

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°33 - Septembre 2018

- ♦ **REGARD** : Des avancées à confirmer dans le dossier des colonnes montantes **P.2**
- ♦ **FOCUS** : Mise à jour du guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz pour les particuliers **P.3**
- ♦ **CAS CONCRET** : Quand les travaux de rénovation des colonnes montantes laissent des traces... **P.3**
- ♦ **À L'ÉCOUTE** : Vrai/Faux sur les compteurs communicants **P.3**
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Édouard Sauvage, directeur général de GRDF **P.4**



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

Arrivée de nouveaux fournisseurs, amendement du projet de loi Elan au Sénat pour solutionner l'épineux problème de la rénovation des colonnes montantes... Cet été, le domaine de l'énergie a fait parler de lui avec des actualités qui touchent directement les consommateurs. Et je m'en réjouis ! Ce sont à chaque fois de nouvelles occasions de mettre un coup de projecteur sur le secteur de l'énergie. Sujet qui préoccupe les Français à 68% mais sur lequel ils ne sont que 20 % à avoir cherché à obtenir de l'information (*Baromètre Energie-Info 2017*).

Le rôle du médiateur est d'informer, conseiller et protéger. Ces verbes sont le leitmotiv qui anime mes équipes car seuls les consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs obligations peuvent réellement faire changer le marché de l'énergie et ne plus le subir. C'est pourquoi j'organise le 4 décembre un événement ouvert à tous où nous aurons l'occasion de nous interroger sur la notion de « consomm'acteur, mission impossible dans le secteur de l'énergie ? ». N'oubliez pas de le noter dans vos agendas.

En attendant cet événement, je vous souhaite une très bonne rentrée de septembre.



REGARD

DES AVANCÉES À CONFIRMER DANS LE DOSSIER DES COLONNES MONTANTES

Qui doit payer la rénovation des colonnes montantes électriques ? La réponse semble aller de soi : les propriétaires de ces ouvrages. Mais l'apparente simplicité de la réponse cache une controverse entre les propriétaires d'immeubles d'un côté et, de l'autre, le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, auquel les communes ont concédé l'exploitation et l'entretien du réseau électrique. Depuis plus de 10 ans, chacun refuse de se considérer comme propriétaire de ces ouvrages. Pendant ce temps, le nombre de colonnes montantes nécessitant des travaux continue d'augmenter.

Enedis, le principal gestionnaire de réseaux, estime que 800 000 colonnes montantes

ne font pas partie de ses concessions ; elles appartiendraient selon lui aux propriétaires des immeubles concernés. Ceux-ci contestent ce point, en se basant sur un décret de 1946 qui leur permettrait de bénéficier d'un droit d'abandon sans conditions.

Depuis 2007, plusieurs arrêts ont été rendus par les Cours d'appel, 11 favorables à Enedis et 7 aux propriétaires. Depuis le début de l'année 2018, 3 nouveaux arrêts ont été rendus, tous trois favorables à des copropriétés : ils confortent la thèse de la présomption d'incorporation des colonnes montantes au réseau public de distribution d'électricité.

En parallèle, des contentieux similaires se sont développés à propos des colonnes montantes appartenant aux Offices publics d'habitat. Ceux-ci ont été nombreux à adopter des délibérations portant abandon sans conditions des colonnes montantes de leurs immeubles. Les juridictions administratives, saisies de recours par Enedis, ont toutes validé les délibérations des Offices, à la satisfaction de ces derniers.

En marge de cette activité juridictionnelle, les pouvoirs publics avaient entamé une réflexion sur le sujet. En 2017, [un rapport sur le statut des colonnes montantes](#) avait été remis au Parlement. Rendu public en janvier 2018, il renvoyait au législateur le soin de prévoir une intégration dans le réseau public des colonnes qui appartiendraient encore aux propriétaires des immeubles. Il proposait que cette intégration soit demandée par les propriétaires, moyennant une remise en état préalable à leur charge, avec une participation à hauteur de 40 % du gestionnaire de réseau via le TURPE (tarif d'accès au réseau du réseau public d'électricité).

Mais aucune mesure n'avait été proposée jusqu'à l'examen par le Parlement du projet de loi Elan (« Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique »), au printemps 2018. C'est en effet dans le cadre de l'examen du texte par le Sénat que le Gouvernement a déposé, le 17 juillet, un amendement (n°778) afin de proposer un transfert automatique dans le réseau public de toutes les colonnes, existantes ou à venir, à la charge d'Enedis. Le transfert des colonnes existantes n'interviendrait qu'à l'expiration d'un délai de 2 ans après la promulgation de la loi,

délai durant lequel les propriétaires désirant conserver la propriété des colonnes de leurs immeubles pourraient en faire la demande.

L'amendement prévoit par ailleurs que les concessionnaires, tels qu'Enedis, ne seraient tenus, à l'expiration des contrats de concession, à aucune obligation financière liées aux provisions pour renouvellement des colonnes montantes transférées au réseau par effet de cette loi. Il faut enfin souligner que ce nouveau cadre juridique ne concerne que les colonnes montantes électriques situées dans les immeubles à usage principal d'habitation, publics ou privés.

M. Gremillet, sénateur du groupe des Républicains — rejoint ultérieurement par 15 autres sénateurs — a déposé le même jour, un sous-amendement (n° 1134), tendant à faire en sorte que, pendant le délai de 2 ans prévu par le Gouvernement, les propriétaires puissent demander l'incorporation immédiate et gratuite de leurs colonnes montantes moyennant une simple notification au gestionnaire du réseau public, lequel ne pourra refuser. Il est également précisé que, si des propriétaires font le choix de conserver la propriété de leurs colonnes montantes, ils ne pourront ultérieurement les transférer au réseau public que si elles sont en bon état de fonctionnement, les travaux éventuels de réparation étant à leur charge.

L'amendement et le sous-amendement ont été examinés et adoptés le 24 juillet au soir avec l'avis favorable de la rapporteure de la Commission des affaires économiques.

Le projet de loi, soumis à la procédure dite accélérée, doit désormais être examiné par une commission mixte paritaire chargée de se mettre d'accord sur une rédaction commune, qui ne peut résulter que du texte adopté par l'Assemblée et des amendements apportés par le Sénat. La loi devrait vraisemblablement être votée avant la fin de l'année. C'est seulement à compter de la promulgation de la loi que le délai de 2 ans entrerait en vigueur.

Une première étape a été franchie mais le dossier complexe des colonnes montantes n'est donc pas encore clos !

CHIFFRES CLÉS

300 000 colonnes montantes devraient être mises aux normes, ce qui représente 6 milliards d'euros de travaux.

2 000 € de coût de travaux de rénovation estimé par logement (partie électrique et son environnement).

4 200 colonnes montantes à rénover d'urgence par an.

827 000 colonnes en concession et 800 000 colonnes hors concession.

Extraits du rapport « Mission sur les colonnes montantes dans les immeubles d'habitation » de H. Berrier, B. Lebental et J. Poulain

FOCUS

LE GUIDE PRATIQUE DES MARCHÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ MIS À JOUR



Depuis 2009, le médiateur national de l'énergie co-édite avec l'Institut National de la Consommation (INC) un guide pratique à destination du grand public. L'objectif de ce livret d'une trentaine de pages est d'informer les Français sur le marché de l'électricité et du gaz. Il fait partie d'un plan d'information global qui inclut notamment le site [energie-info.fr](#) et le numéro vert 0 800 112 212 qui permettent aux équipes du médiateur de répondre aux questions des consommateurs. Ce sont ainsi plus de 2,2 millions de personnes qui ont été informées en 2017 via les multiples canaux de communication de l'institution publique.

Comment relever son compteur, les démarches pour changer de fournisseur, les astuces pour économiser de l'énergie ou les conseils à suivre en cas de difficultés de paiement... Des sujets très pratiques sont évoqués dans le document afin de répondre aux principales interrogations des consommateurs dans un style et une mise en forme qui se veulent simples et pédagogiques.

La dernière version du guide datait de mars 2016. Mais l'évolution du marché de l'énergie domestique nécessitait une mise à jour. C'est chose faite !

Le guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel peut être envoyé par courrier à toutes les associations ou les organismes qui reçoivent du public afin de le mettre à disposition des particuliers. Le service communication du médiateur national de l'énergie peut aussi envoyer des dépliants, du contenu personnalisé pour votre site, des vidéos...

N'hésitez pas à nous envoyer une demande par courriel à communication@energie-mediateur.fr.

Il est également possible de consulter le guide sur le site [energie-mediateur.fr](#)

CAS CONCRET

QUAND LES TRAVAUX DE RÉNOVATION DES COLONNES MONTANTES LAISSENT DES TRACES...



En avril 2018, un syndic de copropriété a saisi le médiateur national de l'énergie pour le compte d'un immeuble situé à Paris car il estimait qu'Enedis avait endommagé les parties communes durant les travaux de mise aux normes des colonnes montantes qui se sont déroulés en février 2017. La copropriété a tenté plusieurs fois d'échanger avec Enedis, gestionnaire de réseau, à propos de l'état dans lequel les travaux de raccordement ont laissé la cage d'escalier, notamment à propos de nouvelles goulottes qui traversent les murs, chevauchant les anciens fils. Interrogé, celui-ci ne conteste pas l'état des parties communes puisque un nouveau tracé des colonnes montantes a été mis en place, mais affirme que les travaux réalisés sont conformes au projet présenté au syndic et aux modifications décidées lors de la réunion de pré-travaux.

Le médiateur a traité plusieurs cas similaires : le gestionnaire de réseau accepte de prendre en charge la rénovation des colonnes montantes puisqu'elles font partie de sa concession mais refuse d'assumer les dépenses liées au génie civil, c'est-à-dire de financer les travaux de maçonnerie, peinture etc. Or, il suffit de déplacer certains ouvrages, et d'utiliser d'autres fils ou baguettes pour que les lieux puissent être dans un état considéré comme dégradé.

Après analyse du dossier, le médiateur a émis le 23 juillet 2018 une recommandation de solution concernant la colonne montante dans laquelle il juge que « *lorsque le gestionnaire du réseau public entend procéder à sa rénovation, il ne doit en résulter aucun préjudice pour la copropriété : les lieux doivent être remis dans un état aussi proche que possible de leur état antérieur aux travaux et le respect d'une norme, surtout lorsqu'elle n'est plus obligatoire, ne pouvait être invoqué pour justifier une atteinte à ce principe au prétexte que les ouvrages existants doivent être déviés ou refaits selon d'autres techniques* ».

Aussi, il recommande à Enedis de prendre à sa charge les finitions indispensables et de se rapprocher de la copropriété pour déterminer les modalités d'exécution.

De plus, dans un but de prévention des litiges, il recommande à Enedis de « *faire en sorte, chaque fois qu'il est procédé à la rénovation, au remplacement ou au renforcement d'une colonne montante en concession, qu'il ne résulte de ces travaux aucune atteinte à l'état antérieur des lieux notamment lorsqu'ils impliquent un nouveau tracé ou le recours à d'autres techniques* ».

Retrouvez la recommandation [D2018-05205](#) sur : www.energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

Vrai/faux sur les compteurs communicants

Les compteurs communicants pour l'électricité (Linky) et le gaz (Gazpar) sont en cours de déploiement. C'est l'occasion de faire le point sur les informations qui circulent sur le sujet :

Le compteur appartient au propriétaire du logement qui peut refuser de le changer.

FAUX. Pour l'électricité, les collectivités locales, propriétaires des compteurs, ont concédé la gestion à des syndicats intercommunaux qui eux-mêmes ont un contrat d'exploitation avec le gestionnaire de réseau, Enedis sur 95 % du territoire. Pour le gaz, c'est le gestionnaire de réseau, généralement GRDF, qui en est le propriétaire. Il n'est pas possible légalement de s'opposer à l'installation d'un nouveau compteur.

Ces compteurs permettent de faire des économies.

VRAI et FAUX. En soi, le compteur ne permet de réaliser aucune économie. C'est parce qu'il vous permet de mieux suivre votre consommation et donc d'adapter vos usages et vos appareils que vous allez pouvoir réduire votre consommation d'énergie.

Les nouveaux compteurs permettent d'effectuer des relevés à distance.

VRAI. Il n'est plus nécessaire d'être présent car le relevé se fait sans passage d'un technicien. Ainsi, les factures sont plus précises puisque les fournisseurs disposent de relevés mensuels.

L'installation des compteurs est payante.

FAUX. Le changement des compteurs n'est pas facturé. Le coût de remplacement est financé sur la durée par le tarif d'acheminement facturé par les gestionnaires de réseaux aux fournisseurs qui l'intègrent dans leur prix de vente.

Ces compteurs ne respectent pas la vie privée.

FAUX. Les données de consommation sont cryptées à la source, c'est-à-dire dans le compteur. La CNIL a strictement encadré la gestion et l'utilisation de ces données.

Pour en savoir plus :

- Energie-info.fr/Fiches-pratiques/Les-compteurs-communicants-Linky-et-Gazpar
- Enedis.fr/linky
- Grdf.fr/particuliers/gazpar-compteur-communicant-gaz



Édouard Sauvage, directeur général de GRDF

ÉCLAIRAGE

"Cette acceptation résulte notamment des expérimentations de terrain menées en amont, en concertation avec l'ADEME."

en amont, en concertation avec l'ADEME dans le cadre de la Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV). Ces expérimentations ont permis de formuler plusieurs axes de recommandation afin d'accompagner le déploiement des compteurs communicants gaz et favoriser l'implication de l'ensemble des acteurs concernés.

Ces recommandations soulignaient notamment l'importance de la valorisation de la donnée afin d'encourager le développement de services de Maîtrise de la Demande de l'Énergie par tous les acteurs, pour le bénéfice des consommateurs.

L'accent a également été mis sur la nécessité de diffuser des informations pédagogiques au sujet de l'énergie, de ses acteurs, la promotion des bonnes pratiques et un accompagnement adapté aux besoins des ménages.

Il s'est enfin et surtout agi de garantir la confiance dans le service avec la mise en place d'une communication coordonnée de la part de tous les acteurs impliqués et par une gestion exemplaire de la confidentialité des données.

C'est donc bien le dialogue, l'écoute et l'accompagnement personnalisé qui accompagnent la mise en place de ce nouvel outil au service du consommateur. Celui-ci pourra en effet bénéficier désormais de relevés réels, ce qui améliorera la maîtrise de sa consommation mais fera également baisser le taux de contentieux liés aux relevés des compteurs en cas de changement de fournisseur.

La sécurité, la confidentialité des données et la fiabilité des solutions viennent également renforcer l'acceptation du compteur par les consommateurs. De par notre mission de service public, nous nous positionnons en effet comme tiers de confiance et garant des données de nos clients.

Pouvez-vous nous rappeler les apports de « Gazpar » pour les acteurs du marché du gaz naturel ? Et pour les consommateurs finals ?

Le compteur communicant gaz amène à une meilleure compréhension du marché par les acteurs et permet donc logiquement de fluidifier le marché de l'énergie. Pour les consommateurs, être en capacité de connaître et de mieux comprendre leur consommation énergétique est une étape indispensable pour mieux la maîtriser. Cela permettra entre autres d'atteindre un objectif de diminution de 1,5% de la consommation de gaz.

Pour les collectivités territoriales, il permet l'accès à des données agrégées à la demande ou en Open Data au service d'une politique énergétique locale plus fine. Pour les autorités concédantes, il facilite la mise à disposition de données des contrats de concession et représente une amélioration de la qualité de service.

Les premiers tests menés durant plusieurs mois avec des consommateurs en partenariat avec l'ADEME montrent qu'avec de la pédagogie, les économies réalisées sont même plus importantes que celles que nous avions estimées. Nous ne pouvons que souhaiter que les fournisseurs se saisissent de ces nouvelles opportunités de service et de création de valeur au profit de leurs clients.

Les clients peuvent avoir accès à leurs données de consommation quotidienne via un espace personnalisé. Ils peuvent également choisir de transmettre ces données, qui leur appartiennent, à des acteurs tiers (fournisseurs d'énergie, bureau d'étude, développeurs...), pour développer des services d'efficacité énergétique (applications mobile, sites internet...) à même d'inciter les consommateurs à réduire leurs consommations. En favorisant l'accès aux données des 11 millions de compteurs communicants gaz déployés sur l'ensemble du territoire, GRDF contribue ainsi à la transition énergétique.

Près de 2 millions de compteurs « Gazpar » ont d'ores et déjà été posés. Quel est votre bilan à ce point des opérations ?

1,7 millions de compteurs ont en effet été posés à ce jour, un chiffre en ligne avec notre planning prévisionnel, notre objectif est donc confirmé : avoir déployé 2,25 millions de compteurs fin 2018. Le déploiement fait l'objet de points réguliers avec toutes les parties prenantes et la Commission de régulation de l'énergie. Cette démarche de concertation, ainsi que l'attention portée à un parcours de pose facilité et aussi fluide que possible pour le consommateur, nous permettent de réaliser ce projet dans de bonnes conditions et nous observons un taux de refus bas (0,5% environ).

Gazpar semble avoir été accepté assez facilement par les consommateurs de gaz naturel. Comment expliquez-vous cela, alors que l'on entend beaucoup parler des compteurs d'électricité ?

Le projet de déploiement de compteurs communicants gaz s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de service et permet d'apporter de véritables bénéfices au client dans le cadre d'un objectif de maîtrise de la consommation énergétique. La démarche mise en place a consisté à construire ce projet dans une logique de concertation avec l'ensemble des acteurs concernés. Cette acceptation résulte notamment des expérimentations de terrain menées

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.
Ont participé à ce numéro : Pierre Sablière, Emilie Pourquery, Pierre-Laurent Holleville.
Crédits photos : Vertyr, Matriyoshka.
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X



Retrouvez le médiateur sur : www.energie-mediateur.fr,

