

L'APPARITION DE NOUVELLES MAUVAISES PRATIQUES DE CERTAINS FOURNISSEURS

La hausse des prix sur les marchés de l'énergie a profondément perturbé le fonctionnement du secteur de l'énergie et a placé certains fournisseurs dans une situation délicate, notamment ceux qui ne s'étaient pas montrés suffisamment prévoyants dans leur stratégie d'approvisionnement.

Un certain nombre des fournisseurs d'énergie, considérant que c'était à eux d'assumer le risque des coûts d'approvisionnement, ont fait le choix de protéger le plus possible leurs clients, en ne répercutant pas ou en ne répercutant qu'une faible partie des hausses de prix, quitte à perdre de l'argent; d'autres fournisseurs ont répercuté purement et simplement les hausses de leurs coûts d'approvisionnement sur les prix facturés à leurs clients, souvent même en modifiant les modalités d'évolution de leurs prix pour les indexer sur les prix de marché, ce qui revient à faire directement supporter par le client, notamment le client domestique, le risque du coût d'approvisionnement sur les marchés.

Certains fournisseurs ont eu recours à des méthodes contestables, parfois même trompeuses. Ainsi, des hausses de prix très fortes ont parfois été annoncées dans des messages trop peu explicites aux consommateurs; de même, trop souvent, le client n'a pas été correctement averti des fortes augmentations qui, dans le contexte, interviendraient nécessairement sur ses factures du fait de la transformation de son contrat, jusqu'alors indexé sur les tarifs réglementés de vente, en un contrat indexé sur les prix de marché.

Ces mauvaises pratiques, qui n'ont pas permis d'alerter correctement le consommateur sur les conséquences de ce qui lui était proposé par le fournisseur, et ne lui ont pas permis de faire le choix de changer d'offre ou de fournisseur, constituent une mauvaise application des dispositions de l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation; parfois, il s'agit même d'un usage abusif de ces dispositions ([voir p. 72](#)).

À NOTER

Le médiateur national de l'énergie a systématiquement signalé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) les pratiques incorrectes qu'il a constatées. Il publiera d'ici la fin de l'année un « *Guide des recommandations de bonnes pratiques* », réalisé à partir des 500 recommandations génériques qu'il a émises depuis 15 ans ([voir p. 125](#)).



TRIBUNE

Emmanuelle Wargon
Présidente de la Commission
de régulation de l'énergie

En tant qu'autorité administrative indépendante, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) agit dans l'intérêt des consommateurs en veillant au bon fonctionnement du marché de l'énergie (électricité et gaz). Ces missions sont très complémentaires de celles du médiateur national de l'énergie (MNE) qui assure la bonne information des consommateurs résidentiels et petits professionnels et les accompagne dans leurs possibles différends.

La CRE et le MNE entretiennent des échanges réguliers et fluides lorsque des dysfonctionnements sur les marchés de détail sont identifiés mais également en amont pour prévenir toutes situations qui pourraient être défavorables aux consommateurs

finals. Un exemple concret : les équipes du médiateur nous ont sollicités dans le cadre de la rédaction du « Guide de recommandations de bonnes pratiques » à l'attention des fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution, un document dont la CRE reconnaît la qualité et l'utilité, et pour lequel elle a transmis plusieurs remarques.

Par ailleurs, cette dernière année a été particulièrement exceptionnelle pour notre secteur. Cela s'est notamment ressenti sur quelques comportements de fournisseurs. Une des missions principales de la CRE est le contrôle de l'accès aux volumes d'ARENH dont l'objectif est de s'assurer de leur bonne répercussion au bénéfice des consommateurs.

