

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°29 - Décembre 2017

- ♦ **REGARD** : 11^{ème} Baromètre Energie-Info : le marché évolue plus vite que la connaissance des consommateurs P.1
- ♦ **FOCUS** : Magazines Consomag, en partenariat avec l'INC, en cours de diffusion P.2
- ♦ **CAS CONCRETS** : Le mécanisme de capacité peut-il être répercuté dans la facture d'électricité ? P.3
- ♦ **À L'ÉCOUTE** : Qu'est-ce que le mécanisme de capacité ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Nicolas Hulot, ministre de la Transition écologique et solidaire. P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

Chaque année, l'hiver est une période sensible dans le secteur de l'énergie. Que ce soit pour que l'équilibre entre l'offre et la demande soit assuré, afin de préserver l'alimentation en énergie en cas de grand froid, ou pour les consommateurs, dont un sur cinq déclare avoir des difficultés à payer ses factures et ne pas se chauffer suffisamment.

Pour protéger les consommateurs d'électricité et de gaz naturel en difficultés financières, la trêve hivernale, qui a commencé le 1^{er} novembre, interdit toute coupure pour impayés jusqu'au 31 mars. Mais pour les foyers précaires qui n'ont pas les moyens de remplir leur citerne de fioul ou de GPL, la privation de chauffage pendant l'hiver reste une réalité. L'entrée en vigueur du chèque énergie en 2018, en remplacement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz, si elle ne réparera pas cette « injustice », leur apportera une aide financière non négligeable. Pour ceux qui s'en souviennent, c'est un peu le retour de la prime à la cuve qui a existé jusqu'en 2008 mais pour toutes les énergies !

Je n'oublie pas non plus que 2017 a été l'année du changement politique et ainsi je remercie Monsieur Nicolas Hulot, Ministre de la Transition écologique et solidaire, d'avoir accepté de répondre à nos questions sur la généralisation du chèque énergie, l'avenir des tarifs réglementés du gaz naturel et la place du médiateur national de l'énergie.



REGARD

11^{ÈME} BAROMÈTRE ENERGIE-INFO : LE MARCHÉ ÉVOLUE PLUS VITE QUE LA CONNAISSANCE DES CONSOMMATEURS

Depuis quelques mois, la concurrence entre les différents fournisseurs d'électricité et de gaz naturel s'est intensifiée. Ils sont plus d'une vingtaine à proposer au niveau national leurs offres et leurs services aux particuliers. Pourtant, les indicateurs du Baromètre Energie-Info évoluent peu. Les Français continuent de subir un marché de l'énergie dynamique et innovant, mais souvent perçu comme trop complexe. Et les idées fausses perdurent.

Alors que le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence depuis 2007 pour les particuliers, un Français sur deux continue d'ignorer qu'il peut changer de fournisseur. Peu s'intéressent à ce sujet : seuls 20% ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture à la concurrence. Et 29% d'entre eux continuent de croire

qu'EDF et Engie forment une seule et même entreprise. Cependant, les consommateurs sont plutôt bienveillants : ils sont 64% à penser que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose, sans être vraiment capables de se l'expliquer puisque, interrogés sur les raisons de cet optimisme, ils ne sont plus que 22% à dire qu'elle permet une amélioration de la qualité de service et un quart à trouver qu'elle permet une baisse des prix.

Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel ont fait l'actualité cet été avec la décision du Conseil d'État, qui devrait conduire à leur probable disparition ; leur notoriété est en hausse de 4 points depuis l'an dernier et de 10 points depuis 2011. Mais si 46% des Français en ont entendu parler, beaucoup de confusion

persiste : 72% estiment qu'il est possible d'obtenir des tarifs réglementés pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur, 45% pensent que ces tarifs sont proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie et 22% pensent que s'ils quittent les tarifs réglementés, ils n'auront plus le droit d'y revenir.

Ces a priori freinent les consommateurs pour changer de fournisseur.

15% des Français interrogés ont déclaré cette année avoir changé (19% pour le gaz naturel), dont une grande majorité (75%) pour faire des économies. Les démarches, même si elles semblent simples pour 55% des Français, sont encore mal connues. Ainsi 20% des personnes interrogées pensent que le changement de fournisseur est payant ou encore, 12%, qu'il nécessite de changer de compteur.

Dans l'édition 2017 du baromètre, les Français ont été interrogés sur deux sujets d'actualité : les compteurs communicants et l'électricité verte.

Les fournisseurs d'électricité sont de plus en plus nombreux à proposer des offres vertes. Résultat : plus de la moitié des Français est favorable à une offre verte si son prix est inférieur ou identique à celui de l'énergie « non verte ». Le taux monte à 67% parmi les mieux informés, c'est-à-dire ceux qui connaissent leur droit à changer de fournisseur. Les plus convaincus sont les jeunes (61%), les cadres (64%) et les professions intermédiaires (68%).

Enfin, alors que le déploiement des compteurs communicants est en cours, leur notoriété est en hausse : 57% cette année contre 40% en 2015. Les Français qui ont déjà entendu parler de ces compteurs connaissent mieux leurs modalités d'installation : 74% savent que leur pose est gratuite (contre 57% l'an dernier) et 60% que le remplacement des compteurs actuels par les nouveaux est obligatoire (contre 37% l'an dernier). 58% des personnes interrogées sont favorables à l'installation de ces compteurs. Comme l'année dernière, les personnes défavorables mettent en avant la suppression d'emplois (19%), la disparition des contacts avec un technicien (14%) et l'absence d'utilité (13%). La crainte des ondes ne représente que 10% des motifs déclarés par les réfractaires et la protection des données 4%.

Déploiement des compteurs communicants, généralisation du chèque énergie, disparition des tarifs réglementés de gaz, lutte contre la précarité énergétique, développement de l'autoconsommation... Ces sujets d'actualité qui touchent directement les consommateurs d'énergie sont autant de thématiques sur lesquelles le médiateur national de l'énergie va continuer à prendre position et informer utilement... Et il compte bien faire entendre sa voix dans le débat public !

CHIFFRES CLÉS DU BAROMÈTRE 2017

64%

des Français se déclarent favorables à l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence.

53%

des Français pensent connaître les démarches pour changer de fournisseur.

82%

des Français qui connaissent les démarches les trouvent simples.

54%

des Français seraient prêts à souscrire une offre d'électricité verte.

36%

des Français se disent défavorables à l'installation de compteurs communicants.

**Enquête téléphonique réalisée par Market Audit du 05 au 25 septembre 2017 auprès de 1 500 foyers en France.*

FOCUS

MAGAZINES CONSOMAG, EN PARTENARIAT AVEC L'INC, EN COURS DE DIFFUSION

Chaque année depuis 2011, le médiateur national de l'énergie réalise en partenariat avec l'Institut National de la Consommation (INC) une série de 5 émissions pédagogiques « Consomag » diffusées sur les chaînes de France Télévisions en novembre et décembre. Destinées aux consommateurs, elles abordent le marché de l'énergie avec des informations très pratiques. En 2016, l'audience cumulée des 5 émissions a été de 15 millions de téléspectateurs.

Cette année, les émissions (en cours de diffusion), expliquent ce qu'est l'électricité verte, ce qui a changé 10 ans après l'ouverture du marché de l'énergie, comment comparer les offres d'électricité et de gaz naturel et comment choisir la meilleure offre tarifaire en électricité.

À ces programmes télévisés s'ajoutent 10 courtes vidéos d'une minute, réalisées sous la forme de questions/réponses d'experts, disponibles sur Internet et diffusées sur les réseaux sociaux. Ces « minutes pratiques », simples d'accès, ont pour objectif de faciliter la compréhension de sujets liés à l'énergie, souvent compliqués à appréhender pour le grand public.

Consultez les minutes pratiques : www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Comprendre-le-marche-de-l-electricite-et-du-gaz/Videos-Energie-La-minute-pratique



CAS CONCRETS : LE MÉCANISME DE CAPACITÉ PEUT-IL ÊTRE RÉPÉ- CUTÉ DANS LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ?

CAS 1 : NON, SI CELA N'EST PAS PRÉVU DANS LE CONTRAT

Mme L a contacté le service Energie-Info du médiateur national de l'énergie après avoir reçu une facture du fournisseur A sur laquelle était indiquée dans la rubrique « taxes » une participation à l'obligation de capacité des fournisseurs*. Elle voulait savoir s'il était normal de la payer.

L'obligation de capacité ne peut pas être considérée comme un impôt, une taxe ou une contribution à la charge du consommateur et les conditions de vente ne le prévoyant

pas, le service Energie-Info a invité Mme L à faire une réclamation écrite à son fournisseur d'électricité afin de lui demander des explications et de justifier sa position.

Mme L a présenté sa requête au fournisseur A et celui-ci a accepté de rééditer la dernière facture envoyée sans mentionner cette « taxe », et de la supprimer des factures émises par la suite.

**Voir la définition de l'obligation de capacité de vente dans la rubrique « A l'écoute »*



CAS 2 : OUI, SI CELA EST PRÉVU DANS LE CONTRAT, MÊME POUR UNE OFFRE À PRIX FIXE

Monsieur S a saisi le médiateur national de l'énergie concernant une facture pour la fourniture d'électricité de son restaurant. Il conteste une hausse du prix du MWh d'électricité au 1^{er} janvier 2017 alors que son contrat prévoyait un prix fixe.

Après analyse de son dossier, le médiateur a conclu que le fournisseur B pouvait augmenter les prix dont bénéficiait Monsieur Y en raison de l'entrée en vigueur du mécanisme de capacité comme annoncé par courrier. En effet, les Conditions Particulières de Ventes (CPV) du contrat prévoyaient dans la rubrique « modalités d'évolution des prix » : « En particulier le prix de l'Électricité n'inclut pas les contributions dont le fournisseur

serait redevable dans le cadre du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité. Celles-ci seront intégralement refacturées en euros au client... ».

Le décret n°2012-1405 a mis en place le mécanisme de capacité dont les modalités de calcul n'étaient pas connues au moment de la rédaction du contrat dont l'exécution débutait le 1^{er} février 2016, mais l'information des CPV alertait de l'existence d'un tel dispositif et de l'augmentation de prix qui en résulterait.

Retrouvez la recommandation [D2017-00396](#) sur : www.energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

Qu'est-ce que le mécanisme de capacité ?

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les fournisseurs ont l'obligation de prouver, par des garanties de capacité, qu'ils sont capables d'approvisionner leurs clients en électricité lors des pointes de consommation.

Les garanties de capacité sont obtenues soit grâce à des moyens de production ou d'effacement propres, soit en les achetant à des exploitants. Le gestionnaire de réseau de transport (RTE) est en charge de la certification et effectue des contrôles pour vérifier la disponibilité effective des capacités garanties.

Ce mécanisme a été mis en place afin d'encourager l'effacement (c'est-à-dire la modération volontaire) de consommation, et l'investissement dans de nouveaux moyens de production, pour garantir durablement la sécurité d'approvisionnement en électricité de la France.

Cette nouvelle obligation a un coût qui est, in fine, répercuté sur le prix final payé par les consommateurs.

Peut-on me le facturer ?

Le coût du mécanisme de capacité est intégré dans le prix des offres. Cependant, si le contrat et les conditions de vente que vous avez signés ne le prévoient pas, le fournisseur ne peut pas le répercuter dans le prix ou ajouter une ligne de facturation (cf exemple ci-contre).

En savoir plus :

[Articles L335-1 et suivants et R335-1 et suivants du Code de l'Energie.](#)



Nicolas Hulot

Ministre de la Transition écologique et solidaire

La généralisation du chèque énergie est l'une des 4 mesures écologiques et solidaires que vous avez annoncées mi-septembre. Quelle est votre ambition pour ce nouveau dispositif qui va remplacer les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel en 2018 ?

Le chèque énergie est une aide renforcée de l'État auprès des ménages à revenus modestes, qui remplacera les tarifs sociaux de l'énergie en 2018. Après avoir été expérimenté avec succès sur 4 départements depuis 2 ans, le chèque énergie sera distribué à environ 4 millions de ménages dans toute la France en 2018. Ce chèque qui sera envoyé automatiquement, sans avoir besoin de faire une demande, pourra être utilisé quelle que soit l'énergie de chauffage. Il pourra contribuer à régler la facture énergétique du ménage ou pour des travaux de rénovation énergétique du logement.

Globalement bien compris des bénéficiaires comme des professionnels acceptant le chèque énergie, il a permis d'augmenter le nombre de bénéficiaires par rapport aux tarifs sociaux de l'énergie dans les départements expérimentateurs. Des outils pour faciliter l'utilisation du chèque ont été mis en place au cours de la phase d'expérimentation (en particulier la possibilité d'utiliser le chèque énergie en ligne, ou de pré-affecter le chèque au règlement d'une facture d'énergie d'une année sur l'autre).

Avec la généralisation du dispositif en 2018, l'un des enjeux sera de faire connaître très largement ce dispositif aux ménages bénéfi-

ÉCLAIRAGE

UN MINISTRE À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

ciaires (y compris via les acteurs sociaux des territoires), et de poursuivre les efforts pour en faciliter l'utilisation et l'appropriation. Les chèques seront envoyés automatiquement aux bénéficiaires sur la base de leur déclaration de revenu en avril prochain : nous devons collectivement accompagner les bénéficiaires pour qu'ils puissent connaître et utiliser cette aide.

En 2019, nous prévoyons de renforcer encore l'aide de l'État puisque nous revaloriserons de 50 euros le montant du chèque énergie pour le porter à 200 euros en moyenne par ménage et par an.

Nous visons donc une aide équitable et solidaire (renforcée et ciblée sur les ménages les plus modestes), simple, et efficiente.

Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel sont amenés à disparaître, à la suite de la décision du Conseil d'État de juillet 2017. Une première étape a déjà été franchie fin 2015 pour quelques centaines de milliers de professionnels, dont certains ont rencontré des difficultés pour souscrire un nouveau contrat. Que pensez-vous de la proposition du médiateur de mettre en place un dispositif de type « service minimum de l'énergie » ou « fournisseur de dernier recours » ?

Le gouvernement tirera les conséquences de la décision du Conseil d'État de juillet 2017, et fera évoluer la réglementation sur les tarifs réglementés de vente du gaz naturel. Nous serons attentifs à ce que la transition vers un nouveau cadre réglementaire se fasse de façon protectrice et progressive pour les clients concernés, et selon des modalités concertées avec les associations de consommateurs et les acteurs de marché. C'est donc un grand chantier qui s'ouvre devant nous.

La suppression des tarifs réglementés de l'énergie pour les gros et moyens consommateurs en 2015 et 2016, et, il est vrai, les difficultés qui ont été parfois rencontrées pour les clients comme pour les fournisseurs d'énergie, constituent une première expérience, dont nous tirerons les conséquences pour conce-

voir le dispositif qui amènera à la suppression des tarifs réglementés de vente du gaz naturel pour les petits consommateurs.

L'ensemble des parties prenantes (associations de consommateurs, fournisseurs historiques et alternatifs, gestionnaires de réseaux, médiateur national de l'énergie) sera associé à l'élaboration de ce dispositif afin d'assurer la protection et l'information des consommateurs pendant cette période de transition.

Dans ce contexte, et plus largement celui de la transition énergétique, comment voyez-vous le rôle du médiateur national de l'énergie ?

Le médiateur national de l'énergie joue un rôle majeur de relais d'information et de soutien à des millions de consommateurs, que ce soit au travers de son site internet, de ses comparateurs de prix ou du traitement des dossiers individuels.

En particulier, avec la suppression des tarifs réglementés de gaz, ce sont 5,4 millions de clients résidentiels abonnés au gaz qui vont devoir choisir une offre de marché. Ces clients devront être sensibilisés à ce changement, et disposer de l'information nécessaire pour basculer vers l'offre de marché à leur convenance. Avec l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, le médiateur national de l'énergie a déjà déployé des efforts importants dans le cadre de la suppression des tarifs réglementés pour les gros et moyens consommateurs d'énergie. Nous comptons sur lui pour aider les consommateurs dans la nouvelle étape - à grande échelle - qui se profile, en les informant sur leurs droits, sur les démarches à effectuer, en fournissant de l'information sur les différentes offres ou sur les fournisseurs d'énergie...

De même, pour faire reculer la précarité énergétique, et d'une façon plus générale dans le cadre de la transition énergétique, le médiateur national de l'énergie doit occuper une place centrale auprès des consommateurs.

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.
Ont participé à ce numéro : Emilie Pourquery, Pierre-Laurent Holleville.
Crédits photos : cienpies / Serz72 / Arnaud Bouissou.
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

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



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Inform, conseiller, protéger