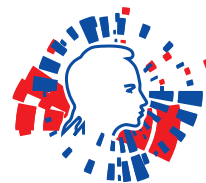




# La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

novembre - décembre 2013

n° 17

Édito

**L**a concurrence sur le marché de l'énergie bénéficierait-elle enfin aux consommateurs ?

Six ans après l'ouverture totale, les résultats demeurent contrastés. Si la concurrence se développe dans le secteur du gaz, elle évolue beaucoup moins vite dans celui de l'électricité. L'Observatoire des marchés de la Commission de régulation de l'énergie illustre cette tendance : au 30 juin 2013, 1,3 million de foyers - sur un total de 10,6 millions - a quitté GDF Suez au profit d'un fournisseur alternatif, soit 12,2%. Dans l'électricité, en revanche, à peine plus de 7% des ménages, soit 2,3 millions sur un total de 30,9 millions, ont quitté les tarifs réglementés proposés par EDF.

Si cette évolution reste timide, la situation pourrait évoluer au cours des prochains mois. Un Français sur deux sait désormais qu'il peut changer de fournisseur d'énergie. Et certaines offres des fournisseurs alternatifs présentent désormais un avantage financier significatif : pour un client se chauffant au gaz, le gain sur la facture peut atteindre 10%, soit 115€ par an. Pour l'électricité, ce chiffre s'élève à 7%, soit un profit annuel de 80€ par rapport aux tarifs réglementés.

Dans ce contexte, il revient à tous les acteurs du marché de poursuivre l'effort de pédagogie pour rassurer les consommateurs et leur permettre d'exercer en toute confiance leur droit de choisir librement leur fournisseur d'énergie.



Regard

## Le changement de fournisseur, c'est maintenant ?

**J**amais les dépenses d'énergie n'ont été un sujet aussi préoccupant pour les Français. C'est l'un des enseignements du 7<sup>ème</sup> baromètre annuel Énergie-Info<sup>1</sup> sur l'ouverture des marchés : en 2013, 79% des foyers font part de cette inquiétude, contre 70% en 2010.

Alors que la crise économique et sociale se poursuit, 44% des foyers ont restreint leur chauffage au cours de l'hiver dernier pour ne pas avoir de factures trop élevées. Signe d'une aggravation de la précarité énergétique, 15% des Français reconnaissent avoir rencontré des difficultés pour payer leurs factures d'électricité ou de gaz, contre 11% en 2012.

La proposition formulée par le médiateur national de l'énergie d'une tarification uniquement en fonction de l'énergie consommée, avec une suppression de l'abonnement qui serait intégré dans le prix du kWh, est accueillie positivement. 70% des personnes interrogées sont favorables à ce système qui faciliterait la comparaison des offres des différents fournisseurs (pour 75%) et simplifierait les factures (74%). Près des deux tiers (61%) estiment que cela les inciterait à diminuer leur consommation.

Six ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie progresse : plus d'un

<sup>1</sup> Enquête téléphonique menée du 5 au 13 septembre 2013 par l'institut CSA auprès de 1503 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie.

Focus Un nouveau site pour Énergie-Info P.2

Cas concret Frais de mise en service et modes de paiement P.3

Éclairage Interview d'Alain Bazot P.4





Regard

Français sur deux sait qu'il est possible de changer de fournisseur (53% pour l'électricité et 55% pour le gaz), alors que seul un tiers le savait en 2007 !

Si les Français sont de mieux en mieux informés sur leurs droits, il n'en demeure pas moins qu'ils prennent rarement la décision de franchir le cap. Seulement 9% déclarent avoir changé de fournisseur.

Dans ce contexte, les attentes de l'ensemble des acteurs du secteur de l'énergie restent fortes à l'égard des pouvoirs publics. Des outils ont été mis à la disposition des consommateurs dès 2007 : il en est ainsi du dispositif Énergie-Info, mis en place par le médiateur national de l'énergie et la Commission de régulation

**Le facteur déterminant pour changer de fournisseur est très majoritairement un tarif plus compétitif\***

de l'énergie avec le soutien de la DGEC<sup>2</sup> et de la DGCCRF<sup>3</sup>. Composé d'un centre d'appels accessible gratuitement et d'un site Internet dédié,

ce service propose aux consommateurs d'énergie une information fiable et indépendante, et notamment un comparateur d'offres.

Mais les pouvoirs publics ne peuvent pas se substituer aux opérateurs pour promouvoir l'ouverture des marchés de l'énergie. Le facteur déterminant du passage à l'acte, le changement de fournisseur, est très majoritairement un tarif plus compétitif (pour 70% des foyers). Et c'est bien l'absence de véritable concurrence sur les prix qui a jusqu'ici bloqué les effets attendus de l'ouverture.

Face aux craintes exprimées par les consommateurs, largement infondées - peur d'être coupés lors du changement de fournisseur, que cette procédure soit payante ou encore qu'elle nécessite de changer de compteur - le levier principal demeure le prix. Or, l'intérêt financier des consommateurs à changer de fournisseur d'énergie reste méconnu et sans doute jugé peu incitatif. Il est vrai que contrairement au secteur des Télécoms, les remises accordées par les fournisseurs alternatifs d'électricité et de gaz peuvent paraître faibles : en général quelques pourcents, jusqu'à récemment.

Face à la frilosité du marché, certains acteurs ont lancé des opérations pour le dynamiser. La campagne « Gaz moins cher ensemble » lancée par l'association de consommateurs UFC-Que Choisir en octobre 2013, vise à rassembler des consommateurs pour obtenir la meilleure offre en gaz auprès d'un fournisseur, sur le modèle d'opérations similaires montées dans d'autres pays européens.

Les fournisseurs d'énergie ne sont pas en reste, et de nouvelles offres ont été lancées récemment avec des remises plus significatives par rapport aux tarifs réglementés, tant en gaz qu'en électricité. Il devient temps, plus que jamais, de comparer les offres sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr)...

<sup>2</sup> Direction générale de l'énergie et du climat

<sup>3</sup> Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

## Chiffres clés

### BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO\*

67%

des consommateurs estiment trop importante la part des factures de gaz et d'électricité dans leurs dépenses

96%

des Français anticipent une hausse des tarifs de l'énergie dans les prochains mois

70%

des foyers sont favorables à une tarification uniquement en fonction de l'énergie consommée, avec une suppression de l'abonnement.

61% estiment que ce système les inciterait à diminuer leur consommation

\*Enquête téléphonique menée du 5 au 13 septembre 2013 par l'institut CSA auprès de 1503 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie.

## Focus Un nouveau site pour Énergie-Info



énergie-info

Pour le site Internet [energie-info.fr](http://energie-info.fr) dédié à l'information des consommateurs d'énergie, cette fin d'année 2013 est synonyme de nouveauté. Site à destination d'un très large public de particuliers et de professionnels, il a comptabilisé près de 600 000 visites en 2012. Face à une audience croissante du site, et plus particulièrement du comparateur d'offres et des calculatrices, [energie-info.fr](http://energie-info.fr) se doit de s'adapter

aux nouvelles habitudes de consultation de l'information en ligne apparues avec l'arrivée de l'Internet mobile. Aussi Énergie-Info rénove totalement son site, afin de faciliter la recherche et la compréhension de l'information par les internautes. Il est également développé en « responsive design » et s'adapte ainsi au format de chaque écran (ordinateur, tablette, téléphone).

## Cas concrets

### Frais de mise en service et modes de paiement : pour une meilleure information des consommateurs



Lors de la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, M. R règle par carte bancaire la somme de 50€, dont des frais de mise en service, alors que le fournisseur lui avait affirmé ne pratiquer « *aucun frais d'ouverture de compte* ». Alors qu'il a indiqué à son fournisseur ne pas vouloir régler ses factures par prélèvement automatique, M. R constate à deux reprises que des prélèvements sont tout de même effectués.

Pour la mise en service d'une installation électrique, le catalogue des prestations du distributeur prévoit la facturation de frais d'un montant de 26,49€ TTC, directement imputés au fournisseur qui les répercute ensuite dans sa facturation sans marge. Ces frais sont donc dus, quel que soit le fournisseur. Le médiateur observe toutefois que ces frais ne sont mentionnés ni sur le site Internet ni sur le bulletin de souscription du fournisseur.

**Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'améliorer l'information des consommateurs en précisant que les frais de mise en service sont facturés en cas d'emménagement.**

Concernant le prélèvement automatique, le médiateur constate qu'à la lecture du bulletin de souscription, non signé par M. R, le fournisseur a donc imposé au consommateur ce mode de paiement. La possibilité de choisir un autre moyen de paiement est en effet conditionnée à la validation du fournisseur, qui n'en précise, ni sur ce document, ni dans ses CGV\*, les modalités de souscription.

Or, le médiateur rappelle que la Commission des clauses abusives a déclaré illicite ce type de clause, dite « *de consentement implicite* », constituant « *un risque réel menaçant la sécu-*

*rité des relations contractuelles* ». Il ajoute que l'article L.121-87 du code de la consommation dispose que « *l'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...] les modalités de facturation et les modes de paiement proposés [...]* ». Si les CGV\* du fournisseur prévoient bien la possibilité de payer par différents moyens, ses bulletins de souscription sont formulés de telle manière qu'ils en limitent en pratique la possibilité.

Le fournisseur ne peut donc valablement prétendre disposer d'une autorisation de prélèvement automatique de la part de M. R, puisque ce moyen de paiement lui a été imposé et qu'il n'avait pas retourné le bulletin de souscription validant son accord pour ce type de moyen de paiement.

**Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de modifier ses bulletins de souscription afin de rendre possible le choix d'un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique.**

En outre, les CGV\* du fournisseur prévoient que « *tout paiement par chèque ou TIP fera l'objet d'une facturation de frais de traitement correspondants aux coûts de gestion de ce mode de paiement, soit 3€ TTC* ». Or, l'article L.112-12 du code monétaire et financier dispose que « *le bénéficiaire [d'un moyen de paiement] ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné* ».

**Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de mettre en conformité ses CGV\* et de supprimer les frais de 3 euros facturés en cas de paiement par chèque ou TIP.**

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2013-1030 SUR :  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

## À l'écoute

### Lorsque je change de fournisseur, à partir de quand suis-je engagé ?

Je ne suis engagé que par ma signature : manuscrite ou double clic sur Internet.

De plus, si j'ai souscrit un contrat à distance ou à la suite d'un démarchage, je dispose d'un délai de 7 jours pour changer d'avis. Je ne suis réellement engagé qu'à l'issue des 7 jours (si je ne me suis pas rétracté en envoyant un courrier en recommandé avec accusé de réception).

Attention, si je suis sollicité par un vendeur dans un magasin, une galerie commerciale, un salon ou une foire, le fournisseur n'est pas obligé de m'accorder un délai de rétractation.

### J'ai changé de fournisseur alors que je ne le voulais pas. Que faire ?

Si j'ai changé de fournisseur sans avoir signé de contrat, je peux demander la mise en œuvre d'une procédure amiable de retour à ma situation antérieure : j'adresse un courrier en recommandé avec accusé de réception à mon « nouveau » fournisseur en contestant avoir signé un contrat avec lui et en lui demandant de faire le nécessaire pour rétablir au plus vite mon contrat chez mon ancien fournisseur. J'indique dans mon courrier le nom de mon ancien fournisseur et l'identifiant de mon compteur (numéro à 14 chiffres indiqué sur ma facture : point de livraison (PDL) en électricité et point de comptage et d'estimation (PCE) en gaz).

### Bon à savoir !

*Dans tous les cas, si j'ai souscrit un contrat et que je regrette ce choix, je peux de nouveau changer de fournisseur et d'offre sans frais ni délai.*

\* conditions générales de vente





## Éclairage

# Une concurrence dynamique au bénéfice des consommateurs



Alain BAZOT  
Président de l'association  
de consommateurs UFC-Que Choisir

**Créer un véritable pouvoir de marché des consommateurs : soyons plus pour payer moins !**

### Six ans après l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, quel bilan en tirez-vous ?

Force est de déplorer que plus d'un Français sur deux ignore encore cette libéralisation. Pour les autres, les idées reçues ont la vie dure (crainte infondée d'une complexité pour procéder au changement de fournisseur, de coupures en cas de changements, etc.). Les conséquences de cette méconnaissance et de cette méfiance des consommateurs ne sont pas les mêmes sur le marché du gaz ou sur celui de l'électricité. En effet, compte tenu de l'avantage concurrentiel de l'opérateur historique sur le marché de l'électricité (fournisseur mais aussi producteur d'électricité qu'il vend à ses concurrents), le maintien de l'essentiel du parc résidentiel au tarif réglementé, même en hausse significative, reste structurellement plus protecteur des consommateurs. D'ailleurs, il convient de noter que les entreprises, plus éveillées à la libéralisation, restent également essentiellement à ce TRV\*. En revanche, sur le gaz, alors qu'une véritable concurrence profitable aux consommateurs est possible (pas d'avantage concurrentiel pour l'opérateur historique), les particuliers, à la différence des entreprises, restent arc-boutés sur le TRV\*, pourtant en hausse exponentielle depuis 2005... Le mot d'ordre lancé par l'UFC-Que Choisir en octobre 2012 invitant les consommateurs à faire jouer la concurrence sur le marché du gaz ayant été insuffisamment entendu, l'association passe à l'offensive avec la campagne « gaz moins cher ensemble ».

### A ce propos, quels sont les objectifs de cette campagne ?

L'objectif est clair : obtenir la meilleure offre sur le marché du gaz. L'ambition est, au-delà des questions de prix, de

garantir au consommateur un contrat sécurisé. L'UFC-Que Choisir a ainsi lancé en juillet un appel d'offres auprès de l'ensemble des fournisseurs nationaux de gaz à travers un cahier des charges articulé autour de trois volets : un prix attractif, des conditions contractuelles très protectrices pour les consommateurs et l'accompagnement de l'UFC-Que Choisir en cas de réclamation. Au final, un seul fournisseur a accepté de jouer le jeu de la concurrence au service des consommateurs, bon nombre ayant déclaré forfait au motif que les conditions contractuelles imposées étaient trop exigeantes. Outre l'acceptation de l'ensemble des conditions contractuelles, le fournisseur lauréat propose une offre initiale attractive (13 % minimum d'économies par rapport au TRV\* du kWh du mois d'octobre) amenée à évoluer en fonction du nombre d'inscrits (réduction supplémentaire sur le prix au kWh et remise complémentaire forfaitaire). Cette campagne vise donc à créer un véritable pouvoir de marché des consommateurs : c'est la logique du soyons plus pour payer moins !

### Quel impact pourrait avoir à terme ce type d'opérations ?

Cette campagne entend permettre une dynamisation de la concurrence au bénéfice de tous les consommateurs. D'abord, elle a une vertu pédagogique en informant les consommateurs sur la libéralisation et ses modalités aux fins de couper court aux idées reçues. Ensuite, elle combine service individuel (gain en pouvoir d'achat et sécurité juridique pour les souscripteurs) et collectif (stimulation de la concurrence : multiplication des offres attractives et assainissement des pratiques contractuelles). Au final, elle aura, espérons-le, un effet déclencheur d'une concurrence plus effective.

\* tarif réglementé de vente