

Le marché de l'énergie : quel bilan 3 ans après l'ouverture ?

La concurrence au service de la baisse des prix de l'énergie : les consommateurs y ont bien cru !

Depuis le 1^{er} juillet 2007, l'ouverture du marché de l'énergie est totale. En effet, c'est à cette date que les consommateurs résidentiels, après les clients industriels et professionnels, sont devenus « éligibles », c'est-à-dire qu'ils ont été autorisés à quitter les fournisseurs historiques EDF et GDF, et à souscrire, s'ils le souhaitent, un contrat « de marché » auprès de fournisseurs « alternatifs ».

L'ouverture du marché de l'énergie a été voulue par la Commission Européenne. Les consommateurs français n'étaient pas demandeurs. Elle devait, en favorisant la concurrence entre fournisseurs d'énergie, faire baisser les prix pour les consommateurs.

Mais en France, c'était sans compter sur la nécessité d'investir pour la maintenance et le développement du parc de production, ou pour l'amélioration et la modernisation des réseaux de transport et de distribution. Or ces fonctions de maintenance ont été quelque peu délaissées pendant les dernières décennies, et aujourd'hui, il convient d'y pourvoir sans plus attendre, afin de prolonger l'espérance de vie des centrales nucléaires actuellement en service, en attendant les nouvelles générations de réacteurs.

D'autre part, le prix de l'électricité est en France très bas, par rapport aux autres pays européens. Les consommateurs français ont bénéficié pendant longtemps de la « rente du nucléaire », qui leur permet encore d'acheter de l'électricité au coût le plus faible de toute l'Europe. Les beaux jours sont finis, car si nous voulons pouvoir encore disposer d'une énergie fiable, de qualité, et sans risque d'interruption de la fourniture, il va maintenant falloir en payer le prix...

La concurrence en matière d'énergie, c'est désormais la fixation de tarifs intégrant l'ensemble des coûts : de la production à la fourniture, en passant par le transport, la distribution ou la commercialisation.

La structure tarifaire a été profondément modifiée durant l'été 2009 pour répondre à ces exigences. La conséquence a été une augmentation importante pour certains clients, en particulier ceux qui avaient souscrit des contrats de faible puissance, et la disparition de ce que le gendarme



Energie



de l'énergie (la Commission de Régulation de l'Energie) nomme les « trappes tarifaires », tarifs jugés trop coûteux, mais pourtant parfois intéressants pour l'équilibre des réseaux, comme par exemple le tarif EJP qui prévoit en période de forte consommation un prix plus fort, 20 jours par an, mais reste très compétitif le reste de l'année.

Et ce n'est pas fini : pour favoriser la concurrence, et faire une place dans le marché aux nouveaux fournisseurs, la loi NOME (en cours de discussion) prévoit d'obliger EDF à vendre une partie de sa production (25%) à prix coûtant à ces fournisseurs. Conséquence : une augmentation du prix de l'électricité évaluée entre 11 et 15%...

C'est donc un monde nouveau qui se dessine aujourd'hui, déroutant pour la plupart des consommateurs qui ne voient pas arriver les avantages promis, inquiétant dans ses perspectives.

C'est un monde marchand, avec ses cohortes de démarcheurs parfois plus soucieux de faire du chiffre que d'informer loyalement leurs prospects. C'est un monde « désintégré », où l'on ne sait pas toujours à qui s'adresser en cas de problème. C'est enfin un monde où tout se paie, que l'on soit riche ou pauvre, sans que les compensations prévues par les tarifs sociaux soient réellement à la hauteur des besoins. C'est un monde qui veut ignorer que l'énergie est un produit de première nécessité.

Marc Lagae
Président de l'ALLDC

Concurrence : La multiplicité des acteurs – éléments du repérage

Dans le nouveau monde de l'Energie, on sépare hermétiquement les activités. Celles-ci ne peuvent plus être assurées de bout en bout par le même opérateur.

Certaines activités restent réglementées (en monopole) c'est le cas :

- **Du transport de l'énergie**, assuré par RTE (Réseau de Transport d'Electricité) pour

l'électricité, GRTgaz et TIGF pour le gaz. Les réseaux de transport comme RTE répartissent l'énergie sur la totalité du territoire, au moyen des lignes à très haute tension ou par gazoducs qui sont en quelque sorte les autoroutes de l'énergie.

- **De la distribution**, assurée pour l'électricité par ERDF (Electricité Réseau Distribution France) ou bien par les ELD (Entreprises Locales de Distribution), et pour le gaz par GRDF (Gaz Réseau Distribution France).

Les réseaux de distribution appartiennent aux collectivités territoriales, et sont gérés pour la plupart par ERDF et GRDF. Mais il existe également des régions, des sociétés coopératives (SICAE) ou des SEM (sociétés d'économie mixte). Toutes ces structures amènent l'électricité et le gaz à votre porte : ce sont les routes nationales, voire les chemins vicinaux de l'énergie.

Le lien entre le client et le distributeur concerne pour l'essentiel la mise en service, l'interruption de la fourniture, et la relève des compteurs. Les distributeurs ont également en charge l'entretien et le développement des réseaux. Ils sont garants de la continuité et de la qualité de l'énergie livrée. Ils assurent enfin le dépannage du réseau.

Les activités de fournitures désormais concurrentielles

Au bout de la chaîne, les consommateurs ont désormais le choix de conserver le tarif réglementé en restant clients d'un fournisseur historique (EDF pour l'électricité, GDF-Suez pour le Gaz) ou bien d'opter pour la concurrence en souscrivant à une offre de marché.

Le fournisseur est en principe le seul interlocuteur de son client, c'est la notion de « contrat unique » de fourniture d'énergie, inscrite dans le Code de la Consommation.

Les autres acteurs sur le marché de l'énergie :

Il s'agit de deux instances importantes : la Commission de Régulation de l'Energie et le Médiateur National de l'Energie.



- **La commission de régulation de l'énergie (CRE)** : autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement du marché, mais aussi d'assurer la protection des consommateurs.

- **Le Médiateur National de l'Energie**, lui aussi autorité indépendante chargée d'informer les consommateurs de leurs droits (ce qu'il fait au travers du service d'information « énergie-info »), et de recommander des solutions aux litiges, en dernier recours.

Concurrence : prix ou tarif - comment sont fixés les tarifs de l'énergie ?

Deux types d'offres coexistent actuellement : les offres de marché, dont les prix sont fixés librement par les fournisseurs, et les offres au tarif réglementé, dont le prix est fixé par les pouvoirs publics, sur avis de la CRE.

Pour l'électricité, ces tarifs réglementés sont proposés uniquement par EDF, et pour le gaz exclusivement par GDF-Suez.

Ainsi lorsqu'il vend de l'électricité EDF le fait au tarif réglementé, lorsqu'il vend du gaz il propose une offre de marché. De même, GDF-Suez lorsqu'il vend du gaz, il le fait au tarif réglementé, lorsqu'il vend de l'électricité il propose une offre de marché.

Les consommateurs s'interrogent donc légitimement sur l'intérêt de quitter le tarif réglementé au bénéfice d'une offre de marché. Nous considérons, à priori, que les tarifs réglementés sont « raisonnables » et que le risque d'augmentation brutale est faible, puisque c'est l'Etat qui autorise celle-ci. C'est ce qu'on nomme le prix « politique ».

Cependant les mutations actuelles vont inéluctablement conduire à des augmentations importantes, et l'exercice risque de devenir très impopulaire.

Faut-il pour autant opter pour une offre de marché ? Actuellement, leur attractivité n'est pas vraiment démontrée. Les prix sont en général légèrement inférieurs aux tarifs réglementés, mais pour une durée limitée. Il faut vraiment tout comparer pour juger de la compétitivité de ces offres : fourniture, qualité de service, traitement des litiges...

Quelle que soit sa nature réglementée ou non, le tarif de l'énergie, se décompose en trois éléments :

- la fourniture proprement dite ;
- l'utilisation des réseaux (qui représente environ la moitié de la facture HT pour l'électricité, et le tiers pour le gaz) ;
- les taxes.

La fourniture : Son prix doit obligatoirement couvrir les coûts des achats d'énergie (gaz et électricité), les coûts de production (électricité), les coûts de gestion commerciale. Seule cette partie fourniture de la facture relève de la concurrence entre les fournisseurs.

Les taxes sont appliquées à la facture : elles sont fixées par l'Etat et les communes. Pour l'électricité, les taxes locales votées par le département et les communes correspondent à un pourcentage moyen de 11% sur l'ensemble du territoire. Elles varient d'une commune à l'autre.

La CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) permet de financer les obligations de service public telles que la péréquation tarifaire, l'obligation d'achat des énergies renouvelables par EDF, et le tarif social de première nécessité (TPN). Enfin, la TVA à taux réduit de 5,5% s'applique à l'abonnement et à une partie des taxes locales, alors que le taux de 19,6% s'applique à l'énergie, et sur les autres taxes...

Pour le gaz, c'est plus simple : seule la TVA s'applique à la facture HT.

Après la transformation des deux entreprises publiques EDF et GDF en Société Anonyme, une nouvelle notion a été introduite pour la



fixation des tarifs du gaz : la « formule tarifaire ». Elle est indexée, pour l'essentiel, sur le prix d'un « panier » de produits pétroliers, et recalculée tous les trois mois pour permettre un « lissage » sur l'année. C'est la raison pour laquelle les consommateurs de gaz naturel s'étonnent parfois du décalage existant entre les évolutions des cours du pétrole et les tarifs du gaz.

En pratique, l'entreprise GDF-Suez sollicite l'autorisation d'augmenter ses tarifs auprès de la CRE, qui vérifie la bonne application de la formule, rend un avis au gouvernement, qui autorise ou non l'augmentation demandée. En conséquence : le prix « politique » est plus difficile à maintenir, et l'on a vu GDF-Suez saisir le Conseil d'Etat, et faire condamner l'Etat à l'occasion d'une augmentation, légitimée par la formule, et non validée par les pouvoirs publics.

Une telle formule n'existe pas encore pour l'électricité. Mais la question de la mainmise progressive de la CRE sur la fixation des tarifs de l'électricité est posée dans la loi NOME, qui devrait être promulguée fin 2010. Pour le moment, la CRE donne seulement son avis sur les propositions de modifications tarifaires.

L'été 2009 a vu la publication, d'un décret supprimant certains tarifs jugés trop coûteux, et modifiant profondément la structure des tarifs de l'électricité, par l'intégration de l'ensemble des coûts : transport, distribution, commercialisation... La traduction par EDF de ce décret a eu des effets très négatifs sur bon nombre de clients, qui ont vu leurs factures s'envoler.

Cette opération de restructurations tarifaires n'est pas terminée : la suite est attendue pour l'été 2010, mais il est impossible de savoir, à l'heure où nous écrivons, quelles en seront les conséquences pour les consommateurs.

La menace qui planait depuis plusieurs années sur les tarifs réglementés a disparu. Les consommateurs domestiques français conserveront ces tarifs. Mais il semble très probable que le prix de l'énergie augmente de façon importante, et que les avantages liés aux tarifs réglementés se réduisent avec le temps.

La vie du contrat : quelques conseils pour souscrire un contrat

Souscrire un nouveau contrat de fourniture d'énergie, rien de plus simple ! Démarchage à domicile, vente à distance : les offres viennent à vous, même si vous n'avez rien demandé...

Souhait de changement ou sollicitations alléchantes ? Avant de vous engager vérifiez un certain nombre de points :

- l'**identité et l'adresse** du siège social du fournisseur ;
- les **caractéristiques de l'offre** (durée du contrat, prix du produit et des services, modes de paiement...);
- les **dispositions protectrices du consommateur** (droit de rétractation, résiliation du contrat, règlement des litiges...).

Sachez que seule votre signature au bas d'un contrat, ou le « clic » de validation sur Internet vous engage auprès du fournisseur.

En cas de démarchage à votre domicile, un double du contrat doit vous être remis immédiatement. Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 7 jours à partir du lendemain de la signature (utilisez le formulaire détachable qui figure au contrat, et envoyez le par courrier recommandé avec accusé de réception).

Les offres de fourniture d'énergie incluent parfois des services variés, allant de l'assurance paiement des factures à la mise à disposition de professionnels, plombiers ou électriciens, en cas de panne. Avant d'opter pour ces services, vérifiez qu'ils vous sont réellement utiles, et calculez leur coût au fil des mois...

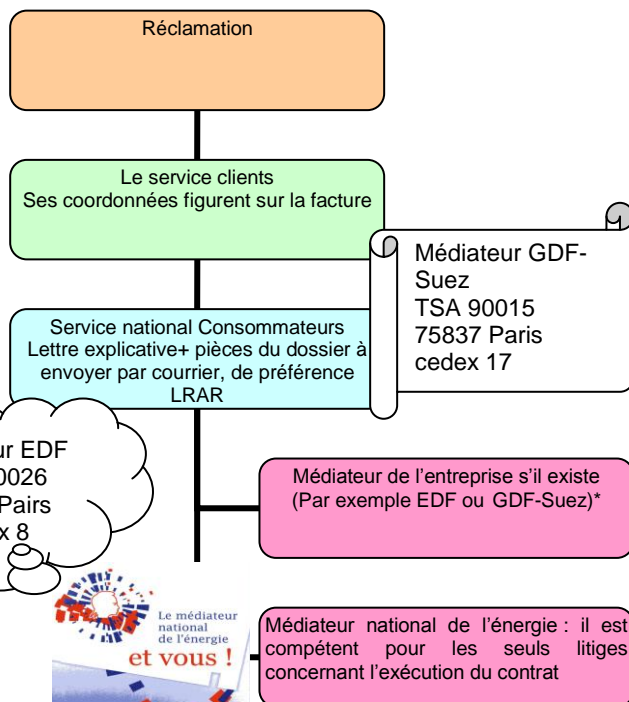
Vous avez quitté vos tarifs réglementés pour une offre de marché, et vous le regrettez ?

Pas de problème : patientez 6 mois, vous pourrez ensuite retrouver ces tarifs. Le législateur, dans sa grande sagesse, a



confirmé le principe de « réversibilité » pour l'électricité. Celui-ci devait en principe s'éteindre au 1^{er} juillet 2010. Il a étendu cette possibilité aux consommateurs de gaz naturel. Cette avancée concerne environ 1,2 million de consommateurs qui avaient opté pour une offre de marché en gaz, et s'étaient trouvés dans l'impossibilité d'un retour au tarif réglementé. Autre avantage supposé de la réversibilité : elle pourrait favoriser l'ouverture du marché à la concurrence, les consommateurs étant moins inquiets quant aux conséquences de leurs choix.

Le règlement des litiges



Médiateur national de l'énergie : il est compétent pour les seuls litiges concernant l'exécution du contrat

Plus d'infos sur le médiateur n°azur
 0810 112 212 ou
www.energie-info.fr

BON A SAVOIR

Dans le cadre des concertations mises en place par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), une « procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » a été élaborée. Elle permet d'éviter le recours judiciaire, très complexe et rebutant pour la majorité des consommateurs.

Le principe est simple : un consommateur peut s'estimer lésé s'il a été amené à changer de fournisseur à la suite d'un démarchage ou sans réellement comprendre la portée de l'engagement pris. Dès lors, il peut revenir, sans frais ni pénalité, à la situation initiale.

Il suffit pour cela de contacter le fournisseur contesté, en invoquant l'absence de « consentement éclairé » et de lui demander le rétablissement de la situation initiale.

Le fournisseur contesté est libre d'accéder ou non à la demande du consommateur. Dans la pratique, seuls deux fournisseurs ont refusé d'appliquer la procédure. Les autres fournisseurs l'appliquent loyalement. Une délibération de la CRE a été publiée le 2 juillet 2009 sur ce point, elle est consultable sur le site de la CRE (www.cre.fr), et constitue un outil précieux en cas de recours judiciaire.

Dans la mesure où la toute récente loi PONIATOWSKI a confirmé le principe de réversibilité pour l'électricité, et l'a introduit pour le gaz, il est désormais possible dans toutes les situations de revenir aux tarifs réglementés, avec une franchise de 6 mois, mais cette procédure peut permettre de gagner du temps et de réduire les délais.



Vous rencontrez des difficultés pour régler vos factures d'énergie : que faire ?

Pour toute difficulté de paiement n'hésitez pas à vous rapprocher du correspondant local dont les coordonnées se trouvent sur la facture d'énergie, et de négocier un échéancier pour solder vos dettes. Mais parfois, la faiblesse des ressources ne permet pas d'envisager une telle solution : il existe, pour les clients démunis, des tarifs « sociaux » qui permettent d'alléger les factures.

- **Tarif de première nécessité (TPN)**

Pour l'électricité, un « tarif de première nécessité » (TPN) est proposé par EDF et par les distributeurs non nationalisés (régies, sicae...) dans leur zone de desserte. Pour bénéficier de ce tarif, les ressources annuelles du foyer doivent être inférieures ou égales au plafond permettant de bénéficier de la couverture maladie universelle (CMU) complémentaire, soit, pour une personne, 7521,11 euros par an.

Ce tarif s'applique **sur demande du client, uniquement pour la résidence principale**. Lorsqu'un client ayant opté pour un autre fournisseur qu'EDF et les distributeurs non nationalisés est éligible au TPN, il peut sans restriction changer de fournisseur pour bénéficier de ce tarif. Malheureusement, certains fournisseurs « oublient » parfois d'en informer leurs clients.

- **Le dispositif de maintien de la fourniture d'électricité**

Ce dispositif de maintien de la fourniture d'électricité a été mis en place pour les consommateurs éprouvant des difficultés à payer leur facture, en raison d'une situation de précarité. Il s'applique à l'ensemble des fournisseurs.

Lorsqu'un client est en situation d'impayé, il est informé par son fournisseur qu'à défaut de règlement sous quinze jours, la puissance de son compteur pourra être réduite. Le client est invité à se rapprocher du fournisseur pour rechercher une solution à ses difficultés, il est



informé de la possibilité de saisir **le fonds de solidarité pour le logement (FSL)** afin d'obtenir éventuellement la prise en charge de toute ou partie de sa dette. Les clients ayant bénéficié d'une aide du FSL sont en outre protégés contre le risque de coupure pendant l'année qui suit l'obtention de cette aide.

Pour tout renseignement, **un numéro vert « TPN » gratuit, le 0 800 333 123**, est accessible du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

- **Le tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel**

Pour le gaz naturel, les consommateurs éligibles au TPN peuvent bénéficier d'un tarif spécial (tarif spécial de solidarité = TSS), pour leur résidence principale. Ce tarif consiste en une déduction forfaitaire, selon la composition du foyer. Il peut être proposé par l'ensemble des fournisseurs de gaz, aux clients titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel individuel, ou habitant dans un immeuble chauffé collectivement au gaz.

Pour tout renseignement, un **numéro vert gratuit « TSS »** est accessible du lundi au vendredi, de 9h à 18h : c'est le **0 800 333 134**.

Les faiblesses des tarifs sociaux

Plusieurs facteurs rendent ces tarifs sociaux faiblement adaptés à la situation des publics démunis :

- les listes de bénéficiaires potentiels, transmises aux fournisseurs concernés par les organismes d'assurance maladie, n'incluent pas certains consommateurs, dont les ressources ne sont pas toujours recensées ;
- le fait que les consommateurs doivent demander expressément ces tarifs a pour conséquence une déperdition importante des bénéficiaires ;
- le taux d'illettrisme en France, qui atteint au minimum 8%, est également un facteur de déperdition ;



- la complexité du TSS « chauffage collectif au gaz » rend ce dispositif quasiment inexploitable ;
- l'inadaptation du plafond de la CMU aux augmentations de plus en plus fréquentes du prix de l'énergie est un facteur aggravant.

Pour l'ALLDC, seule l'hypothèse d'un « chèque énergie », envoyé sans demande préalable aux consommateurs, permettrait plus largement d'aider les publics en précarité énergétique. Cette population est aujourd'hui évaluée à près de 4 millions de personnes. Des efforts doivent également être accomplis pour permettre à chacun de s'approprier une réelle maîtrise de la demande d'énergie, que ce soit par la réalisation de travaux d'isolation, d'achat de matériels moins énergivores, ou d'éducation à une meilleure utilisation de l'énergie.

L'observatoire du marché de l'énergie 3 ans après le marché s'est-il réellement ouvert ?

Le 3 juin 2010, la Commission de Régulation de l'Énergie a présenté les derniers chiffres de son observatoire du marché de l'Énergie.

Fin mars 2010, sur 30 millions de clients particuliers, 1,52 million seulement avaient quitté EDF pour rejoindre un autre fournisseur d'électricité, soit 5%.

Le nombre de clients particuliers ayant quitté EDF au profit des fournisseurs alternatifs s'était élevé à 120 000 au premier trimestre 2010, soit 34% de moins que les 183 000 enregistrés au trimestre précédent.

Cet affaiblissement de l'attrait pour la concurrence est similaire pour le marché du gaz : 22 000 clients avaient quitté GDF-Suez au 4^{ème} trimestre 2009, ils n'étaient plus que 18 000 au 1^{er} trimestre 2010.

Ces chiffres montrent bien que les clients particuliers sont d'une part très attachés à l'image véhiculée par les deux Sociétés Anonymes, autrefois « entreprises de service

service public », d'autre part qu'ils ne distinguent pas clairement les avantages des propositions de la concurrence. Spécificité culturelle ? Bon sens « près de chez nous ».

Cette confiance de leurs clients, les fournisseurs « historiques » se doivent de la cultiver, en étant irréprochables dans les démarches commerciales initiées pour faire face à la concurrence.

Et ce n'est pas toujours le cas : systèmes informatiques peu fiables, centres d'appels débordés, parfois trop zélés, les exemples ne sont pas rares. Le rôle des organisations de consommateurs est donc bien de montrer du doigt les pratiques contestables de l'ensemble des fournisseurs ou distributeurs, et de peser de tout leur poids pour les faire disparaître.

C'est dans ce sens qu'agit l'ALLDC, mais cela suppose une véritable mobilisation de tous les consommateurs. Nous comptons sur vous pour nous informer des dérives, des arnaques, des comportements déloyaux dont vous avez connaissance, afin que nous puissions nous appuyer sur des cas d'espèce toujours plus nombreux et faire changer les pratiques commerciales.

Un marché qui ne s'ouvre pas : faut-il s'en inquiéter ?

A priori, l'ouverture du marché de l'énergie n'est pas la priorité des Français ! Ce qui importe pour eux, c'est un accès à des tarifs ou des prix de marché raisonnables, c'est une énergie fiable, c'est la continuité de la fourniture... ou encore la péréquation tarifaire qui permet à chacun de payer le même prix (ou un prix similaire dans le cas du gaz naturel) sur l'ensemble du territoire. En résumé, c'est la bonne application des règles de Service Public.

Mais si le marché ne s'ouvre pas, les règles édictées par la Communauté Européenne ne sont pas respectées : il faut donc trouver les moyens de surmonter les obstacles. C'est dans cette perspective qu'a été conçu le projet de loi NOME, actuellement en discussion.



Concrètement, ce projet prévoit que pour favoriser la concurrence, il convient de contraindre EDF à céder jusqu'à 25% de l'électricité qu'elle produit à ses concurrents, à un prix proche de son coût de revient. C'est ce que l'on nomme l'ARB : « accès régulé à la base ».

En contrepartie de la mise en œuvre de l'ARB, la Commission Européenne autorise le maintien des tarifs réglementés pour les particuliers comme pour les entreprises.

Ceci signifie qu'à terme, sauf retournement de situation extraordinaire, les tarifs réglementés de l'électricité sont voués à la disparition. Car ils n'offriront sans doute plus le moindre intérêt par rapport aux prix de marché. Ceci signifie également que le prix de l'électricité va considérablement augmenter dans les années qui viennent, car le parc nucléaire vieillissant va nécessiter des investissements très importants pour sa maintenance et son renouvellement.

Et le gaz ? Le coût du pétrole renchérissant régulièrement, tout comme sa raréfaction, et son coût d'exploitation, le gaz ne constitue pas aujourd'hui une alternative pour contrer l'augmentation du prix de l'électricité. C'est donc ailleurs que résident les économies d'énergie...

Maîtriser la demande d'énergie : un objectif incontournable

La hausse prévisible des prix de l'énergie a un corollaire : l'augmentation de la précarité énergétique. Il y a aujourd'hui 3,8 millions de foyers en situation de précarité énergétique, ce qui représente entre 8 et 10 millions de personnes qui ne peuvent plus se chauffer ou s'éclairer correctement. Ce phénomène inquiétant n'est pas suffisamment pris en compte par les pouvoirs publics. En effet, les préconisations du rapport Pelletier / Lapostollet (www.legrenelle-environnement.fr rubrique « Plan bâtiment Grenelle »), notamment la mise en place d'un « bouclier énergétique », alliant des mesures touchant à la solvabilisation directe des consommateurs d'énergie (via le chèque énergie), l'amélioration de la performan-

-ce énergétique dans les logements (via un accès facilité au crédit), n'a pas encore vu le jour.

Pour l'ALLDC, la question des prix, celle des tarifs sociaux, et celle enfin de l'efficacité énergétique constituent un ensemble qui devrait être pensé de façon conjointe et cohérente. L'énergie est un bien de première nécessité, elle doit faire l'objet d'un traitement social en même temps qu'elle est envisagée sous son angle économique. Faudra-t-il constater, comme au Royaume Uni, une surmortalité hivernale de 20 % liée à la précarité énergétique, pour s'atteler sérieusement à la tâche ?

Dans l'immédiat, les initiatives sont nombreuses pour sensibiliser les consommateurs à une meilleure utilisation de l'énergie : meilleure connaissance des performances des appareils, incitations à l'installation d'équipements moins énergivores, comportements individuels responsables...

Demain, des outils de maîtrise de demande de l'énergie seront proposés aux consommateurs. Ils seront liés à l'installation de « compteurs intelligents » dans chaque foyer. « Linky » pour l'électricité, « AMR » pour le gaz sont actuellement en cours d'expérimentation. S'ils font leurs preuves, leur pose sera généralisée. Très décriés par les médias, ils auront pourtant un intérêt certain à plusieurs niveaux :

- au niveau du réseau de distribution, ces compteurs pourront être activés en vue de délestages de courte durée, en période de forte consommation (= la pointe), pour éviter l'achat d'énergie au moment où celle-ci est la plus chère. Conséquence : un coût moindre, en moyenne, pour l'électricité. Encore faudra-t-il veiller à ce que l'abaissement des coûts ait une répercussion sur la facture des clients !

- au niveau des sites de consommation, ces compteurs permettront de proposer aux clients des tarifs adaptés à leurs modes de vie et de consommation d'énergie. Les clients pourront également avoir accès à un certain nombre de



données, brutes ou analysées, qui devraient leur permettre de mieux gérer leur consommation. Encore faudra-t-il que les données favorisant une meilleure maîtrise de l'énergie soient financièrement accessibles à tous, y compris aux foyers les plus modestes !

Pour l'ALLDC, l'enjeu est important : pour favoriser la MDE (maîtrise de la demande de l'énergie), il est indispensable qu'un véritable « service public de la MDE » soit mis en place, pour permettre l'accès à un socle d'informations de base pour tous, gratuitement.

Moins consommer, mieux consommer, cela ne concerne pas seulement les ménages économiquement fragiles. Cela concerne tous les citoyens soucieux de l'environnement qu'ils légueront à leurs enfants. Le développement des énergies renouvelables comme la maîtrise de la demande de l'énergie contribuent à lutter contre les émissions de Co². Car toutes les consommations « évitées » d'énergies fossiles seront bénéfiques à l'environnement.

Le monde de l'énergie connaît aujourd'hui des bouleversements importants, où s'affrontent des intérêts antagonistes, où chaque lobby cherche à préserver sa place. Les mutations que nous vivons, ou qui sont annoncées, n'ont pas pris en compte leur impact sur la vie quotidienne des individus. L'ouverture du marché de l'énergie est aujourd'hui un échec. Nous n'avons jamais cru que la concurrence aurait un effet bénéfique sur le niveau des prix, comme on nous l'avait annoncé. A court et moyen terme, les conséquences des réformes à venir seront lourdes, en termes de santé publique comme de pouvoir d'achat... A long terme, qui peut savoir ? Quel est l'avenir du Service Public de l'Energie ? Quel impact auront les objectifs du Grenelle de l'Environnement sur l'efficacité énergétique, et donc sur le niveau des factures ? Serons-nous capables de mettre en place des réseaux de distribution évolués, et d'en donner les clés aux consommateurs ? Quel avenir pour l'énergie nucléaire, quelle place pour les énergies renouvelables ? Quelle conception sociétale prévaudra demain, au travers de la définition des politiques énergétiques ?

Les consommateurs mécontents

Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire d'alerte de la rubrique « vous nous alertez ». Cependant, chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.

Une question : Je me suis rendu compte que mon fournisseur ne prélevait plus mes factures depuis quelque temps. En effet le prélèvement automatique se faisait sur le compte de mon coinjoint qui ne s'en est pas aperçu car il ne vérifiait pas ses comptes. Entre-temps j'avais fait un courrier pour changer de compte auquel j'avais joint mes nouvelles coordonnées bancaires mais celui-ci n'a pas été pris en compte. Depuis, j'ai appelé mon fournisseur d'électricité qui m'a expliqué que mon dossier, comme celui d'autres clients avait été « perdu ». Je suis inquiète car je pense que je vais devoir régler l'arriéré.

Quels sont mes droits, car le problème vient quand même de leur service ?

Léo répond : Vous avez été victime d'un dysfonctionnement puisque votre fournisseur n'a pas été en mesure de prélever les factures aux échéances convenues. Il n'en demeure pas moins que les factures sont impayées et qu'il convient de régulariser la situation. Les circonstances étant exceptionnelles, le service clients ou consommateurs de l'opérateur acceptera bien évidemment de vous accorder un échéancier pour le règlement de l'arriéré. Cependant, il conviendra quand même de payer les factures qui vont échoir pendant cette période. Nous vous conseillons dès réception de la facture totale de l'arriéré de vous mettre en relation avec le service consommateurs de votre fournisseur d'énergie en lui adressant un courrier récapitulatif des faits et en sollicitant des délais de paiement. Une fois l'accord obtenu, vous serez tenu de le respecter sous peine de devoir payer l'intégralité des sommes dues.



Une question : Nous étions abonnés chez le fournisseur historique d'électricité. Suite à un déménagement, nous avons souscrit un contrat avec un fournisseur alternatif. Un an plus tard, nous avons déménagé (même adresse, seuls l'étage et l'escalier ont changé). Nous avons donc procédé à la résiliation du contrat et à notre nouvelle adresse, nous avons signé avec le fournisseur historique. Malheureusement, depuis plusieurs mois, nous continuons à recevoir des factures concernant notre ancienne adresse.

Nous n'arrivons pas à nous faire entendre par notre ancien fournisseur, que pouvons-nous faire ? De plus, nous ne comprenons pas comment le fournisseur alternatif ne s'est pas aperçu qu'il facturait deux fois à la même adresse, puisque notre ancien logement est occupé par de nouveaux locataires.

Léo répond : Il est possible que les nouveaux locataires n'aient pas opté pour le même fournisseur alternatif. En revanche, ce qui est certain c'est que la résiliation de votre contrat n'a pas été prise en compte. De la sorte, votre ancien fournisseur vous facture un service que vous êtes dans l'impossibilité d'utiliser. Pour mettre un terme à la facturation indue, contactez votre ancien fournisseur par courrier et adressez-lui une copie de votre contrat de bail actuel attestant que vous avez quitté les lieux objet de la facturation. Fort de cet élément, nous ne doutons pas que le fournisseur mettra un terme à cette facturation et procédera à l'annulation des sommes injustement réclamées.

Une colère : Je règle mes factures d'électricité par mandat. Sur chaque facture figure une date limite de paiement. Mes factures sont toujours acquittées dans les délais. Pourtant, à chaque fois je reçois des lettres de relances. La dernière fois, cette situation a dégénéré : j'avais bien payé ma facture par mandat dans les délais mais mon fournisseur n'en a pas tenu compte. Il m'a adressé deux mois plus tard une autre facture mentionnant un impayé. Je me suis rendu dans une agence et j'ai pris soin de faxer la preuve des paiements. Cela n'a pas suffi : peu après l'électricité a été coupée à mon domicile.

Finalement, après maintes démarches, mon électricité a été rétablie mais quelle ne fut pas ma surprise de constater que ma dernière facture comportait des frais de déplacement de technicien ! Je trouve ce procédé scandaleux ! Pour seule réponse, le service clients me propose de payer mes factures par prélèvement automatique.

Léo répond : Effectivement, cette situation est anormale et disons-le tout net : le prélèvement automatique n'est pas obligatoire. Votre obligation est de régler les factures aux échéances convenues, c'est à dire avant la date limite. En l'espèce, votre fournisseur a commis une faute en vous coupant l'électricité alors que vous étiez à jour de vos règlements. Cette preuve est aisément vérifiable puisque la date de paiement de la facture apparaît sur votre mandat. De ce fait, vous pouvez demander la réparation de votre préjudice en vous fondant sur l'article 1147 du code civil. De même, les frais de remise en service de votre électricité ne devraient pas vous être facturés.

Pour mettre un terme à cette situation, nous vous invitons à saisir le service consommateurs de votre fournisseur et solliciter non seulement l'annulation des frais de déplacement du technicien mais également à formuler une demande de dommages et intérêts. Enfin, si vous avez pris le parti de continuer à régler vos factures par mandat, soyez particulièrement vigilant à l'avenir.