

LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°48 "Dispositifs de protection des consommateurs" - Décembre 2022



ÉDITO

**Olivier
CHALLAN
BELVAL**

médiateur national
de l'énergie

Les années 2021 et 2022 ont été marquées par la crise énergétique mondiale avec pour conséquence une très forte hausse des prix de l'énergie sur les marchés. Dans un tel contexte, protéger les consommateurs est indispensable et le Gouvernement a mis en place plusieurs dispositifs pour atténuer l'impact de cette augmentation sur leurs factures d'énergie.

Les consommateurs domestiques ont été très rapidement protégés par le « *bouclier tarifaire* » ; des mesures à destination des copropriétés, des professionnels et des collectivités locales sont en cours de mise en place.

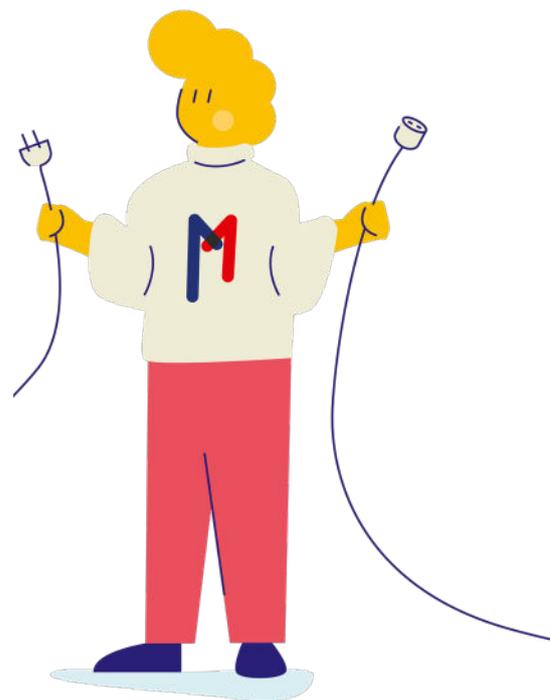
Pour les particuliers, le Gouvernement a d'ores et déjà annoncé la poursuite en 2023 du « *bouclier tarifaire* », avec une hausse des tarifs réglementés de gaz et de l'électricité qui sera limitée à 15% en moyenne au début de l'année prochaine.

Un enjeu de l'année 2023 sera d'assurer la continuité des dispositifs mis en place en 2022 et le renforcement des mesures à destination de catégories de consommateurs également impactées par les hausses de prix, mais moins protégées, comme les copropriétés chauffées à l'électricité, les professionnels et les collectivités territoriales.

Pour ma part, j'ai proposé au Gouvernement deux mesures pour mieux protéger les microentreprises : tout d'abord, les dispenser du paiement de pénalités de résiliation anticipée, notamment lorsqu'elles souhaitent revenir au tarif réglementé de vente d'électricité ; ensuite, leur permettre de bénéficier d'un délai de rétractation en cas de démarchage.

Je considère que ces dispositions qui s'appliquent déjà aux consommateurs domestiques devraient aussi s'appliquer aux plus petites entreprises, qui sont, en réalité, dans une situation analogue, et sont encore trop souvent les victimes de démarcheurs sans scrupule.

Par ailleurs, nos collaborateurs et moi-même souhaitons profiter de cette lettre de décembre pour vous souhaiter nos meilleurs vœux pour l'année à venir.



REGARD

Protéger les consommateurs des hausses de prix

Dans le contexte de forte hausse des prix sur les marchés de l'énergie, le Gouvernement a réagi dès le mois d'octobre 2021 en mettant en place un « *bouclier tarifaire* » pour les consommateurs de gaz naturel ayant un contrat au tarif réglementé ou à un prix indexé sur celui-ci. D'autres mécanismes ont ensuite été décidés pour les autres énergies et pour les différentes catégories de consommateurs, qu'il s'agisse des copropriétés, des professionnels ou des collectivités territoriales.

En ce qui concerne les consommateurs domestiques, un « *bouclier tarifaire* » a été instauré pour le gaz et l'électricité, dont l'application dépend de l'énergie et du contrat souscrit. Concrètement, pour le gaz naturel, depuis 1^{er} novembre 2021, les tarifs réglementés ont été gelés. C'est également le cas pour l'électricité avec une augmentation limitée à 4% TTC en moyenne du tarif réglementé au 1^{er} février 2022 ; le tarif réglementé n'a pas évolué depuis. Pour ces 2 énergies, le Gouvernement a annoncé la poursuite du « *bouclier tarifaire* » en 2023, avec une hausse limitée à 15% en moyenne, le 1^{er} janvier pour le gaz naturel et le 1^{er} février pour l'électricité.

Si le consommateur de gaz ou d'électricité a souscrit un contrat en offre de marché dont le prix est indexé sur le tarif réglementé, il est protégé par le « *bouclier tarifaire* ». Si le contrat est à prix fixe, le consommateur est également protégé jusqu'à l'échéance de son contrat. En revanche, s'il est titulaire d'un contrat indexé sur les prix des marchés ou avec un autre type d'évolution des prix, il n'est pas protégé.

En complément du « *bouclier tarifaire* » pour le gaz et l'électricité, d'autres mesures ciblées sur les ménages à revenus modestes ont été mises en place : en plus du chèque énergie annuel, un chèque énergie exceptionnel d'un montant de 100 à 200 euros, un chèque énergie « fioul » et un chèque énergie « bois » ont également été décidés. Un ménage peut cumuler plusieurs chèques énergie en fonction de son mode de chauffage et de son niveau de revenu.

Pour les immeubles d'habitations résidentielles, le décret du 9 avril 2022 a étendu, avec effet rétroactif au 1^{er} novembre 2021, le « *bouclier tarifaire* » aux logements chauffés par un chauffage collectif au gaz ou par un réseau de chaleur urbain utilisant du gaz naturel. Les foyers concernés sont notamment ceux habitant en logement social, en copropriété, en résidences sociales ou en structures d'hébergement d'urgence et d'insertion.

Il s'agit d'une aide forfaitaire appliquée à la consommation de gaz ; cette aide est plafonnée chaque mois par la différence entre le tarif réglementé non gelé et le tarif réglementé gelé d'octobre 2021. Elle est versée par l'État aux fournisseurs d'énergie, qui la répercutent ensuite au syndic ou au bailleur. Cette aide vient d'être prolongée jusqu'à la fin de l'année 2022 et sera prolongée au-delà du 1^{er} janvier 2023, sur le même principe (écart entre le tarif réglementé avec et sans bouclier tarifaire). En ce qui concerne les copropriétés chauffées à l'électricité, un décret doit également être publié pour leur faire bénéficier du dispositif de protection du « *bouclier tarifaire* ».

Pour les consommateurs professionnels, plusieurs dispositifs ont été mis en place ou sont en cours de mise en place. Certains, comme la baisse de la fiscalité sur l'électricité (TICFE), concernent l'ensemble des professionnels. D'autres dispositifs ciblent les entreprises les plus consommatrices d'énergie, c'est-à-dire celles dont les achats de gaz et d'électricité atteignent au moins 3 % de leur chiffre d'affaires et qui ont vu doubler le coût unitaire de leurs achats d'électricité ou de gaz (en €/MWh). Rappelons que les TPE, entreprises de moins de 10 salariés, avec moins de deux millions d'euros de chiffre d'affaires, peuvent souscrire un contrat au tarif réglementé d'électricité pour leurs sites ayant un contrat de fourniture

À L'ÉCOUTE

Que recouvre la hausse de 4% des tarifs réglementés d'électricité de février 2022 ?

Le 1^{er} février dernier, les tarifs réglementés d'électricité ont augmenté en moyenne de 4% TTC. De nombreux consommateurs se sont tournés vers le médiateur national de l'énergie, car ils estimaient avoir subi une hausse plus importante. Ceci est dû à deux facteurs : le premier est que cette hausse de 4% TTC est une moyenne et non un plafond, comme cela a pu être dit dans les médias ; la hausse est plus ou moins élevée selon l'option tarifaire choisie ; elle est ainsi plus élevée pour les options base et EJP, et moins élevée pour les options heures pleines/heures creuses et Tempo.

Le second facteur d'incompréhension concerne les consommateurs qui comparent le prix du kilowattheure hors taxes indiqué sur leurs factures : en effet, en hors taxes, la hausse du prix du kilowattheure est plus élevée que 4%, mais il faut prendre en compte le fait qu'elle s'accompagne, en parallèle, de la baisse d'une taxe (la TICFE, également appelée CSPE, qui est passée de 25,8 €/MWh à 1 €/MWh). Pour être exacte, la comparaison des nouveaux tarifs ne peut se faire que par rapport aux tarifs TTC précédents.

d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ; elles sont ainsi protégées par le « *bouclier tarifaire* », comme les consommateurs particuliers. **Mais attention**, des frais de résiliation peuvent être appliqués en cas de résiliation anticipée du contrat en cours. Dans certains cas, il ne faut pas hésiter à négocier ces indemnités dont le montant ne doit pas excéder le montant de la perte subie par le fournisseur.

En 2023, les TPE qui ne sont pas protégées par le « *bouclier tarifaire* » car elles sont titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance supérieure à 36 kVA, ainsi que toutes les PME, vont bénéficier d'un nouveau dispositif dit « *amortisseur en électricité* ». Les modalités de fonctionnement de cet « amortisseur tarifaire » seront fixées prochainement par un décret. Par ailleurs, pour aider les entreprises à négocier un nouveau contrat, le médiateur des entreprises a publié, sur son site internet, une « *checklist* » énergie ; la Commission de régulation de l'énergie publie et actualise chaque semaine un « prix de référence » en électricité. **Pour les collectivités locales**, un dispositif, dit « *Filet de Sécurité* » a

été mis en place pendant l'été dans le cadre de la loi de finances rectificative. Il permet aux collectivités locales ayant des difficultés de bénéficier d'un soutien de l'État pour faire face à l'augmentation de certaines dépenses, notamment celles liées à l'énergie.

À l'heure actuelle, les mécanismes mis en place par le Gouvernement tendent à cibler l'ensemble des consommateurs d'énergie, qu'il s'agisse des particuliers, des professionnels, ou encore des logements collectifs et des collectivités territoriales. Cependant, malgré ces dispositifs, le médiateur national de l'énergie est régulièrement sollicité par des entreprises et collectivités qui se disent exclues de ces mécanismes ou insuffisamment aidées.

FOCUS

Le médiateur national de l'énergie souhaite rappeler deux informations importantes :

Les contrats à prix fixe : tous les clients ayant souscrit à un contrat d'énergie à prix fixe, qu'ils soient particuliers ou professionnels, sont protégés des hausses de prix pendant toute la durée de leur contrat. Leur fournisseur n'a pas le droit d'augmenter le prix avant la date d'échéance du contrat.

Les frais de résiliation anticipée : les contrats de fourniture des clients professionnels intègrent généralement une période d'engagement et des frais en cas de résiliation anticipée. Cependant, certains fournisseurs n'appliquent pas de tels frais de résiliation anticipée aux TPE lorsqu'elles décident de revenir au tarif réglementé d'électricité. Le médiateur national de l'énergie souhaite que cette pratique, très respectueuse des TPE, soit généralisée.



ÉCLAIRAGE



Philippe BOLO

Député
de Maine-et-Loire

Dans le contexte de prix élevés sur les marchés de l'énergie, quelles mesures vous paraissent les plus adaptées pour limiter la hausse des factures des consommateurs ?

Le gel des tarifs réglementés de vente de l'énergie (TRV gaz et électricité) apparaît évidemment comme une solution efficace pour freiner et limiter l'envolée des prix pour les ménages. Une autre mesure importante, mais dont on parle beaucoup moins, est la limitation d'une des taxes de la facture d'électricité. Cette taxe, c'est la TICFE (encore appelée CSPE sur les factures de certains fournisseurs). Elle a été abaissée à 1 Euro/MWh pour les ménages et à 0,5 Euro/MWh pour les entreprises dans le cadre du bouclier tarifaire. Pour rappel, la TICFE aurait dû être portée à 32 Euros/MWh à partir du 1^{er} janvier 2023. Ces mesures sont conjoncturelles. Elles ont été prises dans l'urgence en réponse à la crise de l'énergie qui nous impacte depuis l'automne 2021. Elles coûtent cher à l'État : 31,4 milliards d'Euros pour le budget 2023.

Il est donc important de prendre des mesures structurelles de nature à réduire dans la durée les prix du gaz et de l'électricité. Un travail est à réaliser à l'échelle européenne en sortant du mécanisme qui fait que le prix de l'électricité est actuellement indexé sur celui du gaz.

"Je recommande à tous ceux qui sont victimes de démarchage abusif de s'inscrire sur le service gratuit d'opposition au démarchage téléphonique. Si, malgré tout, les appels persistent, il faut le signaler sur la plateforme SignalConso."

Des réponses sont également à rechercher à l'échelle nationale en augmentant la quantité d'électricité produite. Cet objectif passe par l'installation de nouvelles infrastructures de production ; nucléaire et des énergies renouvelables.

Concernant le chèque énergie, quelles avancées récentes vous semblent importantes, et avez-vous des suggestions pour améliorer ou renforcer ce dispositif ?

Mis en place depuis 2018, le chèque énergie est une aide aux ménages les plus modestes. Il concerne 5,8 millions de personnes et mobilisera 899 millions d'Euros en 2023. Il peut être utilisé pour le paiement des factures énergétiques et des travaux d'efficacité énergétique. Pour aider les Français à faire face à l'augmentation de leurs factures d'énergies, le Gouvernement a ajouté un chèque exceptionnel qui sera adressé en décembre 2022 aux 40% des foyers aux revenus les plus modestes, soit plus de 12 millions de bénéficiaires pour un montant total de 1,8 milliard d'Euros. Ce chèque s'élèvera à 200 Euros pour les deux premiers déciles et à 100 Euros pour les deux suivants. Deux autres chèques viennent compléter le dispositif : un chèque fioul et un chèque bois-énergie destinés aux utilisateurs de ces deux énergies. L'ensemble de ces chèques peuvent être cumulés. Avec le chèque énergie, la solidarité nationale joue son rôle.

Le dispositif peut cependant être amélioré. En premier lieu en augmentant le nombre des bénéficiaires qui utilisent le chèque qu'ils reçoivent : depuis sa mise en œuvre, plus de 10% des bénéficiaires n'utilisent pas leur chèque ; la communication doit être améliorée.

En second lieu en questionnant le critère d'attribution du chèque. C'est aujourd'hui le revenu fiscal de référence qui déclenche l'envoi du chèque. Ce critère ne reflète malheureusement pas la réalité des factures d'énergies payées qui dépendent de la performance énergétique des logements occupés.

Vous êtes attentif à la problématique du démarchage abusif. Que préconisez-vous pour limiter cette pratique dans tous les secteurs, et plus spécifiquement dans le domaine de l'énergie ?

Je regrette que la loi que nous avons votée en juillet 2020 ne soit pas mieux respectée. Je le constate personnellement. En effet, comme beaucoup de Français, je suis démarché abusivement. La pratique est insupportable. Il devient impossible de trouver des moments de répit à son domicile sans que le téléphone ne sonne pour proposer des produits ou des services dont nous n'avons pas besoin. Certains en arrivent à débrancher leur téléphone fixe. Je recommande à tous ceux qui sont victimes de ces pratiques de s'inscrire sur le service gratuit d'opposition au démarchage téléphonique (www.bloctel.gouv.fr). Si, malgré tout, les appels persistent, il faut le signaler sur la plateforme SignalConso (www.signal.conso.gouv.fr). Les signalements sont traités par les services de la répression des fraudes (DGCCRF). Une évaluation de la loi devra être effectuée pour vérifier son efficacité. Si elle ne parvient pas à atteindre ses objectifs, nous devons la renforcer.