

Jean GAUBERT

Paris, le 17 juin 2015

Communiqué de presse rectifié

Le médiateur dresse un bilan plus que mitigé de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie

A l'occasion de la présentation à la presse de son rapport annuel pour 2014, le médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, revient sur l'actualité de l'année écoulée pour les consommateurs d'énergie et s'interroge sur les bénéfices pour ceux-ci de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel depuis 2007.

En effet, depuis 2007, pour les ménages aux tarifs réglementés de l'électricité la facture a augmenté de 34% en moyenne (TTC)*. Ce qui s'explique partiellement par les hausses de la Contribution au service public de l'électricité (CSPE), qui pèse désormais pour près de 15% de la facture des ménages et sera responsable d'une hausse de 2 à 3% par an à l'avenir.

Constatant que la CSPE devrait encore assumer l'essentiel des charges de financement des énergies renouvelables d'ici 2025, à hauteur de plus de 100 milliards d'euros déjà engagés - et sans compter les engagements futurs -, le médiateur avait défendu dans la perspective des débats autour du projet de loi de transition énergétique la nécessité d'étendre son assiette à toutes les énergies de chauffage, au lieu de la seule électricité actuellement. Une des options envisagées par le Gouvernement qui a lancé une mission sur les scénarios de réforme de la CSPE devant aboutir d'ici la loi de finances pour 2016.

Le médiateur insiste sur le fait que la hausse de la CSPE est bien loin d'être compensée par les tarifs sociaux, lorsqu'ils bénéficient effectivement aux ménages éligibles (1,1 million d'entre eux ne les percevaient toujours pas fin 2014). C'est aussi pour cela qu'il espère une mise en place rapide du chèque énergie et que celui-ci puisse mieux atteindre l'objectif d'aide aux plus démunis.

Pour le gaz naturel, la hausse de la facture moyenne des ménages est moindre, de l'ordre de 36% pour ceux chauffés au gaz, notamment en raison de la réforme tarifaire de début 2013 qui a fait bénéficier les consommateurs de baisses régulières dues à l'intégration des prix de marché.

Pour le médiateur national de l'énergie, l'ouverture à la concurrence n'a donc pas fait les affaires des consommateurs, et si le marché s'est davantage ouvert en 2014 avec un nombre important de ménages ayant quitté les tarifs réglementés en particulier pour le gaz naturel, elle comporte d'autres effets pervers.

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr



Le premier d'entre eux est la **recrudescence des démarchages**, - et notamment de sa forme la plus agressive, le démarchage à domicile -, dont plus d'un ménage sur trois déclare avoir fait l'objet d'après le Baromètre Energie-info 2014. *« Si certains opérateurs semblent avoir renoncé à ces pratiques commerciales parfois très limite, nous constatons une hausse importante de litiges dus à des ventes masquées de contrats de fourniture d'énergie par certains opérateurs. Or, bien souvent le délai de rétractation de 14 jours est dépassé, et les clients se croient coincés, car la plupart ignorent qu'ils peuvent résilier à tout moment leur contrat, sans pénalités »*, constate le médiateur.

Voilà pourquoi l'institution publique s'interroge fortement sur l'opportunité d'**interdire le démarchage à domicile pour la vente d'énergie**, à l'instar de son homologue belge.

Parallèlement, le médiateur constate **une hausse significative des litiges avec certains opérateurs alternatifs**, à l'image d'ENI qui compte 220 litiges déclarés au médiateur pour 100 000 contrats en gaz ou électricité, loin devant les autres opérateurs (50 litiges en moyenne).

Ce nouveau visage du caractère concurrentiel du marché du gaz et de l'électricité confirme, aux yeux de Jean Gaubert, le besoin d'un dispositif de médiation performant et indépendant, confirmé par la transposition de la directive médiation qui doit aboutir en juillet 2015.

Enfin, le médiateur se félicite de la confiance du Parlement et du Gouvernement qui ont attribué à l'institution, qui existe depuis 2008, **de nouvelles compétences** dans le cadre du projet de loi de transition énergétique. Quand la loi sera promulguée, le médiateur pourra être saisi des litiges issus de contrats de **fioul, butane-propane, bois énergie** ou encore d'énergie fournie par **réseaux de chaleur**.

« Les consommateurs, quelle que soit leur énergie de chauffage, pourront faire appel à nos services, gratuits et indépendants. Avec un taux de suivi de nos recommandations individuelles de 78% en 2014, et une somme moyenne de 848€ obtenue par consommateur après nos recommandations, nous pouvons dire que la médiation est utile, sans devoir aller devant le juge ou en appeler à davantage de réglementation », pointe Jean Gaubert, avec un regret néanmoins : *« Parfois nous ne sommes pas écoutés, et l'intervention du juge ou du législateur s'impose. Il en est ainsi pour la limitation des rattrapages de facturation d'électricité et de gaz à un an, que nous appelions de nos vœux depuis plusieurs années, et qui devrait figurer l'année prochaine au code de la consommation »*.

*Une **erreur matérielle** s'est glissée dans notre rapport annuel, nécessitant une rectification, la base de données pour 2007 était fautive. Nous remercions ceux qui nous l'ont signalé.

Contacts presse :

Aurore GILLMANN : 01 44 94 66 27 / 06 17 77 11 41

aurore.gillmann@energie-mediateur.fr