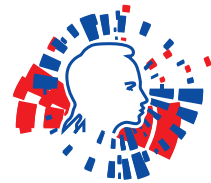




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

mars - avril 2015

n° 21

Édito

La fin de l'hiver s'accompagne souvent de factures d'énergie importantes et de difficultés de paiement pour les consommateurs, qui appellent une vigilance particulière des pouvoirs publics comme des fournisseurs d'énergie. Les dernières études soulignent que la précarité énergétique concerne désormais près d'un foyer sur cinq. Comme médiateur, je constate que lorsque les consommateurs ont des difficultés de paiement, ils cherchent, dans l'écrasante majorité des cas, à régler leur dette. Malheureusement, la souplesse, et l'écoute, manquent souvent chez les fournisseurs. Les dispositifs d'accompagnement des consommateurs contenus dans le projet de loi de transition énergétique sont les bienvenus. Responsabiliser les consommateurs, sans les punir, est une condition clef pour réussir la transition énergétique. Mais ceci suppose aussi de mieux les protéger contre les abus des opérateurs. Le récent avis de la Commission des clauses abusives sur les contrats de gaz et d'électricité le confirme : la régulation et la médiation sont plus que jamais nécessaires.

Jean Gaubert

Médiateur national de l'énergie



Regard

De la recommandation à la loi

En octobre dernier, la Commission des clauses abusives a rendu pour la première fois une recommandation sur les contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité, qui concernent plus de 40 millions de contrats de consommation actifs.

Cette recommandation, issue de travaux auxquels a été associé le médiateur national de l'énergie, vise des pratiques, pour une grande part, déjà contestées par les recommandations de l'institution.

Depuis sa création, en 2006, le médiateur

a constamment œuvré pour l'amélioration des pratiques des opérateurs, notamment de leurs clauses contractuelles.

En 2012, il avait même lancé une concertation qui avait rencontré peu de succès auprès des fournisseurs. La plupart des propositions d'alors, qu'ils avaient refusées, ont été reprises par la Commission des clauses abusives, qui a ainsi qualifié 31 clauses insérées dans les contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel proposés aux consommateurs et aux non professionnels en considérant qu'elles représentaient un avantage excessif que

Focus Limitation législative des régularisations de facture P.2

Cas concret Clauses abusives et frais de retard P.3

Éclairage Interview de Ladislav Poniowski P.4



Regard

s'accorde le professionnel au détriment du consommateur. Comme l'avait suggéré le médiateur national de l'énergie, l'étude prend en compte les contrats de vente de gaz réparti.

Les clauses abusives, - et parfois même illégales - , relevées par la Commission concernent tous les aspects de la vie du contrat de fourniture ainsi que les dispositions relatives aux missions du distributeur : modalités de paiement, conditions de remise des contrats et de facturation, devoir de conseil du professionnel,

pénalités et autres frais induits appliqués en cas d'impayés, information erronée sur le traitement des litiges et les recours, clause exonératoire de responsabilité, extension anormale de la force majeure,...

Les fournisseurs ont l'obligation de procéder à une facturation basée sur les consommations réelles au moins une fois par an, mais ils s'en exonèrent trop souvent."

Les manquements aux dispositions légales et réglementaires ont par ailleurs fait l'objet d'une enquête de la Direction Générale de la Consommation de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), publiée début février 2015. Il en ressort que la plupart des fournisseurs se sont depuis mis en conformité, à quelques exceptions près.

Parmi elles, citons les manquements persistants portant sur la faculté de transmettre des index auto-relevés, et l'obligation de rembourser les trop-perçus. Subsistent également les clauses permettant aux fournisseurs de recourir systématiquement à des estimations de consommation en lieu et place de factures sur relevé, pratiques qui sont à l'origine de rattrapages de facturation dénoncés par le médiateur depuis plusieurs années.

Face à cette situation déséquilibrée qui entraîne certains consommateurs dans des situations inextricables, Jean Gaubert

a incité les parlementaires à se saisir du sujet dans le cadre du projet de loi de transition énergétique.

Après l'adoption de l'amendement porté par la députée Barbara Romagnan à l'Assemblée nationale, c'est le rapporteur Ladislav Poniatsowski qui a conforté la mesure au Sénat, en prévoyant de limiter la facturation d'électricité ou de gaz naturel aux quatorze mois de consommation précédant le relevé du compteur ou la transmission par le consommateur d'un auto-relevé.

« Lorsque les opérateurs persistent à refuser de prendre en compte nos recommandations, la dernière solution est d'en appeler au législateur. Il fallait bien renforcer les obligations légales des opérateurs, qui n'étaient pas respectées. Les consommateurs, dorénavant, n'auront plus cette épée de Damoclès au-dessus de la tête qui consiste à être sommés de payer des sommes colossales des mois après avoir réglé leurs factures, souvent d'ailleurs parce que les opérateurs ont manqué à leurs obligations », soutient Jean Gaubert, médiateur de l'énergie.

Sur les autres manquements persistants des opérateurs dénoncés par la Commission des clauses abusives, reste à espérer que la concertation et la médiation permettront de progresser sans avoir à passer à la loi.

C'est le cas du conseil tarifaire, fréquemment éludé dans les conditions générales de vente et pour lequel la Commission rappelle qu'il incombe au professionnel. Ou encore, des clauses qui imposent au consommateur un supplément pour une facture envoyée en version papier ou, plus grave encore, celles qui interdisent un paiement en espèces, ce qui est préjudiciable pour certains consommateurs qui n'ont plus de compte en banque.

Chiffres clés

31

clauses abusives ou illégales recensées par la Commission des clauses abusives dans les contrats des fournisseurs de gaz et d'électricité.

dont 26

confirment les recommandations du médiateur depuis 2008 sur ces sujets.

Recommandation de la Commission n°2014-01 adoptée le 16 octobre 2014. C'est la première fois que la Commission des clauses abusives se penche sur les contrats d'électricité et de gaz (soit plus de 40 millions de contrats actifs) depuis sa création en 1978.

Focus

La limitation législative des régularisations de facture en bonne voie

Les dispositions de l'article 60 bis du projet de loi de transition énergétique, après le vote du Sénat, prévoient :

« Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de fraude, ou de défaut d'accès au compteur ou d'absence de transmission par le consommateur d'un

index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. »

Ces dispositions seront applicables aux consommations facturées un an après l'entrée en vigueur du projet de loi.

Cas concrets

Clauses abusives et frais de retard pour un paiement pris en compte tardivement



Lors de la souscription d'un contrat d'électricité pour les parties communes de son immeuble, M.R. a choisi de régler ses factures par titre interbancaire de paiement (TIP).

Bien que toujours adressés deux à trois jours avant la date limite de paiement indiquée sur les factures, ses règlements sont fréquemment encaissés après, entraînant des frais de retard de paiement.

Un des TIP n'ayant pas été encaissé plus de trois semaines après son envoi, M.R. adresse une réclamation à son fournisseur. M.R. estime que les frais de retard qui lui sont imputés sont « excessifs et injustifiés » et informe son fournisseur de son souhait de régler désormais ses factures par virement bancaire.

Le fournisseur lui répond que le mode de règlement par virement bancaire ne figure pas parmi les moyens de paiement proposés par ses services et lui propose le prélèvement automatique.

Saisi, le médiateur national de l'énergie précise tout d'abord qu'aucune disposition n'oblige un fournisseur d'énergie à accepter un paiement par virement bancaire. L'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel prévoit en effet que « Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement par espèces ». Le fournisseur respecte donc ses obligations, car ces deux moyens de paiement sont proposés dans ses conditions générales de vente (CGV), comme le prélèvement automatique, le télé-règlement et le TIP. Le médiateur indique à M.R. que le télé-règlement pourrait correspondre à son besoin puisqu'il lui permettrait, à la différence du prélèvement automatique, de valider chacun des règlements au préalable.

Par ailleurs, les CGV applicables au contrat stipulent que « Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires après sa date d'émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par le fournisseur ».

Le médiateur estime que la formulation est ambiguë en ce qui concerne la « date de réception des fonds ». Cette notion est particulièrement imprécise pour les paiements nécessitant un envoi (chèque et TIP). La date de réception pourrait dans ces deux cas correspondre soit à la date de réception de l'instrument de paiement, soit à la date de l'encaissement effectif. Or, même si le client doit les prendre en compte lors de ses règlements, il ne saurait être tenu responsable d'un retard dans l'acheminement du courrier postal.

Les délais de traitement interne sont quant à eux de la responsabilité du fournisseur et, lorsqu'ils ne sont pas portés à la connaissance des clients, ne leur sont pas opposables.

En raison de son ambiguïté et de ses inconvénients pratiques, le médiateur préconise que la notion de « réception des fonds » soit supprimée des CGV.

Le médiateur national de l'énergie recommande également, pour déterminer la date à laquelle un paiement est réputé accompli, de prendre en compte la date de l'envoi postal par le client, le cachet de La Poste faisant foi, et de modifier ses conditions générales de vente en ce sens.

À l'écoute

Un outil pour calculer l'évolution des prix de l'électricité sur le site Energie Info

Le médiateur national de l'énergie a enrichi sa calculatrice « Je calcule l'impact de l'évolution du prix de l'électricité » pour permettre aux consommateurs de connaître l'impact de l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité sur leurs factures depuis 2008.

Elle permet dorénavant de suivre l'évolution des tarifs réglementés depuis 2008. L'évolution est indiquée hors taxes et TTC ; l'inflation est indiquée comme point de référence.

Généralement, les tarifs réglementés hors taxes évoluent chaque année en juillet ou en août (sauf en 2014 où l'évolution a eu lieu en novembre). Le prix TTC évolue habituellement significativement au 1^{er} janvier, à chaque hausse de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE).

Retrouvez l'ensemble des calculatrices sur le site www.energie-info.fr, rubrique « comparateurs et outils ».

+

-

x

=

CALCULETTE : JE CALCULE L'IMPACT DE L'ÉVOLUTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

Mon code postal :

ex: 33100

Calculez !

Pour en finir avec la précarité énergétique



Ladislav Poniatowski
Sénateur
Rapporteur du projet de loi
relatif à la transition énergétique
pour la croissance verte

Quelle place la lutte contre la précarité énergétique a-t-elle occupé lors des débats du Sénat sur le projet de loi relatif à la transition énergétique ?

La principale mesure du texte, dans ce domaine, était la mise en place du chèque énergie. Or, cette disposition qu'on pouvait croire très consensuelle s'est avérée soulever des doutes, que les débats en séance publique ont, me semble-t-il, permis de lever, en expliquant mieux la nature et l'intérêt du nouveau dispositif.

Que reprochait-on au chèque énergie ?

Le fait, que s'il est attribué automatiquement aux personnes en situation de précarité, son utilisation suppose néanmoins une démarche active de

la part des bénéficiaires. C'est en effet une grande différence entre le chèque énergie et les actuels tarifs sociaux de l'énergie qui, eux, sont imputés directement sur la facture d'électricité ou de gaz des consommateurs précaires. L'automatisme de la mise en œuvre, tout le monde est d'accord sur ce point, est un grand avantage. C'est pourquoi plusieurs amendements ont proposé de maintenir les tarifs sociaux de l'énergie et de faire du chèque énergie un simple complément du dispositif actuel. Je crois néanmoins qu'il ne faut pas attribuer à ces tarifs plus de mérites qu'ils n'en ont réellement. Regardons les chiffres ! Avec la loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre, on a cherché à étendre le champ d'application des tarifs sociaux et, effectivement, on est passé en quelques mois de 1 million à 2,7 millions de bénéficiaires. On peut s'en réjouir bien sûr, mais force est de constater qu'on reste encore très loin de la population cible d'un peu plus de 4 millions de personnes précaires. Et on ne l'atteindra jamais si on ne change pas radicalement d'approche.

Pourquoi ?

Parce que les tarifs sociaux de l'énergie reposent sur des mécanismes de croisement des fichiers extrêmement complexes, extrêmement lourds et en définitive très peu efficaces, qui laissent passer entre les mailles du filet un bénéficiaire potentiel sur trois. C'est un chiffre qu'il faut avoir en tête : avec les tarifs sociaux, c'est près de 1,5 million de personnes en difficulté qui sont laissées sur le bord du che-

min. Le chèque énergie, grâce à système d'identification fiscale beaucoup plus simple et plus exhaustif, qui évite les croisements avec les fichiers clients des fournisseurs, permettra de toucher ces oubliés des tarifs sociaux. C'est cet argument qui, fondamentalement, justifie le passage des tarifs sociaux au chèque énergie. C'est un dispositif beaucoup plus inclusif.

Donc le Sénat a finalement soutenu l'adoption du chèque énergie...

Tout à fait, mais non sans lui avoir apporté quelques améliorations. D'une part, sur proposition du Gouvernement, un dispositif spécifique de soutien aux occupants de résidences sociales a été voté. D'autre part, à mon initiative, l'interdiction des frais liés au rejet de paiement, qui existait pour les tarifs sociaux de l'énergie, a été étendue aux bénéficiaires du chèque énergie. Enfin, un amendement technique du rapporteur pour avis de la commission des finances a précisé que le revenu pris en compte pour l'éligibilité au chèque énergie serait le revenu fiscal. Il reste maintenant à réussir la mise en place effective du chèque énergie, ce qui est le rôle du Gouvernement, en faisant en sorte, dans l'intérêt des ménages les plus précaires, que la substitution se fasse sans heurt et sans interruption.

AGENDA DU MEDIATEUR :

- 02/04 : Comité de suivi Linky
- 27 - 29/05 : Conférence Smart grids
- 16/06 : Rapport d'activité 2014