

La lettre de la Commission



La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du SIEM a été créée le 3 juin 2013 par le Comité Syndical. Elle est composée de 9 membres :

- 3 membres du Comité Syndical :
 - Monsieur DESAUTELS, Président du SIEM et Président de la Commission ;
 - Monsieur CORBEAUX, Vice Président du SIEM et membre du Bureau de la CCSPL ;
 - Monsieur SIMONET, membre du Comité.
- 4 représentants d'associations de consommateurs :
 - Monsieur MARREAUD, représentant l'UFC Que Choisir et membre du Bureau de la CCSPL ;
 - Madame CAQUEREAUX, représentante l'UDAF de la Marne et membre du Bureau de la CCSPL ;
 - Mesdames BAJARD et MAIRESSE, représentantes de la Commission Logement et Cadre de Vie.
- 2 représentants d'associations professionnels :
 - Madame GOBIT, représentant la CCI de Châlons-en-Champagne ;
 - Monsieur CHARDAIN, représentant la Chambre d'Agriculture de la Marne.



Le Médiateur National de l'énergie : informer, conseiller, protéger

Le Médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Ses missions sont :

- l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits ;
- le conseil aux usagers dans les démarches à accomplir auprès des entreprises du secteur de l'énergie ;
- la protection des consommateurs en les aidant à résoudre les litiges qui les opposent aux entreprises du secteur de l'énergie.

Evolution de la législation qui élargit l'intervention du MNE

- Loi du 15 avril 2013 (loi Brottes) visant à préparer la transition vers un système énergétique plus sobre permet aux **artisans**, aux **commerçants** et **professions libérales**, à certaines **PME** (moins de 10 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros) ainsi qu'aux **syndicats de co-propriété** et aux **Collectivités Territoriales** de saisir le Médiateur national de l'énergie réservé jusqu'à lors aux **particuliers** et aux **petits professionnels**. Le MNE est apte à traiter tous les litiges avec les fournisseurs et les distributeurs nés de l'exécution des contrats à l'exception des installations de panneaux solaires photovoltaïques et des démarches commerciales des fournisseurs/distributeurs d'énergie.
- Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour une croissance verte (TECV) élargit le champ d'intervention du MNE. Ainsi, il devient compétent pour les énergies suivantes : **électricité, gaz, fioul, bois et réseaux de chaleur**.

Qui est le Médiateur ?

Jean GAUBERT est nommé Médiateur national de l'énergie par arrêté interministériel du 19 novembre 2013 pour une durée de 6 ans. Son mandat n'est ni renouvelable ni révocable. Monsieur GAUBERT est également Président du Syndicat Départemental d'Energies des Côtes d'Armor (22) depuis 1983 et Vice-Président de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Il a été pendant 15 ans Député des Côtes d'Armor.





Le médiateur dispose de plusieurs outils pour informer les consommateurs sur leurs droits et les conseiller :

- le site internet énergie-info ;
- le site internet du Médiateur national de l'énergie ;
- le centre d'appels gratuit.

Le site internet www.energie-info.fr



Source d'informations mise à jour régulièrement et particulièrement riche, ce site internet propose :



Des **actualités énergétiques** comme l'augmentation des prix du gaz, de l'électricité, les rattrapages tarifaires...



Des **fiches pratiques** pour aider et conseiller le consommateurs dans ses démarches quotidiennes :

- changements de fournisseurs,
- déménagement,
- raccordement du logement,
- décomposition de la facture d'énergie...



Des **outils interactifs** :

- le comparateur d'offres d'électricité et/ou de gaz, unique en France. Les fournisseurs d'énergies transmettent mensuellement leurs prix au Médiateur de l'énergie (pour l'électricité : puissance de compteur inférieure ou égale à 36 kva). Un accès vers le comparateur d'offres du MNE est disponible sur le site internet du SIEM.
- la liste des fournisseurs d'énergies par commune pour toute la France.
- les calculatrices pour estimer sa consommation d'électricité, l'évolution du prix du gaz ou de l'électricité sur la facture...

Un **numéro vert** gratuit

0 800 112 212

Service & appel
gratuits

Un centre d'appels gratuit est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h. Les équipes du Médiateur répondent aux questions des consommateurs pour tous leurs domaines d'intervention

Le site internet du Médiateur www.energie-mediateur.fr

Le site officiel du Médiateur donne une vision de l'intégralité des champs d'actions de l'autorité indépendante. En ce qui concerne l'information et le conseil auprès des consommateurs, le MNE tient à disposition des visiteurs :



Les vidéos « CONSOMAG ».

En lien avec l'Institut National de la Consommation, le MNE réalise, depuis 2010, des séries d'émissions de quelques minutes afin d'apporter aux consommateurs une meilleure connaissance de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. Toutes les vidéos sont disponibles sur le site du Médiateur :

www.energie-mediateur.fr/marches_de_lenergie/videos_consomag.html



Le baromètre sur la connaissance du fonctionnement des marchés de l'énergie par les consommateurs français réalisé depuis 2007.

Le dossier sur la précarité énergétique.



Les actualités et publications du Médiateur :

lettre d'informations, bilan d'activités, plaquettes d'informations sur le MNE...



la protection des consommateurs



La plateforme SOLLEN www.sollen.fr

Le MNE traite les litiges nés de l'exécution du contrat qui lie le consommateur au fournisseur ou distributeur :

- problème de facturation,
- problème de relève,
- dysfonctionnement du compteur,
- changement de fournisseur,
- résiliation du contrat....

Il ne peut intervenir que lorsque le consommateur a déjà adressé une réclamation écrite au fournisseur ou au distributeur.

Grâce à la plateforme SOLLEN, le consommateur dispose d'un espace personnalisé de dialogue entre lui, le MNE et le fournisseur ou le distributeur. C'est la seule plateforme de ce type en France.

Dans une logique de conciliation, le Médiateur tente de trouver une solution amiable et juste pour régler le litige.

La plateforme est également accessible sur le site du Médiateur de l'énergie : www.energie-mediateur.fr



Les recommandations et jurisprudence

Dans une logique de conciliation, le MNE émet des propositions de solutions écrites et motivées à chaque litiges recevables. Elles n'ont aucun caractère contraignant comparés aux décisions de justice.

Ces **recommandations** sont fondées sur des arguments juridiques et techniques et prennent en compte les observations des fournisseurs ou distributeurs. Elles sont suivies à 80 % par les parties.

Sur le site internet du médiateur, près de 270 recommandations génériques sont publiées et anonymisées.

Elles sont librement consultables et classées par énergies : gaz et électricité d'une part et les autres énergies pour lesquels le MNE est compétent d'autre part.

PROTECTION & INFORMATIONS : les jurisprudences

Le MNE mets à disposition, via son site internet, les décisions de justice relatives au domaine de l'énergie et des champs d'actions du médiateur. Ainsi, le MNE donne à toutes les personnes intéressées, un accès simple à l'information juridique difficile à trouver.

Limitation du rattrapage de facturation

La loi sur la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (TECV) du 17 août 2015 limite les rattrapages de facturation.

Depuis le 18 août 2016, les fournisseurs d'énergie ne peuvent facturer à leurs clients plus de 14 mois de consommation comme le prévoit l'article 224-11 du code de la consommation. Cette réglementation est soumise à certaines conditions notamment la bonne foi du client. Ainsi, ce dernier doit prouver qu'il a laissé libre accès à son compteur ou procédé à des autorevelés de sa consommation et transmis les index au fournisseur.

Auparavant, les fournisseurs n'étaient pas limités dans les rattrapages. La moyenne du montant de ces factures était de l'ordre de 3 600 € pour une durée moyenne de 25 mois.

Comme a pu le souligner Monsieur Jean GAUBERT, Médiateur national de l'énergie, la réception d'une facture inattendue de rattrapage a des conséquences parfois dévastatrices sur les finances d'un foyer.

A l'origine de cette mesure, le Médiateur de l'énergie est en première ligne pour apprécier les pratiques des fournisseurs. En 2015, les rattrapages tarifaires concernent un tiers des dossiers de litiges traités par le Médiateur national de l'énergie.

10^{ème} baromètre énergie-info sur la connaissance de l'ouverture des marchés de l'énergie par les consommateurs français.

« En 2016, bien qu'en baisse, la consommation énergétique est restée un sujet préoccupant important pour 71 % des français (79 % en 2012). ces dernières années, les foyers interrogés ont déclaré s'être moins restreints en chauffage (33 % en 2016 / 42 % en 2014) ; ils ont également rencontré moins de difficultés pour payer leurs factures d'énergie (8 % en 2016 / 13 % en 2015), moins élevées grâce à des hivers plus doux et une baisse des prix de l'énergie. En revanche, le taux de foyers déclarant avoir subi une coupure d'électricité ou de gaz suite à des difficultés de paiement de factures est resté stable à 2 %. les plus touchés sont les jeunes (4 % parmi les 18-34 ans).

En 2016, 62 % des Français considèrent qu'ils sont bien informés sur l'ouverture des marchés à la concurrence, en hausse de 5 points par rapport à l'an dernier. Mais leur compréhension reste encore à améliorer. Ils ne sont que la moitié à savoir qu'ils peuvent changer de fournisseur et deux tiers à ignorer qu'EDF et ENGIE sont deux entreprises concurrentes.

La connaissance des différents types d'offres, et des tarifs réglementés en particulier, reste faible. Les français sont 42 % en 2016 à en avoir entendu parler. Parmi eux, près de 80 % savent qu'ils sont fixés par l'Etat. Ils pensent à près de 70 % qu'ils sont au même niveau ou moins chers que les prix de marché. Pourtant, que ce soit en électricité ou en gaz naturel, il est aujourd'hui possible de souscrire à des offres plus compétitives.

L'opinion est favorable à l'ouverture des marchés à la concurrence à 68 %, en hausse de 9 points par rapport à 2007. Les bénéfices reçus sont cependant modestes : les personnes interrogées ne sont que 22 % à penser que l'ouverture des marchés a entraîné une amélioration du service (8 % pensent le contraire) et 26 % qu'elle fait baisser les prix (16 % pensent le contraire).

Aujourd'hui, 39 % des français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie (2 fois plus qu'en 2011). mais ils ne sont que 13 % à avoir sauté le pas et 76 % n'ont pas l'intention de le faire. Lorsqu'ils changent, leur objectif premier est de réduire le montant de leurs factures. Pourtant, ils ne sont qu'un tiers à avoir le réflexe d'utiliser un comparateur d'offres. C'est dommage car, s'il est possible de faire des économies en changeant de fournisseur d'énergie, on peut aussi payer plus cher !

De manière plus générale, même si la proportion a plus que doublé depuis 2007, seuls 23 % des consommateurs ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture des marchés de façon proactive. Et ils ne sont que 48 % à se sentir bien informés sur leurs droits. le sentiment de défaut d'information est plus marqué chez les jeunes (18-34 ans : 42 %) et les catégories socio-professionnelles supérieures (40 %), pourtant les mieux informés.

Le médiateur a donc plus que jamais un rôle essentiel à jouer en matière d'information des consommateurs d'énergie, que ce soit via son service Energie-Info (www.energie-info.fr, n° vert 0800 112 212), son comparateur d'offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel, ou ses actions auprès du grand public. »

Extrait de la lettre de novembre 2016 du Médiateur national de l'énergie.

Pour en savoir plus sur ce baromètre, les résultats complets de l'enquête sont disponibles sur le site du Médiateur national de l'énergie :

www.energie-mediateur.fr