

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°37 - Septembre 2019

- ♦ **REGARD** Retour sur la fin annoncée des tarifs réglementés de vente de gaz P.1
- ♦ **FOCUS** Les offres « Linky » au pas de 1 kVA sont référencées dans le comparateur du médiateur P.2
- ♦ **CAS CONCRETS** Quand les offres des fournisseurs manquent de transparence P.3
- ♦ **À L'ÉCOUTE** Achat groupé : rassurant mais pas toujours optimal P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** Audrey Zermati, Directrice Stratégie, Effy. P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

C'est avec une certaine émotion que je signe l'éditorial de cette lettre puisqu'il s'agit de la dernière dans laquelle j'apparais en tant que directeur de la publication. Accompagner les consommateurs et contribuer à l'amélioration du marché de l'énergie, telles sont les missions que m'a confiées l'État le 19 novembre 2013. Voilà 6 ans que je travaille à les accomplir par l'information des consommateurs, l'émission de recommandations de solutions et par mes prises de position et de parole.

J'ai souhaité, avant la fin cette aventure passionnante, organiser le 17 octobre prochain un débat sur l'ouverture à la concurrence des marchés : de l'énergie, mais aussi d'autres secteurs de la consommation (transport, télécoms...) afin d'inviter chacun à s'interroger sur ses pratiques. Quels sont les bénéfices pour les consommateurs en terme de prix et de qualité de service ?

Je profite de l'occasion qui m'est donnée aujourd'hui pour remercier mes collaborateurs pour leur implication et leur sérieux. Sans eux, l'institution n'aurait pas pu émettre près de 24 000 recommandations en 6 ans. Le nombre de litiges reçus ne cesse de s'accroître année après année et démontre, si cela était nécessaire, l'utilité de l'institution. Je formule le vœu que ces statistiques baissent dans les prochaines années, signe que les pratiques des fournisseurs et gestionnaires de réseaux se seront significativement améliorées.



REGARD

RETOUR SUR LA FIN ANNONCÉE DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ

Les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité et du gaz naturel, dont les prix sont fixés par les pouvoirs publics, sont considérés par l'Union Européenne comme un frein à l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie. Mais ils connaîtront un avenir différent...

En effet, le Conseil d'État a jugé, dans sa décision du 19 juillet 2017, que les tarifs réglementés du gaz étaient contraires au droit européen de la concurrence. Et, un peu moins d'un an plus tard, il a considéré, dans sa décision du 18 mai 2018, que les tarifs réglementés d'électricité, poursuivant un objectif d'intérêt général, pouvaient être maintenus pour les puissances inférieures ou égales à 36 kVA et, hors métropole, dans les zones non interconnectées (Corse et Outre-mer).

Focalisons-nous donc sur la disparition annoncée des tarifs réglementés du gaz, dont la mise en œuvre législative a été repoussée.

Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les consommateurs professionnels ont progressivement disparu entre le 19 juin 2014 et le 1^{er} janvier 2016. Cette disparition s'est déroulée en 3 étapes : elle a d'abord été appliquée aux sites directement raccordés au réseau de transport puis, à partir du 31 décembre 2014, aux sites dont la consommation était supérieure à 200 MWh par an et enfin aux sites dont la consommation était supérieure à 30 000 kWh par an (pour les immeubles à usage d'habitation, le seuil a été porté à 150 000 kWh).

Au total, environ 160 000 sites ont été concernés, représentant 60 TWh de consommation de gaz naturel.

Ces consommateurs ont dû choisir un nouveau contrat en offre de marché avec le fournisseur de leur choix. Mais tout ne s'est pas passé sans heurt car certains professionnels, soit parce qu'ils n'avaient pas effectué les démarches nécessaires, soit parce qu'étant dans une situation financière délicate, ils ne trouvaient pas de fournisseur, ont basculé automatiquement, dans un contrat en offre de marché plus onéreux que les anciens tarifs réglementés, chez un fournisseur désigné par appel d'offres.

Pendant cette période, afin d'accompagner les consommateurs concernés par la suppression des tarifs réglementés, le médiateur national de l'énergie a enrichi son site d'information energie-info.fr et a développé un formulaire de demandes d'offres de fourniture de gaz, en lien avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). La fréquentation du site energie-info.fr, version « Pro », a d'ailleurs connu un pic de consultation en 2015 (9 % des visites du site, contre 3 % actuellement).

Après les professionnels, c'est maintenant le tour des particuliers : dans une décision rendue le 19 juillet 2017, le Conseil d'État a annulé un décret de 2013 qui encadrait les tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les « petits » consommateurs. Il a jugé que ce décret était contraire au droit européen de la concurrence. Le 20 juillet 2017, le médiateur

national de l'énergie a pris acte de la décision rendue par le Conseil d'État et a souligné que la mise en place d'un système de prix de référence lui paraissait indispensable, tout comme un grand nombre d'acteurs, dont les associations de consommateurs.

En avril 2019, la loi « *plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises* » (PACTE) a été définitivement adoptée par le Parlement. A l'origine, elle contenait un article organisant la suppression de l'ensemble des tarifs réglementés de vente de gaz naturel à l'horizon du 1^{er} juillet 2023 (article 213) et intégrant un prix de référence. Le Conseil constitutionnel, dans sa décision n° 2019-781 DC du 16 mai 2019, a censuré cet article car il ne présentait pas de lien direct ou indirect avec le projet de loi déposé initialement. C'est donc dans la valise du projet de loi relatif à l'énergie et au climat que se glissent les dispositions prévoyant de « *mettre fin aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel de manière progressive, jusqu'au 30 juin 2023, afin de protéger les consommateurs* ».

La publication de la loi énergie-climat entraînera d'abord l'impossibilité de souscrire à un nouveau contrat aux tarifs réglementés de vente. Puis, dans un second temps, les consommateurs titulaires d'un contrat au tarif réglementé devront souscrire une offre de marché, avec 2 dates butoir :

- Pour les clients non résidentiels consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an, les tarifs réglementés disparaîtront 13 mois après la publication de la loi.
- Pour les clients résidentiels et les

copropriétés consommant moins de 150 000 kWh, les tarifs réglementés de gaz naturel disparaîtront le 1^{er} juillet 2023.

La loi relative à l'énergie et au climat, qui a fait l'objet d'un accord en commission mixte paritaire le 25 juillet, doit maintenant être votée par les deux assemblées. Elle sonnera le glas des tarifs réglementés de gaz naturel mais annonce déjà le début d'une quête vers « *la meilleure offre* » pour plus de 4 millions de sites qui en sont toujours titulaires.

CHIFFRES CLÉS

10,7 millions de sites résidentiels sont alimentés en gaz naturel*.

39 % des sites résidentiels sont fournis au tarif réglementé de gaz naturel*.

15 fournisseurs nationaux proposent des offres de fourniture de gaz naturel dans le comparateur du médiateur Energie-Info.

43 offres de marché présentes dans le comparateur du médiateur pour un logement chauffé au gaz.

60 % des consommateurs ont entendu parler des tarifs réglementés de vente de gaz naturel (extrait Baromètre Energie-Info 2018).

*Extrait de l'Observatoire des marchés de détail du 1^{er} trimestre 2019 de la CRE

FOCUS

LES OFFRES « LINKY » AU PAS DE 1 KVA SONT RÉFÉRENCIÉES DANS LE COMPARATEUR DU MÉDIATEUR



Le comparateur du médiateur national de l'énergie est un outil qui ne cesse d'évoluer pour s'adapter aux innovations du marché. Avec le déploiement sur tout le territoire national des compteurs communicants d'électricité, de nouvelles offres tarifaires sont apparues, ainsi que la possibilité de souscrire un contrat avec une puissance ajustée.

Il était déjà possible depuis avril 2018 de comparer les options tarifaires des offres « *Linky* » avec les traditionnelles options « *base* » et « *heures pleines / heures creuses* ». Désormais, le formulaire du comparateur d'offres sur energie-info.fr permet de sélectionner précisément la puissance souscrite si un compteur communicant est installé dans le logement.

Sans compteur communicant, les particuliers doivent choisir entre 3, 6, 9, 12... kVA. Ces paliers ont l'inconvénient d'obliger les consommateurs à souscrire une puissance parfois plus élevée que celle nécessaire, pour ne pas faire disjoncter leur installation électrique.

Aujourd'hui, certains fournisseurs proposent des offres avec toutes les puissances, de 1 à 36 kVA. Le consommateur peut regarder directement sur le compteur communicant, ou sur son espace personnel créé sur internet, la puissance dont il a besoin en notant le niveau maximum atteint sur une année. Le changement de puissance est gratuit la première année après la pose d'un compteur communicant et doit être demandé auprès du fournisseur.

Pour intégrer ces niveaux de puissance intermédiaires, le médiateur a fait évoluer son comparateur d'offres. Ainsi, un foyer qui a besoin de 7 kVA, peut visualiser les offres existantes pour cette puissance, et les comparer à celles proposées pour 9 kVA.

Pour en savoir plus, lisez la fiche « *Qu'est-ce qu'une offre Linky ?* » Rendez-vous sur le comparateur du médiateur : <https://comparateur-offres.energie-info.fr>

CAS CONCRETS

QUAND LES OFFRES DES FOURNISSEURS MANQUENT DE TRANSPARENCE



- **Une offre de fourniture de gaz naturel à prix fixe 4 ans révisable à la baisse qui ne baisse pas...**

Les tarifs réglementés de gaz ayant baissé de 4,8 % au cours de la 2^{ème} année du contrat à prix fixe pendant 4 ans, uniquement révisable à la baisse, que Madame B avait signé, elle a été très surprise de ne pas voir cette baisse appliquée sur les factures envoyées par le fournisseur C.

Après analyse, le médiateur recommande au fournisseur C de corriger l'information qui accompagne son offre afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que toute diminution du tarif réglementé générerait une baisse équivalente sur le prix de l'année à venir, alors que celle-ci n'existe que lorsque la baisse permet au tarif réglementé de revenir à un niveau inférieur à celui en vigueur au moment de la souscription. Il demande un remboursement de 30 € TTC et un dédommagement de 50 € TTC pour les désagréments subis.

Retrouvez la recommandation D2019-03129 sur energie-mediateur.fr

- **Une offre à prix fixe d'électricité qui évolue...**

Après avoir souscrit une offre dite « à prix fixe » avec le fournisseur A en mai 2018, Monsieur R conteste l'augmentation des prix de l'abonnement et du kWh appliquée sur les deux factures émises en février 2019. Le fournisseur explique qu'il a répercuté l'augmentation de ses coûts liés aux Certificats d'Economie d'Energie (CEE) et des garanties de capacité, comme prévu par ses conditions générales de vente (CGV).

Une fois les arguments des deux parties entendus, le médiateur national de l'énergie recommande d'informer les clients de tout changement de prix, en respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L. 224-10 du Code de la consommation, dès lors que cette évolution n'est pas vérifiable et peut être décidée unilatéralement par le fournisseur, et ce même si ce n'est pas prévu par les CGV. Il demande un dédommagement de 25 € TTC pour absence d'information spécifique et préalable concernant les augmentations pratiquées.

Retrouvez la recommandation D2019-05527 sur energie-mediateur.fr

- **Un contrat de gaz propane dont les prix évoluent sans information préalable...**

Monsieur G, ayant souscrit un contrat de fourniture de gaz propane d'une durée de 3 ans auprès du fournisseur B, est très étonné de voir augmenter le prix du gaz appliqué sur sa facture. Le fournisseur B a révisé, sans en informer Monsieur G, les prix applicables au contrat pour tenir compte de la réforme de la TICPE (Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Énergétiques). Et il a également profité du renouvellement tacite du contrat pour augmenter les prix, comme prévu dans les CGV, sans prévenir Monsieur G.

Suite aux explications du fournisseur B, le médiateur lui recommande d'informer préalablement ses clients, conformément à l'article L. 224-22 du Code de la consommation, de toute évolution du prix de vente de la tonne de GPL décidée discrétionnairement. Il demande le versement de 104 € TTC correspondant à l'écart entre le prix appliqué à la facture et celui applicable avant sa révision et un dédommagement de 60 € TTC en compensation des démarches effectuées par le consommateur.

Retrouvez la recommandation D2019-02320 sur energie-mediateur.fr

Ces 3 dossiers concernant l'électricité, le gaz naturel et le gaz propane, présentant des défauts d'information susceptibles de contrevenir aux dispositions du Code de la consommation, ont été transmis à la DGCCRF.

À L'ÉCOUTE

Achat groupé : rassurant mais pas toujours optimal

Les achats groupés sont une méthode de recrutement de clients pour les fournisseurs. Organisés et/ou soutenus par des associations de consommateurs ou environnementales, des collectivités ou des courtiers en énergie, les achats groupés se multiplient.

Ces achats groupés ont l'avantage de faire parler d'eux et d'expliquer aux consommateurs français, dont 34 % ignorent encore que le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence, qu'il est possible de changer facilement de fournisseurs.

Mais les offres sélectionnées par ces achats groupés ne sont pas toujours les plus économiques. Les économies promises correspondent parfois à ce qu'un particulier peut obtenir seul en comparant les offres. En effet, il est possible d'économiser jusqu'à environ 10 % TTC sur sa facture d'électricité ou de gaz avec les offres les moins chères. Pour cela, il n'est pas nécessaire d'attendre qu'un achat groupé soit organisé. Le changement, géré par le nouveau fournisseur choisi, se fait gratuitement et en quelques jours.

Aussi, comme l'inscription initiale à un achat groupé n'engage pas à l'avance de souscrire effectivement un contrat, une fois l'offre retenue annoncée par l'organisateur, avant de l'accepter, vérifiez si vous la jugez intéressante financièrement et sur les autres critères importants pour vous (modalités de contact du service clients, énergie verte...).

De plus, tous les organisateurs d'achats groupés ne se valent pas, certains s'engagent à vérifier que tout le processus se déroule au mieux pour le consommateur, d'autres sont uniquement des intermédiaires, des prête-noms, voire des partenaires de fournisseurs. Vérifiez le nom de l'organisateur et son implication dans la gestion du service après-vente. Ces informations doivent être mises à la disposition des consommateurs.

Pour en savoir plus :
Fiche « achat groupé » sur energie-info.fr
Lien vers le comparateur <https://comparateur-offres.energie-info.fr>

ÉCLAIRAGE

"Il est urgent de prendre le problème des abus qui gangrènent le secteur de la rénovation énergétique à bras le corps."



Audrey Zermati, Directrice Stratégie, Effy

Le groupe Effy est un acteur majeur de la rénovation énergétique en France. Quelle est votre perception de ce marché et de son évolution depuis 10 ans ?

Le marché de la rénovation énergétique, distinct de celui de la rénovation au sens large, a réellement émergé depuis le Grenelle de l'Environnement, c'est-à-dire un peu plus de dix ans. C'est également la date à laquelle le groupe Effy est né. Et depuis dix ans ce marché s'est fortement transformé, les acteurs se sont structurés, des réglementations et des incitations spécifiques pour ces travaux ont émergé. Par ailleurs, à travers les requêtes sur nos sites internet dédiés à la rénovation énergétique (quelleenergie.fr, calculeo.fr, pacte-energie-solidarite.fr) on assiste, depuis 2018, à un véritable boom de l'intérêt des particuliers pour la rénovation énergétique. Cela concerne autant les travaux d'isolation, de systèmes de chauffage ou d'équipements solaires. Pour autant, cet intérêt croissant

va de pair avec une montée en puissance de fraudes et de démarchages abusifs auprès des ménages qui crée un climat particulièrement anxiogène autour de ces travaux. Alors que ce marché commence à être identifié, nous faisons face à un double défi : apporter de la simplicité et de la confiance. Le manque de confiance dans le coût et la qualité des travaux, comme dans la réalité des économies d'énergie qu'ils génèrent, demeurent un des principaux freins vis-à-vis du passage à l'acte. Redonner confiance à la fois au particulier et à la filière coûte peu mais peut rapporter beaucoup pour accélérer la massification de la rénovation.

Pourquoi menez-vous, depuis plusieurs mois, une campagne auprès des pouvoirs publics en faveur de la création d'un médiateur de la rénovation énergétique ?

Dans le secteur de l'efficacité énergétique, de nombreux consommateurs, et souvent les plus vulnérables, sont victimes de pratiques commerciales abusives, voire d'escroquerie. Faute de disposer d'une aide et d'une alternative à la voie judiciaire, souvent longue et coûteuse, les consommateurs peuvent se retrouver victimes de travaux de mauvaise qualité ou être plongés dans une situation financière difficile du fait de crédits abusivement contractés.

Donner la possibilité à un médiateur de la rénovation énergétique de centraliser les

plaintes des particuliers ou résoudre de manière amiable les litiges relatifs aux travaux d'efficacité énergétique conduira à rétablir un peu de sérénité dans le secteur. Cela répond à une nécessité économique et sociale : créer les conditions de la confiance des consommateurs pour entreprendre des travaux d'efficacité énergétique, par une information neutre et adaptée, et un dispositif d'aide à la résolution des litiges, indépendant, gratuit et efficace.

Vous avez proposé que le médiateur national de l'énergie remplisse cette mission. Pour quelles raisons ?

Le médiateur de l'énergie est une autorité neutre et indépendante qui est déjà dotée d'une structure pour informer les consommateurs et traiter les litiges. Aujourd'hui son expertise est reconnue et son action commence à être bien connue du grand public. Dans le domaine de la rénovation énergétique où il existe déjà de nombreux acteurs et guichets, il est plus efficace de capitaliser sur les institutions existantes qui ont fait leurs preuves dans le domaine de la médiation et de l'énergie. Par ailleurs, créer une nouvelle autorité suppose à la fois des coûts de structure, de formation mais également de publicité importants et risque de retarder sa mise en œuvre. Or, aujourd'hui il est urgent de prendre le problème des abus qui gangrènent le secteur de la rénovation énergétique à bras le corps.

LIBÉRALISATION DES MARCHÉS,
QUELS BÉNÉFICES POUR LES CONSOMMATEURS ?

DÉBAT DU 17 OCTOBRE 2019

PLUS D'INFORMATIONS SUR LE PROGRAMME
ET LES MODALITÉS D'INSCRIPTION SUR
WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

Directeur de la publication : Jean Gaubert.
Comité de rédaction : Frédérique Feriaud, Caroline Keller, Emilie Pourquery.
Crédit photo : nadia_bormotova, wenmei Zhou.
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

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

