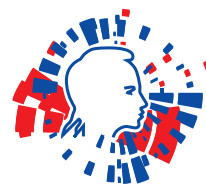




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

juin - juillet 2012

n° 11

Édito

Mix énergétique, développement des énergies renouvelables, maîtrise de la demande énergétique, amélioration thermique de l'habitat, prix de l'électricité et du gaz naturel... tels seront notamment les sujets de la grande conférence environnementale annoncée par le gouvernement dès le mois de juillet prochain.

Avec pour priorité la transition énergétique, un débat approfondi devra s'instaurer pour associer pleinement l'ensemble des acteurs à la mutation des usages et des comportements qu'elle impose.

Dans un secteur riche d'un environnement législatif et réglementaire déjà complexe, la loi de programmation sur l'énergie prévue pour 2013 devra intégrer l'ensemble de ces enjeux industriels, sociétaux et sociaux.

Observateur privilégié du secteur, le médiateur national de l'énergie entend poursuivre son travail d'interpellation des pouvoirs publics en avançant des propositions concrètes et réalistes au service de l'intérêt général.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

Placer le consommateur au cœur de la politique énergétique

Dans un contexte qui s'est considérablement complexifié, le médiateur national de l'énergie s'efforce de réconcilier le consommateur avec les marchés de l'électricité et du gaz, dans lesquels il a perdu ses repères. Le gouvernement a annoncé la tenue prochaine d'un débat national sur la transition énergétique, auquel le médiateur entend contribuer afin de placer le consommateur au cœur de la politique énergétique.

Dans un contexte économique difficile, les prix de l'électricité et du gaz sont un sujet de préoccupation croissant pour les Français. Les hausses récentes, fortes et répétées, inquiètent les consommateurs quant à

l'évolution de la facture d'énergie. Le médiateur s'interroge donc sur l'opportunité de limiter à un mouvement annuel, et non plus trimestriel, l'évolution du prix du gaz, comme en électricité traditionnellement. Cette fréquence laisserait davantage de temps à la prise en compte des impacts de ces mouvements tarifaires pour les consommateurs et permettrait d'anticiper les mesures d'accompagnement pour aider les foyers les plus fragiles à faire face à ces dépenses supplémentaires.

Membre de l'Observatoire national de la précarité énergétique, le médiateur a formulé des propositions concrètes pour lutter contre la précarité énergétique.

Cas concrets Recommandations P. 3

Éclairage Interview de Jean-Paul DELEVOYE P. 4





Regard

L'énergie est un bien de première nécessité. Dans une société solidaire, priver de chauffage et de lumière, pendant l'hiver, des personnes de bonne foi qui ne parviennent pas à régler leur dû, est anormal. Le médiateur propose donc d'instaurer une trêve hivernale des coupures d'énergie pour les consommateurs en difficulté, à l'instar de celle qui suspend les expulsions des locataires.

En outre, les mesures d'aide au paiement des factures d'énergie ne sont pas à la hauteur des enjeux. Le nombre de ménages en difficulté augmente et les dispositifs d'aide sont difficilement lisibles et peu accessibles. Afin d'élargir le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux et les sommes qui leur sont allouées, le médiateur préconise de substituer à ce dispositif un « chèque énergie ».

Distribuée par la Caisse d'allocations familiales, cette aide pourrait tenir compte des besoins de chauffage, toutes énergies confon-

dues, et bénéficier à près de 4 millions de foyers. Ce dispositif pourrait compléter utilement, sur le plan social, un système de tarification progressive, qui a plutôt une vocation de maîtrise des consommations.

Autre dossier sur lequel le médiateur s'est fortement impliqué, à l'invitation des pouvoirs publics : les compteurs communicants, et notamment la généralisation de Linky.

Opportunité exceptionnelle pour les distributeurs de créer une nouvelle relation de proximité avec les consommateurs, les compteurs électriques évolués semblent parés de toutes les vertus : ils devraient diminuer les coûts des gestionnaires de réseaux, permettre de faire des économies d'énergie et donner un coup de fouet à la

concurrence. Mais qu'en est-il réellement ? Si les bénéfices pour les opérateurs ne font aucun doute, ceux pour le consommateur restent encore assez théoriques.

A condition de fournir une meilleure information, Linky pourra constituer un véritable outil pédagogique conçu pour aider les consommateurs à choisir les meilleures offres en fonction de leurs usages et faire des économies d'énergie. Encore faudra-t-il que les données sur la consommation soient fournies gratuitement aux consommateurs, en temps réel et dans leur lieu de vie.

Le retard pris par le lancement de l'appel d'offre pour la fabrication des compteurs Linky pourrait être mis à profit pour améliorer le projet et le doter de ces fonctionnalités, en particulier cette possibilité de communiquer vers le domicile qui lui fait actuellement défaut.

Cet effort de pédagogie passera également par une amélioration de la lisibilité et de la simplicité des factures d'énergie. En renforçant l'information donnée aux clients sur leurs factures d'électricité et de gaz à compter du 1^{er} janvier 2013, le nouvel arrêté « Facture » s'inscrit dans cette perspective. Seront notamment précisées les coordonnées du médiateur national de l'énergie pour une meilleure protection de tous les consommateurs.

Cet effort de simplicité pourrait être poursuivi en élargissant les conditions de saisine du médiateur afin qu'un plus grand nombre de consommateurs puissent faire appel à ses services. Chaque année, des centaines de saisines ne sont pas recevables, car elles n'entrent pas dans le champ de compétences légal¹ du médiateur. Les futurs débats seront l'occasion d'aborder cette question, avec pour objectif d'inciter les opérateurs à améliorer leurs pratiques et de trouver une solution satisfaisante à des litiges persistants.

Par son implication et son expertise, fondée sur sa connaissance du quotidien des consommateurs d'énergie, le médiateur sera force de propositions concrètes et innovantes sur les projets à venir.

¹ Le médiateur ne peut intervenir que sur les litiges « nés de l'exécution des contrats de fourniture » pour les consommateurs domestiques ou professionnels avec un contrat inférieur à 36 kVA et consommant moins de 30 000 kWh de gaz par an.

Chiffres clés

130 millions

de factures d'électricité et de gaz naturel éditées par an par tous les fournisseurs

1600 €

Budget énergie annuel moyen d'un ménage français en 2010, hors carburants

5.2 milliards d'€

Charges prévisionnelles 2012 de la CSPE (contribution aux charges du service public de l'électricité)

82 € TTC

Coût annuel moyen, pour un consommateur domestique, des charges de service public estimées par la CRE en 2012

3.8 millions

de ménages en situation de précarité énergétique, soit environ 8 millions de personnes

Le médiateur a formulé des propositions concrètes pour lutter contre la précarité énergétique."

Cas concrets

Les distributeurs doivent pouvoir rétablir dans la journée après une suspension d'alimentation

Mlles A. et M. contestent la résiliation, à leur insu, de leur contrat de fourniture d'électricité, suivie de la suspension de l'alimentation en électricité de leur logement durant les fêtes de fin d'année.

Le fournisseur reconnaît être à l'origine de la résiliation du contrat suite à l'attribution à tort de leur numéro de point de livraison (PDL) à l'un de ses clients. La mention « contrat résilié » étant indiquée en petits caractères au verso des factures, les consommatrices ne se sont pas aperçues que leur dernière facture était une facture de résiliation. Le client qui s'était vu attribuer à tort leur PDL a signalé l'anomalie, qui a été corrigée le concernant par son fournisseur. Toutefois, ce dernier a oublié de rétablir le contrat des consommatrices. Leur PDL s'est ainsi retrouvé, du point de vue du distributeur, sans contrat de fourniture.

Ainsi qu'en disposent les règles en vigueur, le distributeur maintient l'alimentation en libre service de l'électricité sur un PDL résilié durant au maximum huit semaines. Aucun fournisseur d'électricité n'ayant fait de demande de mise en service

pendant cette période, le distributeur procède, le 30 décembre, à la coupure de l'alimentation électrique du logement.

Suite aux appels des consommatrices le jour même, le fournisseur demande un rétablissement en urgence de l'électricité, qui ne sera effectif que le 3 janvier.

La cause de la coupure, la période concernée et la situation des consommateurs (présence d'enfants en bas âge et de la famille venue pour les fêtes, logement au chauffage électrique) justifiaient indéniablement un rétablissement dans un délai plus court.

Le médiateur recommande aux distributeurs de ne pas procéder à des suspensions d'alimentation s'ils ne disposent pas des ressources nécessaires pour rétablir en urgence en fin de journée ou le lendemain.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2012-0172 SUR :
www.energie-mediateur.fr

Un fournisseur doit informer le distributeur lorsqu'il corrige un relevé de compteur contractuel

Lors du changement de fournisseur de gaz naturel des époux P., le distributeur calcule un index de bascule à 10 656 m³ et le transmet, comme en disposent les procédures en vigueur, à l'ancien et au nouveau fournisseurs pour qu'ils établissent respectivement la facture de résiliation et celle de mise en service.

Quelques jours plus tard, le distributeur relève le compteur à 8 390 m³. Le nouveau fournisseur aurait dû alors rembourser les consommateurs de la différence entre 8 390 et 10 656 m³, soit environ 1 200 euros TTC, ainsi qu'en disposent les règles de fonctionnement du marché. Il s'en abstient. Les époux P., qui ignorent cette règle, demandent alors à leur ancien fournisseur de corriger l'index de résiliation mais celui-ci refuse et maintient sa facturation.

Quant au nouveau fournisseur, il finit par corriger l'index de bascule, mais sans en informer ni le distributeur ni l'ancien fournisseur, ce qui entraîne de fait une double facturation pour les consommateurs de 2 266 m³.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux fournisseurs que la correction des index de bascule doit se faire en accord avec le distributeur concerné et le fournisseur précédent, conformément aux règles de bon fonctionnement du marché.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2012-0593 SUR :
www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Mon contrat d'électricité ou de gaz naturel a été résilié alors que je n'ai rien demandé. Que faire ?

Pour identifier la cause de la résiliation, il convient de se poser les questions suivantes :

• Ai-je souscrit un contrat avec un autre fournisseur ?

Vous avez peut-être changé de fournisseur en acceptant une offre sur Internet ou en signant un contrat remis lors d'un démarchage ou reçu par courrier. Dans ce cas, votre contrat antérieur est résilié automatiquement. N'oubliez pas qu'EDF et GDF SUEZ sont deux fournisseurs différents et concurrents, qui proposent des offres en gaz et en électricité. Si tel est le cas, sachez que vous pouvez à tout moment redevenir client du fournisseur que vous avez quitté en souscrivant un nouveau contrat avec lui.

• Suis-je à jour de mes paiements ?

En cas d'impayé, votre fournisseur a pu résilier votre contrat, mais il doit normalement vous en avertir au préalable par courrier. Contactez son service clients pour le vérifier.

Si ces deux motifs peuvent être écartés, la référence de votre compteur a sans doute été attribuée par erreur à un autre consommateur.

Ecrivez à votre fournisseur en recommandé pour contester la résiliation de votre contrat et demander sa réouverture aux conditions antérieures.



Éclairage

Le CESE, lieu de dialogue et de rassemblement



Jean-Paul DELEVOYE
Président du Conseil économique,
social et environnemental (CESE)

“ Pour 12 à 15 millions de Français, les fins de mois se jouent à 50 ou 150€ près.”

Quelle attention portez-vous sur les consommateurs et ceux de l'énergie en particulier ?

Je suis assez interpellé par les excès de cette société de consommation dans laquelle nous sommes entrés. D'une part, on observe régulièrement l'extension des comportements consuméristes à la vie publique, affective, professionnelle et l'on consomme tout, son patron, son conjoint, son enfant, les institutions de la République. D'autre part, de la satisfaction de besoins nous sommes passés à la stimulation des envies puis à la stimulation des pulsions. La différence est qu'en cas de difficulté économique, de baisse du pouvoir d'achat, l'incapacité à consommer crée au-delà du manque de la frustration. Et cette frustration accumulée peut nourrir une certaine violence contre le système ou la fuite de la réalité dans les jeux, la virtualité, les addictions.

La hausse annoncée des coûts en matière d'énergie m'inquiète pour une frange de la population déjà en situation de précarité. Il y a quelques années, nous avons établi à la Médiature que pour 12 à 15 millions de Français les fins de mois se jouaient à 50 ou 150 euros près. Dès lors, la moindre hausse brutale d'un poste de dépense peut précipiter des foyers dans l'impasse. Ceci est à mettre en parallèle de la hausse du coût du logement ou de la santé qui annonce des comportements de renoncement à certains soins ou à certains confort qu'on considérerait comme acquis.

Un débat national sur la transition énergétique doit être lancé dès cet été. Quelle contribution pourra apporter le CESE ?

Le CESE devrait rendre d'ici la fin de l'année deux avis sur l'efficacité énergétique et sur la transition énergétique. Ces avis devraient

correspondre au calendrier gouvernemental également échelonné sur la rentrée de septembre et la fin d'année. En matière environnementale, depuis l'expérience réussie du Grenelle, la société civile a très largement prouvé son expertise et sa maturité pour accompagner le gouvernement et le Parlement dans leur travail de réforme. Sont rassemblés au CESE aussi bien les syndicats salariés et patronaux que les associations environnementales : leur consultation et leur dialogue paraissent incontournables.

Le CESE est un lieu de dialogue neutre et indépendant, une assemblée du temps long où peuvent être lancés des chantiers de long terme, un lieu de construction collective de l'avenir à partir d'un diagnostic partagé et d'une mobilisation citoyenne autour des enjeux, un outil d'accompagnement du changement pour accomplir les mutations et transitions nécessaires.

Que vous inspire le développement de la médiation et des règlements alternatifs des litiges ?

Nous sommes en face d'un système de plus en plus rationalisé, normalisé, informatisé, destiné à gérer la masse. Quand vous êtes dans la norme, ce système fonctionne parfaitement. Quand vous ne l'êtes pas, ce système s'apparente à un rouleau compresseur. Je me souviens de ce verbatim rapporté par un délégué du Médiateur : « quand le système me met dans cette impasse, je n'ai pas d'autre choix que de détruire le système ou me détruire moi-même ». Il y a une demande d'écoute, d'empathie, de compréhension que peut remplir justement la médiation.