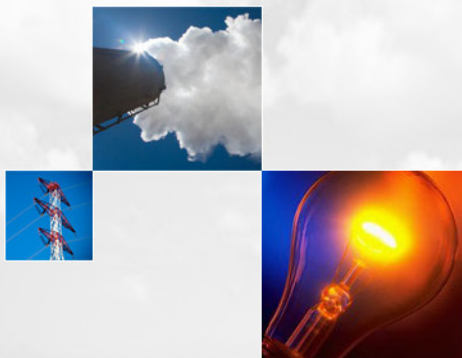


Ouverture à la concurrence de l'énergie

Quelques conseils pour y voir clair !

octobre 2008



SOMMAIRE

La situation avant l'ouverture à la concurrence

L'influence communautaire sur l'évolution du secteur de l'énergie

La nouvelle organisation du secteur de l'énergie en France

Conséquences de l'ouverture du marché de l'énergie pour le consommateur

Le contrat entre un consommateur et son fournisseur d'énergie

Le consommateur en difficulté face au paiement de sa facture d'électricité

Le règlement amiable des litiges

Le marché de l'électricité des particuliers : Zoom un an après l'ouverture

leolagrange-conso.org

Association
Léo Lagrange
Pour la Défense des
Consommateurs

153 avenue Jean Lolive
93695 Pantin Cédex

Tél 01 48 10 65 65

Ouverture à la concurrence de l'énergie :

Quelques conseils pour y voir clair !

L'énergie est une denrée essentielle dans notre vie quotidienne. Sous l'influence européenne, et à l'image de ce qu'on a pu connaître dans le secteur de la téléphonie, le paysage du marché de l'énergie a subi une grande transformation.

Une directive a consacré le principe de l'ouverture progressive des marchés d'abord seulement pour les professionnels, et plus tard, pour le consommateur final.

La France a transposé ce texte par une loi du 10 février 2000.

Il s'agissait de permettre à de nouveaux opérateurs concurrents à EDF GDF de proposer des contrats de fourniture de gaz ou d'électricité à des clients établis au sein de l'union européenne.

Cela s'accompagne d'une organisation nouvelle, de l'apparition de nouveaux opérateurs et d'instances chargées de réguler la concurrence sur le marché.

Le consommateur domestique est dans cette configuration, la cible privilégiée des nouveaux opérateurs.

Lors de l'ouverture à la concurrence du marché des télécommunications le nombre de litiges a considérablement explosé, particulièrement en île de France.

L'énergie étant une denrée indispensable à la vie quotidienne l'Association Régionale Léo Lagrange Pour la Défense des Consommateurs Ile de France a souhaité vous informer, d'une part sur la mutation du secteur de l'énergie et d'autre part, sur les conséquences qu'entraînent ces transformations et enfin sur le rôle que peut jouer le consommateur lui même sur sa maîtrise d'énergie.

Ce guide a pour vocation d'éclairer le consommateur sur le marché encore obscur de l'Énergie, de le sensibiliser à la maîtrise de sa consommation et de s'engager pour un développement durable.

La situation avant l'ouverture à la concurrence.

Deux établissements publics, EDF pour l'électricité et GDF pour le gaz interviennent dans ce secteur d'activité. EDF a pour mission d'assurer la production mais aussi le transport et la distribution d'électricité. Les communes propriétaires des réseaux n'ont d'autres choix que de concéder l'exploitation de tous les réseaux de distribution à EDF détentrice du monopole.

Ainsi, tout professionnel (artisan, commerçant, profession libérale) ou consommateur est client d'EDF pour l'électricité et ou de GDF pour le Gaz.

L'influence communautaire sur l'évolution du secteur de l'énergie.

L'objectif de l'union européenne est la réalisation du marché intérieur, et elle souhaite soumettre les industries de réseaux (télécommunications, services postaux, énergies) aux principes de libre circulation des marchandises, et de libre concurrence. Pour cela, elle laisse le soin aux Etats membres de trouver les moyens d'y parvenir.

La directive impose cependant une séparation comptable des activités de production et de distribution de l'énergie. Cette exigence communautaire a obligé EDF à modifier son fonctionnement et à séparer les activités de production et de distribution.

La directive impose également une ouverture progressive des marchés afin de permettre à chaque client éligible établi dans un Etat membre de s'adresser au fournisseur de son choix.

Ainsi un consommateur domicilié en France pourra résilier le contrat le liant à EDF et s'adresser à un fournisseur d'électricité établi par exemple en Belgique. De la même façon un opérateur situé en Allemagne peut désormais proposer ses services à un consommateur situé en France. Mais, la concurrence va se développer également entre EDF et les nouveaux opérateurs agissant en France.

La directive prévoit également la mise en place de gestionnaires de réseaux, indépendants, chargés dans chaque pays d'assurer le bon fonctionnement du système électrique, et l'acheminement de l'énergie.

La directive prévoit enfin, la mise en place d'un organe indépendant de régulation et de contrôle dans chaque Etat membre afin de garantir aux consommateurs une concurrence saine.

La nouvelle organisation du secteur de l'énergie en France

La directive européenne a été transposée par une loi du 10 février 2000. Ce texte définit le contenu du service public de l'énergie (péréquation géographique des tarifs c'est à dire que le prix de l'énergie à quantité égale doit être le même à Lille, à Lyon, ou à Marseille, maintien de la fourniture d'électricité en faveur des personnes en situation de précarité)

Cette loi va distinguer deux types de clients : les clients professionnels (boulangers, coiffeurs...) qui peuvent choisir leur fournisseur depuis le 1er juillet 2004 et les clients domestiques (Monsieur DUPONT) depuis le 1er juillet 2007.

Le gestionnaire de réseau désigné est EDF, il a pour mission, d'exploiter, d'assurer la sécurité, d'entretenir, de développer le réseau et de permettre un raccordement non discriminatoire des utilisateurs. Ainsi le transport et la distribution d'énergie restent des activités sous monopole, confié à des gestionnaires comme EDF.

La fourniture d'énergie est en revanche une activité ouverte à la concurrence.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) est l'instance indépendante française chargée de réguler le marché et de formuler des avis.

Les conséquences de l'ouverture du marché de l'énergie pour le consommateur

Le consommateur voit apparaître de nouveaux opérateurs, concurrents d'EDF, qui proposent des services de fourniture de gaz ou d'électricité. Parmi ceux-ci, on peut citer: POWEO, DIRECT ENERGIE, POWERNEXT, GDF, etc... Les activités de transport et de distribution de l'énergie, sont assurées par les gestionnaires de réseau. Ainsi, le consommateur a le choix de souscrire deux contrats, l'un avec le gestionnaire de réseau (transport et distribution) l'autre avec le fournisseur d'énergie, ou bien ne conclure qu'un seul contrat avec son fournisseur de réseau.

Cette nouvelle configuration a également des incidences sur les tarifs pratiqués. On peut penser, dans un premier temps que la concurrence permettra une baisse des prix. Or, les clients d'EDF bénéficiaient jusqu'à présent d'un tarif réglementé par l'Etat. En optant pour un concurrent d'EDF, le consommateur va perdre le bénéfice du tarif réglementé. Les tarifs pratiqués seront donc libres et déterminés par la loi du marché.

De plus, prenons l'exemple d'un consommateur qui quitte EDF et s'adresse à POWEO pour sa fourniture d'énergie. Il aura une facture émanant du gestionnaire de réseau, et une facture en provenance de POWEO. En quittant EDF, il renonce définitivement au bénéfice du tarif réglementé par l'Etat. Si le même consommateur décide quelques temps après de redevenir client EDF, il ne pourra plus bénéficier du tarif réglementé, il sera désormais soumis à la libre concurrence.

Le contrat entre un consommateur et son fournisseur d'énergie

Ce contrat doit mentionner notamment l'identité et l'adresse du fournisseur, identifier le service fourni, les niveaux de qualité du service, et indiquer le délai

nécessaire au raccordement initial, les moyens d'obtenir une information actualisée sur les tarifs applicables. Il précise également la durée de l'engagement, les conditions de renouvellement et de résiliation.

Par ailleurs, le contrat doit préciser les compensations et les formules de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité n'est pas atteint. Le contrat informe également le consommateur de la gratuité du changement de fournisseur.

Le consommateur en difficulté face au paiement de sa facture d'électricité

En cas de difficulté de paiement, il convient de réagir au plus vite, en contactant l'organisme émetteur de la facture. Celui-ci pourra vous proposer un échelonnement de la dette sur plusieurs mois, l'objectif étant d'éviter la coupure d'électricité.

En règle générale, le consommateur est informé par courrier émanant du fournisseur qu'il dispose d'un délai de 15 jours pour s'acquitter de sa facture. Ce courrier l'informe également de l'existence d'un fonds de solidarité logement pouvant être saisi dans l'hypothèse d'une dette de loyer et sous certaines conditions. Enfin, il indique que sauf opposition de la part du consommateur, le fournisseur informera le président du Conseil Général et le maire de la commune de résidence de celui-ci, de la situation d'impayé rencontrée. Ceci dans le but de mettre le consommateur en relation directe avec un travailleur social et accélérer le traitement du dossier afin d'éviter toute coupure d'énergie. Ainsi, le fournisseur n'interrompra pas la fourniture dès la survenance d'un impayé. Le décret du 10 Août 2005 généralise à l'ensemble des fournisseurs le service maintien d'énergie (SME). Il s'agit d'une fourniture minimale d'énergie et d'une réduction de la puissance fournie.

Il existe deux sortes de SME :

- le service maintien d'énergie de 3000 watts qui est accordé au consommateur en situation d'impayé pendant un délai de quinze jours, temps pendant lequel il s'engage à déposer un dossier auprès du Fonds solidarité logement. Le bénéfice du SME est accordé au consommateur pendant l'instruction de son dossier.

- Le service maintien d'énergie de 1000 watts accordé au consommateur en situation d'impayé depuis 15 jours et qui n'a pas pris contact avec son fournisseur.

Focus sur le Fonds solidarité logement

Le FSL est une instance départementale, il peut être saisi par toute personne ou famille en difficulté, ou par tout service social avec l'accord de l'intéressé, ou par la commission départementale des aides publiques au logement, ou par la Caisse d'Allocations familiales, ou encore par le préfet.

Les conditions d'attribution du FSL sont fixées par le règlement intérieur du FSL. Sont prises en compte les ressources et le patrimoine du débiteur, ainsi que le montant de la dette. Le fonds solidarité logement peut également prendre en compte des situations d'urgence (coupure d'électricité en hiver par exemple.)

La décision du FSL de prendre en charge la dette d'un consommateur lui est notifiée, ainsi qu'au fournisseur et au maire de la commune. Les sommes seront versées directement au fournisseur.

La décision de refus devra être motivée.

Electricité : produit de première nécessité

Le décret du 8 avril 2004, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2005 prévoit une tarification spéciale de l'électricité.

Il s'adresse aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité qui en demandent le bénéfice et dont les ressources annuelles sont inférieures ou égales à 5520 €

Ce tarif est applicable pendant un an renouvelable.

Le règlement amiable des litiges

En cas de litige, il convient de rechercher d'abord un règlement amiable. Pour cela le consommateur doit adresser à son fournisseur (service clientèle), un courrier recommandé avec accusé de réception. Il est important de constituer des preuves des démarches accomplies. Aussi, il faudra conserver une copie du courrier et l'accusé réception. Ces documents seront utiles dans l'hypothèse d'une action judiciaire.

Si aucune réponse n'est reçue par le consommateur ou encore si celle-ci ne le satisfait pas, il pourra sous certaines conditions saisir le médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est compétent si :

- Une démarche écrite, entreprise par le consommateur auprès du fournisseur n'a pas permis le règlement du litige
- Le litige est relatif à l'exécution d'un contrat de fourniture conclu entre un professionnel et un consommateur.
- Le consommateur dispose d'un délai de deux mois pour saisir le médiateur. Sa réclamation doit, pour être recevable, être effectuée par écrit, ou sur support durable. L'ensemble des pièces en lien avec le litige doit lui être adressé pour favoriser la compréhension du problème.

La saisine du médiateur est gratuite et suspend les délais de prescription pour agir en justice. Le médiateur est indépendant. Il est nommé par arrêté publié au Journal officiel pour une durée de six ans. Actuellement, le médiateur de l'énergie est M.Denis Merville.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Monsieur le médiateur national de l'Energie
Libre réponse N°59252
75443 Paris cedex 09

Si le litige a un rapport direct avec l'accès ou l'utilisation du réseau, c'est la Commission de Régulation de l'Energie qui est compétente. Elle dispose d'un délai de deux mois pour formuler sa réponse. Pour la saisir :

Commission de régulation de l'énergie
2 rue du 4 septembre
75084 Paris cedex 02

A tout moment le consommateur conserve le droit de saisir le tribunal compétent.

Pour en savoir plus :

www.energie-info.fr

(site conçu par le CRE en liaison avec la DGCCRF et la DGEMP).

Le marché de l'électricité des particuliers : Zoom un an après l'ouverture

Un an après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, les consommateurs ne paraissent pas suffisamment informés.

La plupart des consommateurs ont une connaissance très générale de la possibilité qui leur est offerte de changer de fournisseur, les concurrents de l'opérateur historique sont par ailleurs mal identifiés par les clients résidentiels.

Ce petit guide a donc toute sa place aujourd'hui, et contribuera nous le souhaitons à répondre aux besoins d'information des consommateurs s'agissant des règles applicables en cas de changement de fournisseur.

Des outils devraient être mis à leur disposition pour leur permettre de comparer les différentes offres proposées sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel.