ainsi, et à défaut de décider l'interdiction du démarchage, le médiateur national de l'énergie propose :

- D'interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement au moment du démarchage par téléphone ou à domicile, afin qu'un délai minimum (24h comme en matière d'assurance) soit laissé au consommateur pour lui permettre de réfléchir, de se renseigner tranquillement et de comparer les offres ;
- D'interdire la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le code de la consommation, sauf dans des cas exceptionnels strictement définis (notamment d'emménagement) ;
- D'annuler purement et simplement tout nouveau contrat de fourniture qui ne respecterait pas ces règles et de réactiver automatiquement le précédent contrat.

- De renforcer les sanctions applicables en la matière, notamment les sanctions administratives, et de prévoir, en cas de fraudes répétées, la suppression ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.

## FOCUS

### QUELQUES AVANCÉES OBTENUES PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

#### Remboursement des trop-perçus de facturation

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.

#### 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.

#### 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.

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.

### 3 La clarification du statut des colonnes montantes d'électricité

Les « *colonnes montantes d'électricité* » sont les câbles électriques et les canalisations qui, dans les immeubles collectifs, acheminent l'électricité entre le réseau public situé sur la voie publique et chaque logement.

En application de l'article L. 346-1 du code de l'énergie, les colonnes montantes sont qualifiées de « *branchements collectifs* » au réseau de distribution d'électricité. Pour clarifier le régime de propriété des colonnes montantes, jusqu'alors incertain et à l'origine de nombreux litiges avec les copropriétés, l'article 176 de la loi du 23 novembre 2018 (dite « *loi ELAN* ») a décidé que les colonnes montantes « *appartiennent au réseau public de distribution d'électricité* ».

Toutefois, cette disposition a eu pour conséquence que le gestionnaire du réseau public de distribution, qui auparavant se tournait vers les copropriétés pour faire financer certains travaux de rénovation des colonnes montantes, ne peut plus le faire désormais et se retourne maintenant vers le consommateur d'électricité.

Ainsi, le consommateur qui sollicite une augmentation de la puissance de son compteur ou la pose d'un compteur supplémentaire se retrouve **contraint de financer lui seul la totalité de la rénovation de la colonne électrique de son immeuble, avec des coûts qui peuvent aller au-delà de 10 000 euros,**

alors que les travaux qu'il va ainsi financer vont profiter à l'ensemble des autres consommateurs reliés à cette colonne montante.

C'est notamment le cas lorsque le consommateur décide de passer au chauffage électrique, comme il y est fortement incité par les pouvoirs publics, ou lorsqu'il divise un logement en plusieurs lots.

Le médiateur national de l'énergie propose qu'une disposition législative vienne rapidement rectifier cette situation particulièrement inéquitable et qui n'avait pas été anticipée lors du vote de la loi ELAN. Cette disposition législative pourrait prévoir que les colonnes montantes d'électricité constituent un « *élément du réseau public de distribution* » et non plus un « *branchement collectif* », comme c'est le cas aujourd'hui.

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

concernant le médiateur national de l'énergie



### INSTITUTIONNEL

Site internet et adresse mail à destination des élus et des journalistes

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

[communication@energie-mediateur.fr](mailto:communication@energie-mediateur.fr)

### CONSOMMATEURS

Site internet avec des informations sur le marché de l'énergie :

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

Comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel :

<https://comparateur.energie-info.fr>

Numéro vert énergie-info :

0 800 112 212 (appel et service gratuits)

