

# LA LETTRE



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°38 - Janvier 2020

- ♦ **REGARD** « Rapport d'étonnement » du nouveau médiateur P.1
- ♦ **CAS CONCRET** Colonnes montantes : quand le gestionnaire de réseau continue à n'en faire qu'à sa tête P.3
- ♦ **À L'ÉCOUTE** Fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, quelle conséquence pour moi ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** Bruno LECHEVIN P.4



### ÉDITO

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

J'ai été nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre dernier. Cette lettre de janvier 2020 est donc la première de mon mandat. Elle me donne l'occasion de présenter une sorte de « rapport d'étonnement », exercice souvent demandé aux nouveaux arrivants ! J'ai rencontré mes nouveaux collaborateurs qui m'ont présenté les dossiers qui leur tiennent à cœur : problèmes de facturation simples qui n'auraient jamais dû arriver jusqu'au médiateur, résiliations inexplicables, etc.

En 2019, le médiateur national a enregistré, au total, près de 23 000 litiges. Ce nombre est en augmentation de plus de 30 % par rapport à l'année précédente. Il est bien trop élevé, surtout si l'on pense que le recours au médiateur national n'intervient généralement qu'après que le consommateur a engagé des démarches infructueuses auprès de son fournisseur ou du gestionnaire de réseau, et qu'un certain nombre d'entre eux ont dû renoncer entre temps à se battre.

Mon ambition est, durant mon mandat, en m'appuyant sur mon équipe de 40 collaborateurs particulièrement motivés, de faire diminuer drastiquement le nombre de litiges dont je suis saisi, notamment en faisant en sorte que les opérateurs améliorent leurs pratiques. Cela éviterait aux consommateurs d'aller jusqu'en médiation, notamment pour les litiges les plus simples.

Qu'on l'ait souhaitée ou pas, l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel est une réalité. Bientôt, les

tarifs réglementés de gaz naturel vont être supprimés. Il est, à ce moment décisif, de l'intérêt de tous les acteurs, notamment des fournisseurs d'énergie eux-mêmes, qu'ils soient « historiques » ou « alternatifs », que le marché fonctionne bien et que les consommateurs aient confiance.

Pour ce qui me concerne, les consommateurs sont bien évidemment au centre de mes préoccupations. Si les recommandations que j'émet et les

rencontres avec les opérateurs du marché ne suffisent pas pour avancer sur certains sujets, je n'hésiterai pas à mettre en œuvre tous les moyens dont je dispose pour y parvenir, y compris, si cela s'avère nécessaire, en dénonçant publiquement les mauvaises pratiques et en désignant nommément les responsables.

Je vous adresse mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.



### REGARD

## « RAPPORT D'ÉTONNEMENT » DU NOUVEAU MÉDIATEUR

Près de 23 000 litiges ont été enregistrés par le médiateur national de l'énergie en 2019. En 2018, il y en avait eu 16 934. Rapporté au nombre de contrats d'électricité et de gaz naturel (43 millions pour les seuls clients résidentiels), ce taux peut paraître faible, mais il est trop élevé pour les consommateurs concernés, pour lesquels régler leur litige est un vrai parcours du combattant. En effet, les consommateurs ne font appel au médiateur qu'en ultime recours, après avoir déjà contacté en vain, et souvent plusieurs fois, le service clientèle de l'entreprise concernée, par téléphone et par écrit.

Les litiges dans le secteur de l'énergie pourraient pourtant diminuer rapidement si l'ensemble des

acteurs faisait preuve de plus de rigueur et de respect des procédures et de la réglementation. Ainsi, un grand nombre de résiliations « inexplicables », qui sont pour la plupart dues à une erreur d'identification du compteur lors d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur, pourrait facilement être évité grâce à des procédures permettant des vérifications plus systématiques. De plus, si les fournisseurs respectaient les procédures élaborées durant les concertations organisées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, un certain nombre de ces problèmes serait bien plus rapidement réglé sans qu'il soit besoin de faire appel au médiateur national de l'énergie.



Deux types de problèmes m'ont particulièrement surpris, car ils auraient dû disparaître avec l'entrée en vigueur de textes de loi largement soutenus par mes deux prédécesseurs.

Il s'agit d'abord de la question des rattrapages de facturation portant sur des périodes assez longues. En effet, l'article L. 224-11 du code de la consommation, issu de la loi du 17 août 2015, prévoit que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel n'ont pas le droit de facturer des consommations intervenues plus de 14 mois avant le dernier relevé du compteur. Les recommandations du médiateur national de l'énergie se fondent directement sur l'application de cet article. Elles sont évidemment suivies d'effet, mais quelle perte de temps (et d'énergie !) pour le consommateur qui s'est retrouvé dans l'obligation de me saisir pour obtenir l'application de la loi !

Le deuxième problème qui m'a surpris, c'est celui de la prise en charge des travaux sur les câbles d'électricité qui acheminent l'électricité entre le réseau public situé sur la voirie et chaque logement dans les immeubles, qu'on appelle communément colonnes montantes. Les articles L. 346-1 et suivants du code de l'énergie, issus de la loi dite ELAN du 23 novembre 2018, posent le principe que, sauf opposition des copropriétés, toutes les colonnes montantes d'électricité des immeubles seront intégrées au réseau public de distribution d'électricité, dans un délai de 2 ans à compter de la promulgation de la loi et que les immeubles concernés peuvent obtenir ce transfert immédiatement par une simple demande au gestionnaire de réseau. Toutefois, malgré la loi, ENEDIS considère que sont seulement à sa charge les travaux de sécurité, mais pas les travaux de renforcement lorsqu'ils s'avèrent nécessaires, notamment pour permettre une augmentation de la puissance délivrée à un consommateur (Voir

rubrique « Cas concret », page de droite). Une telle interprétation des textes par ENEDIS n'est pas conforme à la réglementation qui s'impose au distributeur d'électricité, et elle fait obstacle à ce qu'à voulu faire le législateur.

Au-delà des litiges soumis au médiateur national de l'énergie, je souhaite revenir sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, dont j'observe qu'elle est perçue positivement par 60 % des consommateurs.<sup>1</sup> Aujourd'hui, les consommateurs ont le choix entre de nombreux fournisseurs (une vingtaine en gaz et une trentaine en électricité), et de nombreuses offres de marché sont plus intéressantes financièrement que les tarifs réglementés. Le comparateur d'offres officiel du médiateur national de l'énergie, disponible sur le site energie-info.fr, montre ainsi qu'il est possible d'économiser jusqu'à 10 % sur sa facture.

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie va permettre aux consommateurs de devenir « acteurs de leur consommation », et le déploiement des compteurs communicants va encourager le développement d'innovations, qui vont permettre non seulement de consommer moins cher, mais aussi, et peut-être surtout, plus intelligemment et plus écologiquement.

Le développement par les fournisseurs d'offres avec un signal prix va ainsi inciter à consommer moins pendant les heures de pointe, par exemple en hiver le soir à 19 h, qui sont les périodes pendant lesquelles le coût de production de l'électricité est le plus élevé et où il faut recourir aux moyens de production les plus polluants.

Deux sujets me préoccupent plus particulièrement : l'absence de concurrence effective sur certaines parties du territoire et les dérives de certains démarcheurs.

Sur une partie du territoire métropolitain, en effet, la concurrence existe juridiquement mais pas réellement. Dans son rapport publié en février 2019, la Commission de régulation de l'énergie pointe ainsi « la quasi-inexistence de la concurrence sur le segment résidentiel » sur certaines parties du territoire, et indique que « plus de 1,2 millions de consommateurs en électricité et 400 000 en gaz ne peuvent véritablement faire jouer la concurrence »<sup>2</sup>. Or, partout en France, un consommateur qui n'est pas satisfait de son fournisseur d'énergie doit pouvoir faire appel à un autre fournisseur.

Et là où la concurrence se développe, il faut lutter contre certains abus, qui ne sont d'ailleurs pas spécifiques à l'énergie. J'ai été nommé médiateur deux semaines après la promulgation de loi relative à l'énergie et au climat, qui décide la suppression de l'ensemble des tarifs réglementés de vente de gaz naturel le 1<sup>er</sup> juillet 2023. Or, mes services ont déjà été alertés de l'apparition de pratiques contestables, comme cet appel d'un démarcheur (à l'un de mes collaborateurs !) se faisant passer pour le « comparateur officiel des pouvoirs publics » ou cet autre annonçant qu'il faut souscrire immédiatement un contrat de gaz en offre de marché, car les tarifs réglementés auraient déjà disparu...

Avec 61 % de consommateurs démarchés en 2019<sup>1</sup> et des plaintes qui se multiplient auprès de mes services et auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), il est temps d'assainir les pratiques des démarcheurs. Tous les acteurs ont intérêt à voir disparaître les mauvaises pratiques, les pouvoirs publics et les associations de consommateurs, mais également les fournisseurs, car c'est de leur intérêt d'améliorer la confiance des consommateurs.

Dans ce contexte de suppression prochaine des tarifs réglementés du gaz naturel (Voir rubrique « À l'écoute »), le service d'information du médiateur national de l'énergie Energie-Info va inciter les consommateurs à comparer les offres avant de changer et va redoubler d'efforts pour leur faire connaître les différentes offres d'énergie.

<sup>1</sup> Source : Baromètre Energie-Info 2019 du médiateur national de l'énergie, réalisé en septembre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1 301 personnes.

<sup>2</sup> Source : Rapport 2017-2018 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel de la Commission de régulation de l'énergie.

## CAS CONCRET

### COLONNES MONTANTES : QUAND LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU CONTINUE À N'EN FAIRE QU'À SA TÊTE



Mme et M. L sont propriétaires d'un appartement qu'ils ont fait rénover en installant notamment un chauffage électrique. Ils ont demandé l'augmentation de la puissance de leur compteur de 6 à 9 kVA. Le distributeur Y l'a effectuée avant de s'apercevoir que la colonne montante ne pouvait pas la supporter. La copropriété ayant voté en assemblée générale le transfert de la colonne montante au gestionnaire de réseau, comme le prévoit la loi ELAN, Mme et M. L ont demandé au distributeur d'effectuer la rénovation de la colonne. Le distributeur a refusé de prendre à sa charge la rénovation.

Le couple saisit le médiateur national de l'énergie qui estime, lors de l'analyse du dossier, que le renforcement de la colonne montante, rendu nécessaire par la demande d'augmentation de puissance d'un consommateur, doit être totalement pris en charge par le distributeur puisqu'elle fait partie du réseau public.

Dans un but de prévention des litiges, le médiateur recommande au gestionnaire de réseau, chaque fois qu'une demande d'augmentation de puissance nécessite un renforcement de la colonne montante, de prendre immédiatement et intégralement en charge ce renforcement dont le coût est couvert par le TURPE (tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité).

Après réception de la recommandation, le gestionnaire de réseau a répondu qu'il ne la mettrait pas en œuvre.

Retrouvez la recommandation D2019-10895 sur [energie-mediateur.fr](https://www.energie-mediateur.fr)

Le cas concret décrit ci-dessus illustre parfaitement la situation dans laquelle se trouvent les parties concernées par les litiges liés à la rénovation de colonnes montantes.

La prise en charge des travaux est contestée par le distributeur au motif qu'elle n'est pas motivée par des raisons de sécurité mais par une demande d'augmentation de puissance nécessitant un renforcement de la colonne. Le médiateur considère que le renforcement, quelle que soit la raison qui le justifie, doit être pris en charge par le gestionnaire de réseau de distribution puisque la colonne fait partie du réseau et que les travaux de renforcement sont à la charge du distributeur. Comment le gestionnaire peut-il considérer remplir sa mission de service public de mise à disposition d'énergie s'il ne permet pas d'atteindre la puissance adaptée aux besoins des occupants des logements ?

En plus des dossiers où le gestionnaire de réseau refuse de prendre en charge les travaux de renforcement, le médiateur a identifié 3 autres types de problèmes :

- Défaut d'information sur les dispositions de la loi ELAN.
- Défaut d'information sur les délais de réalisation des travaux.
- Refus de prise en charge des travaux de génie civil.

Alors que la loi ELAN laissait espérer leur disparition, le médiateur national de l'énergie s'étonne d'être encore saisi de tels litiges. Et il s'étonne encore plus que ses recommandations ne soient pas suivies après analyse argumentée des dossiers. Cette position va conduire à de nouveaux contentieux devant le Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDIS) pour les litiges liés à la non réalisation de travaux de renforcement puisqu'il s'agit d'un problème concernant l'accès au réseau, ou devant les tribunaux pour les autres litiges, notamment ceux liés aux délais de réalisation des travaux.

## À L'ÉCOUTE

### Fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, quelle conséquence pour moi ?

La suppression de l'ensemble des tarifs réglementés de vente de gaz naturel le 1<sup>er</sup> juillet 2023 est actée dans la loi relative à l'énergie et au climat publiée au Journal officiel le 9 novembre 2019.

Jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2023, les contrats en cours au tarif réglementé de gaz sont maintenus pour les particuliers et les copropriétés. En revanche, leur commercialisation s'est arrêtée. Les tarifs réglementés de vente de l'électricité ne sont pas concernés pour les particuliers.

En gaz, je ne peux souscrire que des offres de marché, dont les prix peuvent être soit fixes, soit indexés. Jusqu'en 2023, ceux-ci pourront être indexés sur les tarifs réglementés de vente. Ensuite, leur évolution pourra être indexée sur le prix moyen « de référence » de la fourniture de gaz naturel qui sera calculé et publié par la Commission de régulation de l'énergie.

Les tarifs réglementés ont déjà disparu pour les professionnels consommant plus de 30 000 kWh par an et pour les immeubles d'habitation et copropriétés consommant plus de 150 000 kWh par an. Leur suppression définitive va se dérouler en 2 étapes :

- 1<sup>er</sup> décembre 2020 pour les professionnels ;
- 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour les particuliers, et pour les immeubles d'habitation et copropriétés.

Si je suis titulaire d'un contrat de gaz naturel au tarif réglementé, il faudra à terme souscrire un contrat en offre de marché, mais j'ai le temps de comparer, notamment en utilisant l'outil mis à la disposition par le médiateur national de l'énergie en application de la loi relative à l'énergie et au climat.

Je serai sans doute démarché par plusieurs fournisseurs (à domicile, par téléphone, courrier ou courriel), dont mon fournisseur actuel d'électricité s'il commercialise aussi du gaz. Je ne suis pas obligé de souscrire immédiatement. Je ne risque pas de coupure de gaz. Mais si j'anticipe, je peux dès à présent réaliser des économies sur ma facture, à condition de bien comparer les offres avant de souscrire.

Pour en savoir plus :

- Le comparateur <https://comparateur.energie-info.fr>
- La fiche pratique sur la fin des tarifs réglementés de gaz

## ÉCLAIRAGE

"Plus que jamais votre autorité est attendue : pour apporter des solutions concrètes aux litiges [...] mais aussi pour servir l'intérêt général et la protection des consommateurs"



**Bruno LECHEVIN**  
Délégué général de l'association  
Agir pour le climat et vice-président  
d'Electriciens sans Frontières

**Vous avez mis en place le médiateur national de l'énergie et en avez été délégué général, jusqu'en 2013. Y a-t-il des points sur lesquels vous souhaitez attirer l'attention d'Olivier Challan-Belval, qui débute son mandat de médiateur ?**

Vous êtes le 3<sup>ème</sup> médiateur national de l'énergie depuis la création de cette autorité publique indépendante en 2006. Au regard de votre expérience, vous avez une parfaite connaissance du marché de l'énergie. Comme conseiller d'État, vous avez une compétence juridique indéniable. Vous avez donc tous les atouts pour renforcer l'action et la légitimité du médiateur national de l'énergie.

Plus que jamais votre autorité est attendue : pour apporter des solutions concrètes aux litiges des consommateurs, bien entendu, mais aussi pour servir l'intérêt général et la protection des consommateurs. Il est urgent de déployer les outils d'information en leur direction pour qu'ils puissent choisir leur fournisseur, pas seulement en fonction du critère « prix » - même si celui-ci

est important -, mais aussi en fonction d'autres critères, tels que les offres vertes (réellement vertes...) et celles qui incitent aux économies d'énergie.

J'espère que le médiateur de l'énergie, dans cette décennie, intègrera la transition énergétique au cœur de son mandat et permettra aux consommateurs d'énergie de devenir des « consomm'acteurs ». Il serait ainsi légitime d'étendre ses missions aux litiges relatifs aux travaux d'efficacité et de rénovation énergétiques.

Voilà un beau défi à relever pour le nouveau médiateur et je n'ai aucun doute sur sa capacité à le relever grâce aux équipes très professionnelles qui l'entourent.

**La précarité énergétique est plus que jamais au cœur de l'actualité : un Français sur 10 peine aujourd'hui à payer ses factures d'énergie. Quelles devraient être selon vous les priorités en matière de lutte contre la précarité énergétique ?**

La précarité énergétique est malheureusement installée durablement dans notre pays. C'est pour cela qu'au titre de délégué général de l'association Agir pour le climat<sup>1</sup>, je fais partie de l'action collective « stop à l'exclusion énergétique », initiée par la fondation des transitions. L'objectif est de sortir un million de personnes de la précarité énergétique chaque année et de faire de l'exclusion énergétique la grande cause nationale de 2020.

Faire reculer la précarité énergétique tout en construisant une société plus respectueuse des ressources naturelles est essentiel. Ici, le médiateur a un rôle important à jouer. D'abord, il doit alerter, quand on sait que 2019 a connu un nouveau record, celui des coupures d'énergie pour impayés. Ensuite, il

doit informer pour que le chèque énergie et les droits qui lui sont associés bénéficient à toutes les personnes éligibles. Le médiateur devrait aussi œuvrer à la revalorisation de ce chèque et obtenir qu'il soit abondé chaque fois qu'il est utilisé pour des travaux de rénovation énergétique. En effet, si l'urgence est d'aider les précaires à payer leurs factures, le plus efficace est de diminuer le montant de ces factures en améliorant la performance énergétique de leurs logements et en éradiquant les passoires thermiques.

**Vous êtes aussi vice-président d'Electriciens sans Frontières, association dont le médiateur de l'énergie est partenaire, qu'attendez-vous de ce partenariat ?**

Près d'un milliard de personnes n'ont pas accès à l'électricité, entravant le développement de sociétés qui, par ailleurs, subissent le plus les effets du changement climatique sans en être responsables.

L'électricité améliore santé et éducation, contribue à la sécurité alimentaire. Elle permet de sortir de l'obscurité, voire de l'obscurantisme. Des hauts plateaux malgaches aux vallées népalaises, en Haïti ou au Mali, Electriciens sans frontières apporte, depuis plus de 30 ans, l'eau et la lumière.

Aux côtés de ses 1 300 bénévoles, l'association mobilise les acteurs de la filière électrique. A ce titre, le partenariat signé avec le médiateur national de l'énergie constitue un geste fort. Il met en évidence la nécessité de la transition énergétique, aussi bien dans les régions privées d'électricité que chez nous.

<sup>1</sup> [www.pacte-climat.eu](http://www.pacte-climat.eu)