



**Réunion d'information ADM54
Intervention de Denis MERVILLE
« Mieux comprendre qui intervient en matière de fourniture
d'énergie »
28 novembre 2012 - 14h30 / 17h30**

1. L'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité pour les collectivités locales et les particuliers

Depuis le 1^{er} juillet 2004 pour les collectivités locales et le 1^{er} juillet 2007 pour les particuliers, les marchés de l'électricité et du gaz naturel sont totalement ouverts à la concurrence.

Concrètement, l'ouverture des marchés de l'énergie se traduit par :

- la possibilité pour les consommateurs comme pour les collectivités de choisir librement leur fournisseur d'énergie ;
- le fournisseur historique en électricité (EDF et les entreprises locales de distribution) ou en gaz (GDF SUEZ et les entreprises locales de distribution) n'est plus le seul à pouvoir fournir de l'énergie aux consommateurs ;
- dans ce nouveau paysage, l'acheminement qui comprend les activités de transport et de distribution, et la fourniture qui comprend la production et la commercialisation sont séparés ;
- seule la fourniture d'électricité ou de gaz naturel est ouverte ; le transport et la distribution restent des activités en monopole.

2. Comment bien choisir son fournisseur ?

Faut-il réaliser une mise en concurrence ?

Les secteurs de l'électricité et du gaz étant ouverts à la concurrence, les acheteurs publics devraient, en principe, mettre en concurrence les différents fournisseurs d'électricité et de gaz. Toutefois, les pouvoirs adjudicateurs bénéficiant de tarifs réglementés pour la fourniture d'électricité et de gaz sur un site de consommation peuvent continuer à en bénéficier s'ils ne quittent pas ce site et tant qu'ils n'exercent pas leur éligibilité sur ce site. L'éligibilité est le droit, que chaque client d'un fournisseur d'énergie peut décider de faire valoir, d'établir un nouveau contrat avec le fournisseur de son choix, ou de ne pas faire valoir, en conservant son

contrat en cours avec son fournisseur actuel. Une personne publique dispose ainsi de la faculté de faire jouer son éligibilité et donc de choisir entre un tarif réglementé et un tarif soumis à la concurrence. Si une personne publique a exercé son droit à l'éligibilité pour un de ses sites de consommation, elle doit passer un marché public dans le respect des règles prévues par le code des marchés publics. En revanche, si elle n'a changé ni de site, ni exercé les droits à l'éligibilité sur ce site, il lui est possible de continuer de bénéficier des tarifs réglementés de l'électricité et du gaz en renouvelant les contrats qui le lient aux fournisseurs sans aucune procédure ni formalité particulière, l'achat au tarif réglementé étant, selon les termes du Conseil d'Etat, étranger aux règles de la commande publique.

Comment connaître les différents fournisseurs d'énergie et comparer leurs offres ?

Il est important de comparer les offres des fournisseurs pour trouver celle qui répond le mieux à vos besoins. Le site internet www.energie-info.fr met à votre disposition la liste des fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel ainsi qu'un comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel.

Pour une offre combinée, électricité et gaz, ou offre duale, il est important de demander au fournisseur :

- de détailler le prix de l'électricité d'une part et du gaz d'autre part ;
- de préciser, pour l'électricité et pour le gaz, s'il s'agit d'un tarif réglementé ou d'une offre de marché.

Avant de souscrire un nouveau contrat, il est important de prendre le temps de vérifier un certain nombre d'éléments comme la durée du contrat et ses modalités de résiliation, les prix, les conditions d'évolution de ces derniers et si le choix se porte sur une offre de marché, les conditions de retour aux tarifs réglementés applicables (réversibilité).

Lorsque le choix du fournisseur a été réalisé, celui-ci a l'obligation de vous faire signer un contrat sauf si vous demandez expressément, lors de votre emménagement, à disposer immédiatement de l'énergie. Cette disposition s'applique également aux offres aux tarifs réglementés.

Lorsque le contrat est souscrit avec un fournisseur, celui-ci engage alors les démarches pratiques auprès du distributeur notamment pour que l'énergie consommée soit facturée par ses soins. Aucune autre démarche n'est à accomplir.

3. Le rôle du médiateur national de l'énergie

Cette autorité administrative indépendante a été créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, en prévision de l'ouverture à la

concurrence des marchés de l'électricité et du gaz le 1^{er} juillet 2007 pour tous les clients résidentiels.

Le médiateur national de l'énergie a une double mission :

- **informer les consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits.**

Cette mission est assurée par Energie-info, le service d'information des consommateurs, co-financé avec la Commission de régulation de l'énergie et géré par le médiateur. Ce service renseigne chaque année près d'1 million de consommateurs (site internet www.energie-info.fr et centre d'appels accessible au n° vert 0800 112 212 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h)

- **recommander des solutions aux litiges avec les opérateurs d'énergie, fournisseurs et distributeurs.** Le médiateur propose un mode de résolution amiable des litiges. C'est une méthode rapide, gratuite et efficace de règlement des différends.

Le médiateur renseigne également les consommateurs sur les démarches à accomplir pour raccorder un logement neuf au réseau d'électricité ou de gaz, résilier un contrat, changer de fournisseur, etc. Un **comparateur est accessible sur le site www.energie-info.fr**, et permet d'étudier toutes les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz présents sur votre commune.

Le médiateur peut être saisi par tous les consommateurs pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur et/ou leur distributeur d'énergie. Pour les litiges liés à l'exécution du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le médiateur peut émettre une recommandation écrite et motivée, proposant une solution.

Exemples de litiges traités :

- ➔ vous recevez une facture de régularisation à la suite du relevé de votre compteur qui ne paraît pas correspondre à votre consommation réelle ;
- ➔ vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure ;
- ➔ votre compteur a un dysfonctionnement et vous peinez à obtenir la régularisation de vos factures ;
- ➔ vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur.

Pour les autres litiges, le médiateur peut vous conseiller et intervenir si nécessaire auprès de votre opérateur.

Comment procéder ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir **adressé à votre fournisseur une réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si **deux mois après réception** par le fournisseur de votre réclamation, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez écrire au médiateur pour lui soumettre votre litige.

Le dossier devra comprendre tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés, ...). La saisine du médiateur est gratuite, il est inutile d'affranchir le courrier d'envoi du dossier.

Un examen des dossiers au cas par cas :

1. le dossier est analysé dès son arrivée. Un accusé de réception est adressé par écrit au consommateur. Le fournisseur et/ou le distributeur sont informés de cette démarche.
2. Si le dossier est complet, le médiateur demande à l'opérateur des compléments d'information sur la réclamation.
3. Après l'analyse du dossier, le médiateur peut aider le consommateur :
 - a. Soit en résolvant le litige par une intervention directe auprès du fournisseur et/ou du distributeur
 - b. Soit, pour les cas les plus complexes, en produisant une recommandation écrite proposant une solution équitable.
4. La recommandation du médiateur est communiquée par écrit au consommateur et au fournisseur et/ou au distributeur concerné(s). Les recommandations sont majoritairement suivies (à hauteur de 77% en 2011) par les opérateurs.

Les recommandations de portée générique, c'est-à-dire qui au-delà d'un litige particulier vise à améliorer le fonctionnement du marché et à éviter que de nouveaux litiges se reproduisent, sont publiées sur le site du médiateur.

4. Les tarifs de l'énergie

Les prix de l'électricité et du gaz sont une préoccupation croissante des Français. Selon le 6^e baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés, 79% des Français déclarent que la consommation d'énergie constitue pour eux un sujet de préoccupation croissante. 65% estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du foyer.

L'augmentation des prix de l'énergie semble aujourd'hui inéluctable. Selon notre baromètre, 97% des foyers français anticipent une hausse des tarifs dans les prochains mois.

Les hausses récentes, fortes et répétées, inquiètent quant à l'évolution future de la facture d'énergie.

Le médiateur partage l'avis des experts du secteur : l'augmentation des prix de l'énergie est inéluctable, et ce dans ses trois composantes : la fourniture, l'acheminement et les taxes.

Même si le prix de l'électricité en 2010 est inférieur au prix de 1995, en euros constants, depuis 2008, les hausses des tarifs réglementés sont supérieures à l'inflation, tendance qui devrait se confirmer dans les prochaines années. L'augmentation continue de la demande énergétique, le vieillissement du parc de production français et le retard pris dans le renforcement des réseaux nécessiteront, quel que soit le scénario d'évolution du mix énergétique, des investissements importants tant dans les réseaux que dans les moyens de production. Le coût de ces investissements se retrouvera inmanquablement dans les factures. L'Union Française de l'Electricité évalue la hausse correspondante des prix pour les particuliers entre 33% et 50% hors inflation d'ici à 2030.

Les tarifs réglementés de vente du gaz ont augmenté de plus de 25% en deux ans, et de plus de 60% depuis 2005. L'évolution à court terme du prix des hydrocarbures est incertaine ; toutefois, les spécialistes s'accordent sur une hausse à long terme des prix, notamment en raison de la croissance de la demande et du renforcement des exigences environnementales.

D'autres variables influent sur le prix de l'énergie. La CSPE représente une charge croissante, supportée in fine par tous les consommateurs via leurs factures d'électricité.

La question n'est donc plus de savoir si les prix augmenteront, mais comment. Dans ce cadre, le médiateur estime nécessaire de **définir des modalités d'évolution des prix simples et stables**, qui n'aggravent pas la précarité énergétique et incitent tous les consommateurs à mieux et à moins consommer. Plus que jamais, la sobriété énergétique doit être recherchée.

Le cadre d'évolution des tarifs réglementés de vente (TRV) du gaz naturel, remanié à plusieurs reprises ces dernières années, est source de confusion et d'incompréhension pour tous les Français. Les TRV de gaz évoluaient deux fois par an jusqu'en 2007. En mars 2006, une mission d'analyse des prix et du marché du gaz avait recommandé de ne les faire évoluer qu'une fois par an, chaque 1er juillet. C'est finalement une fréquence d'évolution trimestrielle qui a été retenue, sur la base d'une formule changeante et pas toujours appliquée. Ces évolutions plus fréquentes, largement médiatisées, suscitent une inquiétude légitime chez les consommateurs et des critiques récurrentes sur leur bien-fondé.

Dans ce contexte, on peut s'interroger sur l'opportunité de **limiter à un mouvement annuel l'évolution des prix du gaz**, comme en électricité traditionnellement. Cette fréquence, qui correspond mieux à la fréquence annuelle obligatoire de relevé des compteurs, limiterait les contestations sur la répartition des consommations aux différents prix applicables. Elle laisserait également davantage de temps à la pédagogie et à la prise en compte des impacts de ces

mouvements tarifaires pour les consommateurs. Elle permettrait enfin de mieux préparer et d'anticiper les mesures d'accompagnement pour aider les foyers les plus fragiles à faire face à ces dépenses supplémentaires.

Peut-il y avoir une augmentation rétroactive du prix du gaz ?

La loi permet au fournisseur GDF SUEZ de demander la revalorisation des tarifs réglementés de gaz naturel, chaque trimestre, si ses coûts d'approvisionnement évoluent.

Pour le 4^{ème} trimestre 2011, une augmentation moyenne d'environ 10% aurait dû être mise en œuvre mais le gouvernement a décidé, à l'entrée de l'hiver, de geler les tarifs.

Le conseil d'Etat a annulé ce gel car il n'était pas conforme au mécanisme des prix en vigueur. Cette décision impose donc une révision rétroactive des tarifs et, par conséquent, un rattrapage de facturation du gaz naturel consommé entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2011.

Ce rattrapage concerne les offres au tarif réglementé du fournisseur GDF SUEZ, ainsi que les offres de marché des fournisseurs dont le prix est indexé sur ces tarifs réglementés. En cas de doute, contactez votre fournisseur.

Le montant de la facture rectificative dépend de la consommation :

| <i>Exemples :</i> | Consommation annuelle moyenne (en kWh) | Montant estimé de la facture rectificative (en €) ⁱ |
|---|--|--|
| Cuisson et eau chaude au gaz | 3 100 | 5 |
| Chauffage gaz, superficie inférieure à 200 m ² | 17 000 | 38 |

Le rattrapage sera facturé à partir de décembre 2012. Il pourra être étalé, selon les fournisseurs et le mode de facturation, jusqu'à fin 2014.

5. Les tarifs réglementés

Les tarifs réglementés sont des **tarifs fixés par l'Etat**. Seuls les opérateurs historiques peuvent les proposer : EDF pour l'électricité, GDF SUEZ pour le gaz naturel ou les entreprises locales de distribution pour l'une ou l'autre énergie.

Depuis le 1^{er} juillet 2007 et l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, il existe également des **offres de marché** pour lesquelles l'Etat n'intervient pas et dont les prix sont fixés par contrat par le fournisseur.

Si la collectivité ou le consommateur a choisi une offre au prix de marché, est-il possible de revenir ?

En électricité et en gaz naturel, après avoir souscrit une offre de marché pour mon logement, on peut souscrire à nouveau une offre au tarif réglementé pour ce logement, sous réserve que la puissance souscrite ne dépasse pas 36 kVA (électricité) ou que la consommation annuelle de gaz naturel soit inférieure à 30 000 kWh par an (gaz).

C'est ce qu'on appelle le principe de réversibilité. La réversibilité totale permet à chacun, et notamment aux collectivités locales, de quitter le tarif réglementé sans aucun risque, au moins sur les sites inférieurs à 36 kVA.

Il est désormais possible de revenir au tarif réglementé sans condition ni délai.

6. Les tarifs sociaux du gaz et de l'électricité

En France, près de 4 millions de ménages, soit plus de 8 millions de personnes, peinent à payer leurs dépenses de gaz ou d'électricité et y consacrent au moins 10% de leurs revenus disponibles.

Population concernée

La crise économique et les hausses du prix de l'énergie ont détérioré la situation financière fragile des foyers monoparentaux, retraités aux faibles pensions, « travailleurs pauvres », titulaires des minima sociaux, personnes en surendettement ...

Le premier réflexe pour ne pas risquer l'impayé voire la coupure, c'est la **privation d'énergie**. 1 Français sur 10, soit 6,5 millions de nos concitoyens ont déclaré avoir souffert du froid dans leur logement au cours de l'hiver 2010-2011.

Selon notre 6^e baromètre Energie-Info, **42% des foyers affirment avoir restreint le chauffage chez eux au cours de l'hiver dernier pour ne pas avoir de factures trop élevées**. Ils sont 11% à reconnaître avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz.

Les ménages se privent de chauffage et peuvent prendre des décisions dangereuses pour leur sécurité et leur santé, par exemple en calfeutrants les aérations... Or cela nourrit la spirale de la précarité énergétique : un logement mal chauffé se dégrade, devenant de plus en plus onéreux à chauffer, entraînant de nouvelles difficultés financières mais aussi des problèmes de santé, de sécurité et un repli social.

Nous intervenons chaque jour auprès des fournisseurs pour le compte de personnes dans l'impossibilité de s'acquitter de leur facture voire menacées de coupure d'énergie.

La précarité énergétique vue du MNE : une situation qui s'aggrave

- **2010** : 12% des dossiers traités concernaient des personnes en situation de précarité énergétique
- **2011** : 15% des dossiers avec une dette moyenne de 1900 euros
- **1^{er} semestre 2012** :
 - o 18% des dossiers de personnes en situation de précarité énergétique
 - o Plus de 2200€ de dette moyenne
- **Un pic atteint en juillet 2012** :
 - o 25% des dossiers de personnes en situation de précarité énergétique
 - o 2500€ de dette moyenne

Quelques chiffres clés :

- Facture moyenne annuelle d'énergie domestique des Français : 1600€ (avec le chauffage)
- Evolution janvier 2005 - octobre 2012 en € courants (déduire 13.5% d'inflation sur la période)
 - o Electricité : +18%
 - o Gaz naturel : + 75%
 - o Fioul : + 90%
 - o Carburants : +56%

Les aides au paiement des factures = les tarifs sociaux

- **Conditions d'éligibilité** : être bénéficiaire de la CMU-Complémentaire (revenus mensuels = 661 € personne seule et 992 € pour un couple)
- **Rabais moyen annuel pour les bénéficiaires** :
 - TPN (tarif de première nécessité) = 95€
 - TSS (tarif spécial de solidarité) = 142€

Mais la mise en œuvre des tarifs sociaux reste très compliquée et n'est pas à la hauteur des enjeux.

- **Déperdition** entre les 2 millions d'ayants droits et les 650.000 bénéficiaires du TPN (en 2010)
- **Couverture insuffisante** : 4 millions de foyers précaires (critère : seuil de pauvreté)
- **Tous les consommateurs ne sont pas égaux** face aux aides au paiement des factures :

Un consommateur qui se chauffe à l'électricité ne bénéficie pas d'une aide supplémentaire, comme celui qui se chauffe au gaz.

En outre toutes les formes d'énergie ne sont pas aidées : bois, charbon, fioul, propane...

Le médiateur national de l'énergie, un acteur engagé dans la lutte contre la précarité énergétique

Nous accompagnons chaque jour les ménages modestes qui sont nombreux à se tourner vers nous. L'institution poursuit son travail d'interpellation en avançant des propositions concrètes :

- **Extension de la trêve hivernale**
Contrairement à une idée reçue, **il n'existe pas de trêve hivernale** interdisant la coupure entre le 1^{er} novembre et le 15 mars. Seule exception : pour les consommateurs ayant reçu une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) au cours des 12 derniers mois. Cette mesure a toutefois une portée limitée : 300 000 foyers seulement ont bénéficié d'une aide du FSL en 2010. Mais pour ceux qui ne peuvent prétendre aux aides sociales et sont, malgré tout, dans l'impossibilité de s'acquitter de leur facture, la suspension d'énergie demeure réelle.
C'est pourquoi le médiateur propose d'instaurer une trêve hivernale des coupures d'énergie pour tous les consommateurs, à l'instar de celle qui suspend les expulsions des locataires. **Il n'est pas normal de priver de chauffage et de lumière, pendant cette période, des personnes de bonne fois qui ne parviennent pas à régler leur dû.**
- **Le TPN et les fournisseurs alternatifs**
Les pouvoirs publics ont pris des mesures qui vont dans le bon sens : revalorisation des tarifs sociaux et automatisation de leur attribution. Mais ces mesures ne sont pas encore à la hauteur des enjeux du phénomène et ne permettent pas d'endiguer la précarité énergétique.
Alors que le tarif social du gaz est proposé par tous les fournisseurs de gaz, **seuls EDF et les fournisseurs historiques locaux ont le droit de distribuer le TPN** et d'être compensés de tous les coûts correspondants : c'est un problème pour les 2 millions de clients des opérateurs alternatifs qui ne peuvent y avoir accès, sauf à changer de fournisseur et à revenir chez EDF.
Dans un marché ouvert à la concurrence, ce monopole n'a plus de raison d'être.
- **Création d'un chèque énergie**
Afin d'élargir le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux et les sommes qui leur sont allouées, le médiateur propose de substituer à ce dispositif un « chèque énergie », distribué par les Caisses d'allocations familiales sur le

modèle des aides au logement. Celles-ci n'ayant pas un caractère stigmatisant, l'efficacité de la distribution en serait sensiblement améliorée. Outre les critères habituels, le montant de cette aide tiendrait compte **des besoins de chauffage, toutes énergies confondues**, et de critères spécifiques influant sur la consommation d'énergie comme la zone géographique du logement. Face aux problèmes de précarité énergétique dus à des logements énergivores, ce dispositif pourrait prendre en considération la performance du bâti, afin de moduler l'aide en fonction des déperditions thermiques.

La généralisation de la trêve hivernale, l'extension de l'attribution du TPN aux fournisseurs alternatifs et l'élargissement des bénéficiaires des tarifs sociaux sont trois mesures qui figurent dans la proposition de loi sur la tarification progressive.

Pour mémoire :

- Energie-Info : www.energie-info.fr et 0 800 112 212
- Site du médiateur : www.energie-mediateur.fr
- 1 million de consommateurs renseignés par an
- 2000 recommandations signées depuis le début de l'année
- 17973 réclamations reçues en 2011
- 77% des recommandations suivies en tout ou partie