



**L'Énergie  
en lumière**

## *Entretiens*

L'ouverture à la concurrence  
La fin des tarifs réglementés de vente  
Les pratiques contestables des fournisseurs  
L'augmentation des litiges  
Les mesures anti-grivèlerie  
Les compétences et ressources de l'institution



Le point avec

**Olivier CHALLAN BELVAL**

Médiateur national de l'énergie

# Energie en lumière



*Notre ambition : mettre l'énergie en lumière !*



Actualités



Ressources  
documentaires



Analyses



QCM

Énergie en lumière a pour objectif de présenter et d'expliquer le plus complètement et le plus simplement possible les questions et enjeux de la transition énergétique.

Ce site se conçoit comme un outil qui s'adresse autant aux professionnels du secteur qu'au grand public. Il a vocation à être un lieu de débat, de connaissance et de partage de la culture scientifique.

Ce site internet est financé par le projet E2S de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour (UPPA) et intervient dans le cadre des activités du consortium public-privé Pau droit énergie.

[contact@energie-en-lumiere.fr](mailto:contact@energie-en-lumiere.fr)



### Un médiateur ?

Autorité publique indépendante, le Médiateur national de l'énergie a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

## Le Médiateur national de l'énergie est un médiateur public.

Le médiateur national de l'énergie participe à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits et démarches. À cet effet, il gère le service d'information Energie-Info qui comprend un site internet et un centre d'appel. Les consommateurs d'électricité et de gaz naturel trouveront sur le site energie-info.fr des informations pratiques sur leurs démarches et leurs droits, un comparateur d'offres des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, la liste des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, des calculatrices et des fiches pratiques à consulter ou à télécharger.



## Les litiges

Les protagonistes : litiges entre un consommateur et son fournisseur ou son distributeur d'énergie

Les énergies : électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur

En cas de litige avec son fournisseur ou son distributeur d'énergie, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie pour l'aider à régler le différend. Peuvent faire appel au médiateur tous les consommateurs particuliers ainsi que les artisans, commerçants et professions libérales, les Micro-entreprises (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA), les associations à but non lucratif, les collectivités locales et les syndicats de copropriétaires, directement ou par l'intermédiaire du tiers qu'ils ont choisi pour les assister (associations de consommateurs, avocats...).

## Le déroulé d'une médiation

Étape 1 : étude de la recevabilité du dossier.

Étape 2 : l'instruction du litige

Étape 3 : la solution au litige.

Le médiateur peut inviter les opérateurs à lui soumettre une proposition de solution dans un délai qu'il fixe ou en proposer lui-même. Si cette solution est jugée équitable et est acceptée par toutes les parties, le médiateur prend acte de la résolution du litige par la formalisation d'un « accord amiable ».

En l'absence d'accord amiable entre les parties, le médiateur formalise une recommandation de solution qui est transmise aux parties. Le suivi de cette recommandation ne peut être imposé aux parties mais les opérateurs sont tenus d'informer le médiateur dans un délai d'un mois s'ils acceptent de mettre en œuvre la solution proposée.

# 90

Nb de jours correspondant au délai réglementaire d'émission d'une recommandation à partir de la date de notification de la saisine.

"Le nombre de litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie augmente. En 2019, ce sont 23 000 litiges qui ont été reçus, ce qui représente une hausse de plus de 30 % par rapport à l'année 2018."



**Le médiateur  
national  
de l'énergie**

**Olivier CHALLAN BELVAL**

Médiateur national de l'énergie

La rédaction d'Energie en lumière a souhaité interviewer M. Olivier CHALLAN BELVAL récemment nommé au poste de Médiateur national de l'énergie. Concurrence, démarches anti-grivèleries, compétences et moyens du Médiateur, priorités pour 2020... autant de sujets évoqués dans cet entretien.

*Le 22 janvier 2020.*

**Energie en lumière (EEL) :** En tant que nouveau Médiateur national de l'énergie, vous connaissez bien le secteur de l'énergie : pouvez-vous nous présenter brièvement votre parcours professionnel ?

**Olivier CHALLAN BELVAL :** J'ai effectivement été nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre 2019 pour un mandat de six ans. Je suis conseiller d'État depuis décembre 1999, et j'ai siégé notamment à la section du contentieux, puis à la section des travaux publics. Dans le domaine de l'énergie, j'ai d'abord été directeur général de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) de 2003 à 2008, puis commissaire à la CRE de 2011 à 2015. Dernièrement, j'ai été membre du Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE de mars à novembre 2019.

**EEL :** Alors que l'ouverture à la concurrence s'est tardivement concrétisée dans les faits en France, il semble que ces derniers mois témoignent d'un changement de dynamique : les clients changeant de fournisseurs sont

toujours plus nombreux et de nouveaux fournisseurs apparaissent. Quelles sont les conséquences pour le rôle du Médiateur national de l'énergie dans ce nouveau contexte ?

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Je me réjouis que les consommateurs s'approprient enfin la possibilité qui leur est offerte depuis 10 ans de changer de fournisseur et de faire jouer la concurrence. Dans un contexte aujourd'hui dynamique, puisque plus de 30 fournisseurs nationaux proposent des offres aux particuliers, le rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs qui est celui du médiateur national de l'énergie est primordial. Il remplit ce rôle en toute neutralité et indépendance, notamment avec son service d'information Energie-Info et son comparateur d'offres.

Je regrette évidemment de constater que certains acteurs abusent de la méconnaissance par les petits consommateurs des règles de fonctionnement du marché et en profitent pour mettre en œuvre des pratiques contestables, notamment en terme de démarchage.

## Olivier CHALLAN BELVAL

### Médiateur national de l'énergie

Le nombre de litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie augmente. En 2019, ce sont 23 000 litiges qui ont été reçus, ce qui représente une hausse de plus de 30 % par rapport à l'année 2018. Cette hausse s'explique évidemment d'abord par l'accroissement du nombre de consommateurs qui font jouer la concurrence et également par le fait que les consommateurs qui changent de fournisseurs sont plus vigilants sur leurs factures. En outre, la possibilité de recours au médiateur national de l'énergie en cas de litige est mieux connue.

**EEL : Quelles sont les priorités d'action que vous identifiez pour l'année à venir ?**

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Un des sujets importants de l'année 2020 et des années qui vont suivre sera la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, en décembre de cette année pour les professionnels et en 2023 pour les particuliers. Le médiateur national de l'énergie s'est fixé l'objectif d'accompagner les consommateurs concernés par cette échéance en diffusant toutes les informations nécessaires et en veillant à ce que l'ouverture à la concurrence se fasse normalement, sereinement et que les fournisseurs moins scrupuleux ne puissent pas en profiter pour développer des pratiques malsaines. Mon objectif est également de faire baisser le nombre de litiges dont nous sommes saisis, en obligeant les acteurs à améliorer leurs pratiques et leurs procédures.

Pour cela, je n'hésiterai pas à alerter publiquement sur les pratiques commerciales ou contractuelles que je jugerai préjudiciables aux consommateurs.

**EEL : Vous prenez vos fonctions au moment où les tarifs réglementés de vente du gaz vont disparaître : comment l'institution que vous représentez compte jouer un rôle dans ce contexte ? La création du fournisseur universel de dernier recours répond-t-elle à vos attentes ?**

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Le médiateur est un acteur neutre et indépendant. Il est à la disposition de tous les consommateurs pour répondre aux questions qu'ils se posent légitimement et pour accompagner chacun dans ce changement. C'est d'ailleurs une des raisons pour laquelle la loi qui prévoit la fin des tarifs réglementés a instauré le comparateur d'offres du médiateur national comme étant l'outil officiel pour aider les consommateurs dans leurs choix. Ce comparateur d'offres qui recense toutes les offres de tous les fournisseurs présents sur le marché français est quotidiennement mis à jour.

En outre, le médiateur national de l'énergie préside avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE) un groupe de travail sur l'information des consommateurs.

## Olivier CHALLAN BELVAL

### Médiateur national de l'énergie

**EEL : Le paquet législatif européen « une énergie propre pour tous les Européens » incite à l'émergence d'offres à tarification dynamique. Voyez-vous d'un bon œil une multiplication de ces offres ?**

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Je suis bien sûr favorable au développement d'offres qui incitent à mieux consommer l'énergie, à la consommer plus intelligemment, notamment par exemple à la limiter aux heures de pointe pour éviter les pics de consommation d'électricité qui sont très polluants. Un signal prix peut encourager à avoir une consommation plus responsable, et donc plus écologique.

**EEL : Face à des impayés clientèles croissants qui impactent la rentabilité des fournisseurs, certains souhaitent voir adopter des mesures anti-grivèlerie (création d'une base de données afin d'identifier les clients mauvais payeurs, etc.). Quel est votre avis sur la question ?**

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Cela a déjà été tenté par certains. Des fournisseurs, ayant peu de clients, ont fait la demande auprès de la CNIL pour créer ce type de fichier. Pour ma part, je n'y suis pas favorable. Le service Energie-Info du médiateur a déjà été contacté par des consommateurs qui ne trouvent pas de fournisseurs après que leur fournisseur a résilié leur contrat pour impayé.

L'électricité est un bien de première nécessité qui est indispensable pour assurer des conditions de vie décente. La mise en place d'un fournisseur de dernier recours est donc indispensable pour les consommateurs en difficulté financière. C'est un dispositif que le médiateur soutient depuis longtemps pour le gaz naturel et pour l'électricité. Avec la fin des tarifs réglementés en gaz naturel, il va être mis en place pour cette énergie

**EEL : Considérez-vous que les compétences actuelles du Médiateur national de l'énergie sont suffisantes pour que vous puissiez remplir pleinement votre rôle ?**

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Il y a deux questions. D'abord le champ d'action du médiateur tel qu'il est fixé par la loi. Actuellement le médiateur ne peut pas traiter en médiation les litiges relatifs à la production d'électricité et à la rénovation énergétique.

Ensuite, la question des moyens juridiques dont il est doté. Lorsque j'émet des recommandations de solution pour les litiges dont je suis saisi, elles n'ont pas un caractère contraignant d'un point de vue juridique. J'observe cependant qu'elles sont très généralement suivies (à plus de 80 %).

**EEL : Les litiges s'accroissent : les moyens accordés au Médiateur sont-ils en adéquation avec les besoins ?**

Pour l'instant, ils le sont globalement, même si le délai moyen de règlement des litiges s'est un peu accru ces derniers temps. L'augmentation du nombre de litiges en 2019, et la perspective de la fin des tarifs réglementés vont très probablement nécessiter un accroissement de ses moyens.

**EEL :** Ces dernières années, il a été parfois préconisé par certains une fusion de votre institution avec le Défenseur des droits ou avec la Commission de régulation de l'énergie. Quel est votre avis sur la question ?

**Olivier CHALLAN BELVAL :** Le rôle du médiateur est d'accompagner les consommateurs dans leur découverte de la concurrence sur le marché de l'énergie. C'est aussi de les aider à régler leurs litiges lorsqu'ils en ont.

Il a une vision et une expertise du secteur de l'énergie dans un contexte particulier d'ouverture du marché que n'aurait pas le Défenseur des Droits.

Quant à la CRE, son rôle est différent de celui du médiateur national de l'énergie et il me semble important que le médiateur garde une visibilité particulière pour les consommateurs. C'est le choix qui a été fait par les pouvoirs publics et il me semble parfaitement adapté dans le contexte actuel.





# L'Énergie en lumière



Tous droits réservés

[contact@energie-en-lumiere.fr](mailto:contact@energie-en-lumiere.fr)