

ASSEMBLÉE NATIONALE

1er octobre 2014

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE - (N° 2230)

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

AMENDEMENT**N ° 1915**

présenté par

M. Giraud, M. Krabal, M. Carpentier, M. Chalus, M. Charasse, M. Claireaux, Mme Dubié,
M. Falorni, M. Giacobbi, Mme Hobert, M. Jérôme Lambert, M. Moignard, Mme Orliac,
M. Robert, M. Saint-André, M. Schwartzenberg et M. Turret

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 54, insérer l'article suivant:**

Après l'article L. 122-1 du code de l'énergie, il est inséré un article L. 122-1-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 122-1-1.* – À titre expérimental et pendant une durée maximale de deux ans à compter de la promulgation de la loi n° du relative à la transition énergétique pour la croissance verte, l'État peut autoriser le médiateur national de l'énergie à recommander des solutions aux litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie, des services énergétiques et des travaux d'efficacité énergétique des bâtiments, et de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits.

« Les travaux d'efficacité énergétique visés à l'alinéa 1 sont les opérations éligibles aux dispositifs incitatifs mis en place par les pouvoirs publics aux niveaux national et local, de nature fiscale, subventions, prêts à taux bonifié, ou au titre des certificats d'économies d'énergie définis aux articles L. 221-1 et suivants du code de l'énergie.

« Il ne peut être saisi que de litiges relatifs à des contrats ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès de l'entreprise concernée qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire. Par dérogation au deuxième alinéa de l'article L. 122-1, il peut être saisi des litiges portant sur des consommations d'énergie sans contrat.

« Dans le cadre de cette expérimentation, il est saisi directement et gratuitement par toute personne physique ou morale, son ayant droit ou son représentant. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à expérimenter une extension des compétences du médiateur national de l'énergie pendant deux ans.

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante créée par la loi pour informer et aider les consommateurs à faire valoir leurs droits, à toutes les énergies, à tous les consommateurs, ainsi qu'aux litiges liés à la transition énergétique soutenus par les pouvoirs publics, afin de créer les conditions de la confiance dans les marchés concernés et d'y encourager les investissements, mais aussi afin d'anticiper sur la transposition d'ici mi-2015 de la directive de mai 2013 sur la médiation.

Sur l'extension à toutes les énergies, les compétences du médiateur national de l'énergie sont limitées depuis la loi du 7 décembre 2006 aux litiges de l'électricité et du gaz naturel. Les autres énergies, dont l'usage reste important (fioul – GPL), ou sont en développement (biomasse par chauffage urbain), ne sont couvertes par aucun dispositif d'information ou d'aide à la résolution des litiges, ce qui pose un problème d'égalité des consommateurs selon l'énergie utilisée dans leur logement.

Il est donc proposé que toutes les énergies soient couvertes par le service public d'information et de médiation de l'énergie.

Depuis 2007, la médiation ne traite que des litiges nés de contrats conclus avec un professionnel. Par exception, il est prévu que le médiateur puisse se saisir de litiges portant sur des consommations sans contrat, afin de répondre à un vide juridique préjudiciable aux consommateurs.

De la même façon, il est proposé que l'ensemble des consommateurs puissent faire appel aux services du médiateur. Depuis la loi du 15 avril 2013, dite loi Brottes, le médiateur est compétent, outre les particuliers, pour les petits professionnels et non professionnels sans limitation de puissance (artisans, commerçants et professions libérales, PME de moins de 10 salariés et 2 M€ de chiffre d'affaires, associations à but non lucratif, syndicats de copropriétaires, et collectivités locales).

Par souci de simplicité et de lisibilité de l'action publique, et afin d'éviter les effets de seuil pénalisants pour les consommateurs et pour la qualité du service rendu, il est proposé que toutes les personnes physiques et morales puissent recourir aux services du médiateur.

Pareillement, il est proposé que le médiateur national de l'énergie accompagne à titre expérimental, les consommateurs dans les opérations liées à la transition énergétique et soutenues par les pouvoirs publics. Ceci répond à une nécessité économique et sociale : créer les conditions de la confiance des consommateurs pour investir dans les secteurs des énergies renouvelables, des travaux de rénovation thermique et des services énergétiques, par une information neutre et adaptée, et un dispositif d'aide à la résolution des litiges, indépendant, gratuit et efficace. Ceci répond également à la volonté de contribuer à veiller au bon usage des deniers publics.

En effet, dans ces secteurs, les nouveaux acteurs et les nouvelles offres se multiplient (installateurs et revendeurs d'équipements producteurs d'énergie, acheteurs d'énergie produite par les particuliers, obligés dans le cadre des certificats d'économie d'énergie, « effaceurs de

consommation » ...), et de nombreux consommateurs sont victimes de pratiques peu sérieuses. Faute de disposer d'une aide et d'une alternative à la voie judiciaire, souvent longue et coûteuse, les consommateurs peuvent ainsi se retrouver en situation d'échec, ou dans une situation financière difficile, ce qui porte préjudice à la dynamique souhaitée par le Gouvernement pour enclencher une transition énergétique participative et décentralisée.

Dans un souci de simplification et d'amélioration du fonctionnement des marchés liés à la transition énergétique, il est donc proposé d'expérimenter une évolution du champ de compétence du médiateur national de l'énergie vers un guichet unique de traitement de tous les litiges relatifs aux services énergétiques et aux travaux d'efficacité ou de sobriété énergétiques s'inscrivant dans le champ d'intervention publique.

Les travaux d'efficacité énergétique concernés sont ceux éligibles aux mesures fiscales (CIDD) et autres aides mises en place au niveau local et national (Eco PTZ, subventions des conseils régionaux), à l'instar des certificats d'économie d'énergie, ce qui permet de renforcer l'incitation à recourir aux professionnels certifiés (RGE par exemple).

Le médiateur national de l'énergie couvrira ainsi les secteurs de consommation liés à la transition énergétique, conformément aux dispositions de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, qui impose la mise en place d'un service de médiation de qualité dans tous les secteurs de la consommation, et dont la transposition doit intervenir avant juillet 2015.