

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°28 - Septembre 2017

- ♦ **REGARD** : 10 ans après l'ouverture du marché de l'énergie, où en sommes-nous ? P.1
- ♦ **FOCUS** : Confusion sur l'interdiction des rattrapages de plus de 14 mois. P.2
- ♦ **CAS CONCRETS** : Respecter le délai de rétractation / Interdiction des rattrapages de plus de 14 mois. P.3
- ♦ **A L'ÉCOUTE** : Quels sont les différents types d'offres ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Bernard Lassus, directeur du programme Linky d'Enedis. P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

Le 1^{er} juillet dernier, nous avons fêté les 10 ans de l'ouverture à la concurrence du marché français de l'énergie pour les particuliers. Quelques semaines plus tard, le Conseil d'État a jugé que les tarifs réglementés de vente de gaz étaient contraires au droit européen de la concurrence. Cette décision va inéluctablement aboutir à leur suppression. Ce sont ainsi plus de 5 millions de consommateurs qui devront choisir une nouvelle offre et donc s'intéresser à un marché dont bon nombre ignore encore quasiment tout.

Pour qu'elle ait lieu dans de meilleures conditions que pour les professionnels, je recommande que cette disparition généralisée s'effectue de manière progressive et soit accompagnée d'une communication efficace des pouvoirs publics. Je suis également convaincu qu'il est indispensable de définir un système de prix de référence du gaz naturel qui permette aux consommateurs de conserver un repère pour comparer les prix.

En tant que médiateur du secteur, je compte jouer un rôle majeur dans l'accompagnement des consommateurs et je mobiliserai mes services pour qu'ils accentuent encore leurs efforts en matière d'information et de pédagogie, en particulier avec notre service d'information par téléphone et internet energie-info.fr.

J'insiste enfin auprès de l'ensemble des acteurs sur la nécessité de se mobiliser pour que les consommateurs ne subissent pas cette ouverture « forcée » à la concurrence comme une contrainte, mais en perçoivent pleinement les bénéfices, que ce soit par des économies sur leurs factures et/ou par de nouveaux services innovants et à valeur ajoutée.



REGARD

10 ANS APRÈS L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE, OÙ EN SOMMES-NOUS ?

Mardi 4 juillet 2017, le médiateur national de l'énergie a invité dix acteurs du secteur pour échanger autour d'une table ronde afin de faire un bilan des 10 ans de l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel pour les particuliers. Certains sujets, comme celui de la suppression des tarifs réglementés de vente, ont fait l'objet d'avis et de positions très différentes. La FNCCR, l'UFC-Que Choisir, le médiateur et les fournisseurs historiques ont déclaré être favorables à leur maintien¹, ne serait-ce que pour servir de « prix de référence », tandis que les fournisseurs alternatifs ont soutenu qu'ils empêchaient la concurrence de se développer. En revanche, les thématiques relatives à la lutte contre la précarité énergétique ou l'intérêt du développement de l'innovation dans le secteur de l'énergie ont fait l'objet d'échanges plus consensuels.

C'est en effet le 1^{er} juillet 2007, sous l'impulsion de l'Union Européenne que le marché français de l'électricité et du gaz naturel s'ouvrait à la concurrence pour les particuliers. Depuis, le secteur s'est considérablement transformé, avec l'arrivée de nouveaux acteurs. 10 ans plus tard, une cinquantaine de fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel proposent des offres aux particuliers et aux professionnels. Les parts de marché des fournisseurs alternatifs restent cependant limitées, notamment auprès des particuliers. Pourtant, il s'agit d'un enjeu économique de taille, qui concerne 37 millions de consommateurs d'électricité et 11 millions en gaz naturel.

Le secteur est jugé complexe par les consommateurs particuliers, souvent perdus depuis la libéralisation du marché. Ainsi, selon les résultats du baromètre Energie-Info², seuls

28% d'entre eux savent qu'ENGIE et EDF sont des entreprises différentes et concurrentes qui fournissent toutes les deux de l'électricité et du gaz naturel. Et près de 85% des Français sont toujours titulaires d'un contrat au tarif réglementé en électricité. Parce qu'ils ne savent pas qu'ils ont la possibilité de changer ? En effet, 1 Français sur 2 ignore qu'il peut changer de fournisseur s'il le souhaite.

Pourtant, en 10 ans, les droits des consommateurs d'énergie ont progressé : changement possible de fournisseur à tout moment, signature obligatoire pour souscrire un contrat, passage du délai de rétractation en cas de vente à distance de 7 à 14 jours, limitation des rattrapages à 14 mois, clarification des factures... 81% des consommateurs qui connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur jugent d'ailleurs la démarche simple. De plus, contrairement à la téléphonie mobile, les fournisseurs d'énergie ne peuvent pas contraindre leurs clients particuliers à s'engager sur une durée minimale et le changement est gratuit, automatique, et géré par le nouveau fournisseur choisi. Malgré cela, en 2016, seuls 13% des Français déclaraient avoir effectué des démarches pour changer de fournisseur. Une certitude : 71% des ménages français jugent que leur consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important.

Pour le médiateur, il reste encore beaucoup à faire pour renforcer sur le long terme la protection des consommateurs fragiles. En France, 6 millions de foyers en situation de précarité énergétique ont besoin d'être

protégés et accompagnés. Les actuels tarifs sociaux devraient être remplacés par le chèque énergie dont la mise en place, souhaitée par le médiateur, serait généralisée en 2018. Mais cela est loin d'être suffisant. Il est indispensable que les pouvoirs publics continuent de travailler à la mise en place de programmes et d'actions en vue d'améliorer la performance énergétique des logements, sans quoi la lutte contre la précarité énergétique ne sera jamais gagnée.

Enfin, le développement de l'énergie verte, la rénovation énergétique et les services innovants, au cœur de la communication des fournisseurs, constituent les éléments clés de la transition énergétique. Mais à ce jour, les changements concrets sont peu visibles par les consommateurs. Dans ce contexte, le médiateur souhaiterait que son champ de compétences soit étendu par le législateur aux litiges des producteurs d'énergie, aux travaux d'efficacité énergétique et à la formation des contrats, les pratiques commerciales agressives et trompeuses étant de plus en plus répandues sans qu'il puisse intervenir pour résoudre à l'amiable ces litiges.

→ Retrouvez la table ronde sur le bilan des 10 ans de l'ouverture du marché à la concurrence dans son intégralité et dans de courts extraits thématiques sur le site energie-mediateur.fr

¹ Depuis, le Conseil d'État a jugé le 19 juillet 2017 que les tarifs réglementés de vente du gaz naturel étaient contraires au droit européen de la concurrence ; cette décision va donc conduire prochainement à leur disparition.

² Baromètre réalisé par Market Audit en septembre 2016 auprès de 1 491 foyers en France.

CHIFFRES CLÉS

21 fournisseurs nationaux d'électricité au 31/08/2017.

11 fournisseurs nationaux de gaz naturel au 31/08/2017.

Source : energie-info.fr

15% des particuliers étaient clients d'un fournisseur alternatif d'électricité à la fin du 1^{er} trimestre 2017.

24% des particuliers étaient clients d'un fournisseur alternatif de gaz à la fin 1^{er} trimestre 2017.

Source : Observatoire des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel au 1^{er} trimestre 2017 de la CRE

FOCUS

CONFUSION SUR L'INTERDICTION DES RATTRAPAGES DE PLUS DE 14 MOIS



Depuis l'alerte du médiateur en août dernier sur la non application systématique de l'interdiction des rattrapages de facturation sur une durée de consommation supérieure à 14 mois, des consommateurs nous saisissent pour contester la régularisation tarifaire d'août 2014 à juillet 2015 des tarifs réglementés de vente d'électricité. Même si la confusion est compréhensible, il s'agit de deux sujets différents.

La limitation des rattrapages de facturation à 14 mois (article L.224-11 du code de la consommation) ne concerne que les situations relatives à la régularisation de consommations estimées sur des périodes anormalement longues.

En revanche, le rattrapage tarifaire facturé rétroactivement pour la période d'août 2014 à juillet 2015 concerne les prix appliqués. Il est la conséquence de l'annulation par le Conseil d'État le 15 juin 2016 de deux arrêtés relatifs aux tarifs réglementés de vente d'électricité, qui a conduit les pouvoirs publics à publier de nouveaux arrêtés. Les fournisseurs sont donc tenus d'appliquer ces nouveaux tarifs en rectifiant rétroactivement les factures qu'ils avaient précédemment émises sur la période concernée.

CAS CONCRETS

RESPECTER LE DÉLAI DE RÉTRACTATION

Mme R était cliente du fournisseur X en gaz naturel et du fournisseur Y en électricité. Ayant décidé d'en changer pour les deux énergies, elle a signé un contrat avec le fournisseur Z.

Deux jours plus tard, Mme R a souhaité se rétracter. Le fournisseur Z lui répond alors par courrier qu'il a bien reçu sa demande et qu'il a résilié ses contrats, mais qu'elle serait redevable de la consommation d'énergie déjà réalisée et qu'elle devrait souscrire elle-même de nouveaux contrats. Quelques jours après, la fourniture en gaz de Mme R a été suspendue.

Mme R a contacté le service d'information du médiateur national de l'énergie, Energie-Info, pour lui demander conseil après avoir, en vain, tenté de résoudre directement son problème auprès des fournisseurs X, Y et Z.

Le même type de situation a été plusieurs fois rapporté au médiateur. La loi précise pourtant que le consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter en cas de vente à distance. Or, le fournisseur Z a activé les contrats avant la fin du délai de rétractation. De plus, il aurait dû s'occuper du retour de Mme R chez ses fournisseurs précédents pour lui éviter des coupures et des frais de mise en service, puisque qu'elle avait bien respecté les délais impartis. Elle n'avait pas non plus à payer pour un contrat qui n'aurait pas dû être activé.

Les services du médiateur ont alerté le fournisseur Z de ce dysfonctionnement. Ce dernier a finalement annulé les factures de Mme R et lui a proposé de lui rembourser les frais de mise en service facturés par les fournisseurs X et Y.

INTERDICTION DES RATTRAPAGES DE PLUS DE 14 MOIS

Mme A a reçu en décembre 2016 une facture de résiliation s'élevant à 3 120 € TTC. Elle s'est interrogée sur le bon fonctionnement de son compteur d'électricité, l'absence de régularisation de sa consommation entre 2014 et 2015, et l'absence de limitation à 14 mois, comme prévu depuis le 17 août 2016 par le code de la consommation.

Après avoir été saisi par Mme A, le médiateur national de l'énergie a étudié ses factures, les index relevés sur son compteur ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y. Les consommations journalières étant cohérentes par rapport au mode de vie et aux usages de Mme A, le bon fonctionnement du compteur n'était pas remis en cause.

En revanche, le distributeur Y avait l'obligation de relever le compteur de Madame A. au moins une fois par an. Il lui en aurait demandé l'accès, en vain, à plusieurs reprises, par l'intermédiaire de courriers simples. Un relevé spécial a finalement été réalisé fin 2015 à la demande de Mme A. S'il avait été plus diligent, le distributeur Y aurait dû envoyer un courrier

en recommandé à Madame A, car c'était le seul moyen d'être assuré qu'elle l'avait bien reçu.

En ce qui concerne le fournisseur A, il n'a régularisé les consommations de Mme A qu'en novembre 2016, soit 13 mois après le relevé spécial alors qu'il aurait dû réajuster les mensualités dès la réception des index. De plus, il aurait dû déduire automatiquement du rattrapage les consommations remontant à plus de 14 mois.

Finalement, le médiateur a recommandé aux opérateurs de procéder à l'annulation de la facturation des consommations d'électricité remontant à plus de 14 mois, soit 1 650 € TTC, dont 650 € pris en charge par le distributeur et 1 000 € par le fournisseur. Mme A règlera, suivant un plan de paiement, le solde restant dû.

La recommandation a été suivie par le distributeur et le fournisseur.

À L'ÉCOUTE

En tant que particulier, quels sont les différents types d'offres que je peux souscrire ?

Il existe deux types d'offres : les tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics et les offres de marché dont les prix sont déterminés par les fournisseurs. Ils sont plus d'une vingtaine à proposer des offres au niveau national.

En électricité, les tarifs réglementés évoluent une fois par an (généralement le 1^{er} août). En gaz naturel, ils peuvent évoluer tous les mois. Seuls les fournisseurs historiques peuvent proposer les tarifs réglementés, à savoir EDF pour l'électricité et ENGIE pour le gaz¹.

Les offres à prix de marché sont proposées par tous les fournisseurs, y compris EDF et ENGIE. Leurs prix peuvent évoluer de différentes façons :

- Les prix indexés sur les tarifs réglementés évoluent à la même fréquence et dans les mêmes proportions ;

- Les prix fixes sont bloqués sur une durée déterminée. Ce sont des contrats de 1, 2 ou 3 ans. Ils constituent un engagement sur le prix que votre fournisseur prend envers vous. En revanche vous n'avez aucun engagement vis-à-vis de votre fournisseur, c'est-à-dire que vous pouvez en changer à n'importe quel moment et sans pénalités ;

- Enfin il existe des offres dont les prix évoluent en fonction des règles définies par contrat par le fournisseur.

Si vous quittez une offre au tarif réglementé, vous pourrez revenir à ce même tarif à tout moment.

Les deux éléments à regarder sont le prix de l'abonnement et celui de l'énergie. Il est important de prendre le temps de bien comparer les offres avant de faire un choix. Pour vous y aider, le médiateur national de l'énergie met gratuitement à votre disposition un comparateur d'offres totalement indépendant et sans aucun lien financier avec les fournisseurs sur son site energie-info.fr.

¹ Sauf sur 5 % du territoire français, où ce sont les entreprises locales de distribution qui proposent les tarifs réglementés de vente.

ÉCLAIRAGE

LINKY VU PAR ENEDIS



Bernard Lassus

Directeur du programme Linky d'Enedis

Le déploiement des compteurs communicants Linky a commencé fin 2015 et plus de 5 millions de compteurs ont d'ores et déjà été posés. Comment sont-ils perçus par les consommateurs qui en disposent ?

Aujourd'hui, plus de 10 millions de personnes bénéficient des nouveaux services apportés par le compteur communicant. Nous recevons régulièrement des témoignages indiquant que des surtensions et donc des dégradations d'appareils domestiques ont pu être évitées grâce au compteur. En parallèle, le compte client Enedis (enedis.fr/linky), où chacun peut suivre sa consommation d'électricité au quotidien, a été mis à jour : la procédure d'ouverture de compte est facilitée notamment pour l'obtention du mot de passe. À la suite de cette refonte, un nombre croissant de consommateurs s'inscrivent au service. Ils apprécient l'opportunité d'améliorer la connaissance de leur consommation afin de réaliser des économies d'énergie.

Par ailleurs, des centaines de milliers d'emménagements ont déjà été simplifiés avec l'arrivée du compteur Linky, qui, je le rappelle, permet d'activer l'électricité dans son appartement en 24h contre 5 jours auparavant. Enfin, pour ceux, de plus en plus nombreux, qui **décident de produire leur électricité ou de l'autoconsommer**, le compteur permet une économie de 600 euros. Près de 10 000 personnes en ont déjà profité depuis le début de l'année.

Certains usagers sont réticents au remplacement de leur compteur, car ils craignent que leurs données de consommation puissent être utilisées par des tiers non autorisés ou bien que les compteurs Linky soient nocifs pour leur santé. Comment pouvez-vous les rassurer ?

La sécurité des données et la protection de la vie privée constituent une préoccupation majeure pour Enedis. Nous sommes une entreprise de service public et relevons les consommations électriques de tous les foyers français depuis des décennies sans qu'aucun problème n'ait été constaté. Avec Linky, cela ne va pas changer. Les données de consommation appartiennent évidemment au consommateur et aucune d'entre elles ne peut être transmise à un tiers sans son accord explicite, dans le respect des recommandations émises par la CNIL. J'insiste sur le fait que tout comme ses prédécesseurs, le compteur communicant mesure la consommation globale d'électricité du foyer en kWh et ne sait absolument pas quel appareil est utilisé, ni à quelle fréquence et encore moins ne récolte les informations personnelles des particuliers.

Concernant la santé, je regrette profondément la désinformation autour de ce sujet. La technologie des courants porteurs en ligne (CPL) utilisée par le compteur pour communiquer est sûre, fiable et employée depuis plus de 50 ans (éclairage public, gestion des heures creuses,...). Les millions de compteurs communicants installés par exemple en Espagne, Italie, Luxembourg, Chine, Japon,... fonctionnent avec la technologie CPL.

L'ANFR et l'ANSES ont, pour leurs parts, conclu, à [l'issue d'études](#), que les compteurs « ne conduisent pas à une augmentation significative du niveau de champ électromagnétique ambiant » et sont « à l'origine d'une exposition comparable à celle d'autres équipements électriques comme une télévision ou un chargeur d'ordinateur portable ».

Il est important de rassurer nos concitoyens et de tarir les rumeurs et autres fausses informations qui circulent. À l'écoute des consommateurs, nous mettons à disposition un Numéro Vert (0800 054 659) en cas d'interrogations. J'invite vivement les personnes à se rendre sur www.compteur-linky.com ou à suivre le compteur Linky sur [Twitter](#).

Quels sont selon vous les principaux bénéfices des compteurs Linky pour les consommateurs et que répondez-vous ceux qui n'en voient pas l'intérêt ?

Ma réponse est sans équivoque : l'installation des compteurs communicants répond à un besoin d'intérêt général. En tant que service public nous agissons dans l'intérêt de tous les citoyens. L'enjeu est ô combien important : celui de garantir la sûreté du système électrique et donc une continuité d'alimentation pour tous ; le tout en accompagnant l'essor des énergies renouvelables, le développement du véhicule électrique et l'évolution des modes de consommation. Le réseau électrique s'adapte aux besoins de chacun et doit par conséquent se moderniser : les compteurs actuels, qui peuvent avoir plus de 40 ans, étant obsolètes au regard de ces changements sociétaux. Il s'agit bien là d'un bénéfice client crucial qui pourtant demeure totalement sous-évalué. À cet intérêt déterminant pour le consommateur, s'ajoutent plus de confort avec un relevé de consommation sans dérangement, une détection plus rapide des pannes, un emménagement simplifié. Mais aussi des économies : Linky donnant à chacun les moyens d'être acteur de sa consommation afin de mieux la maîtriser et permettant la baisse des tarifs de certaines prestations assurées par Enedis.

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.

Ont participé à ce numéro : Emilie Pourquery, Pierre-Laurent Holleville.

Crédits photos : Luc Benevello / Aleksei Veprev.

Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X



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



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informé, conseillé, protégé