



La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

janvier - février 2012

n°8

Édito

En préambule, et parce que le calendrier me permet de le faire, je vous présente tous mes vœux pour cette nouvelle année.

Depuis bientôt quatre ans, l'activité du médiateur national de l'énergie ne cesse d'augmenter. Il s'attache à résoudre les litiges individuels tout en suggérant des pistes d'amélioration au service de l'intérêt général.

Notre rôle d'information auprès des consommateurs est plus que jamais nécessaire dans un secteur en constante évolution.

Dans un contexte économique difficile qui connaît des hausses significatives des prix de l'énergie, les personnes en situation de précarité énergétique sollicitent de plus en plus fréquemment nos services.

Pour 2012, je souhaite réaffirmer mon engagement ainsi que celui de toute mon équipe à apporter notre aide, notre expertise et notre soutien aux personnes les plus fragiles qui feront appel à nous.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

Hausse des prix de l'énergie : le point de vue du médiateur

Les prix de l'électricité et du gaz sont un sujet de préoccupation croissant pour les Français. Les hausses récentes, fortes et répétées, inquiètent quant à l'évolution future de la facture d'énergie.

Le médiateur partage l'avis des experts du secteur : l'augmentation des prix de l'énergie est inéluctable, et ce dans ses trois composantes : la fourniture, l'acheminement et les taxes.

Même si le prix de l'électricité en 2010 est inférieur au prix de 1995, en euros constants, depuis 2008, les hausses des tarifs réglementés sont supérieures à l'inflation, tendance qui devrait se confirmer dans les

prochaines années. L'augmentation continue de la demande énergétique, le vieillissement du parc de production français et le retard pris dans le renforcement des réseaux nécessiteront, quel que soit le scénario d'évolution du mix énergétique, des investissements importants tant dans les réseaux que dans les moyens de production. Le coût de ces investissements se retrouvera inmanquablement dans les factures. L'Union Française de l'Electricité évalue la hausse correspondante des prix pour les particuliers entre 33% et 50% hors inflation d'ici à 2030.

Les tarifs réglementés de vente du gaz ont augmenté de 25% en deux ans, et de plus

Focus Une formule du gaz qui fait débat P. 2

Cas concrets Recommandations P. 3

Éclairage Interview de Philippe de Ladoucette P. 4





Regard

de 60% depuis 2005. L'évolution à court terme du prix des hydrocarbures est incertaine ; toutefois, les spécialistes s'accordent sur une hausse à long terme des prix, notamment en raison de la croissance de la demande et du renforcement des exigences environnementales.

D'autres variables influent sur le prix de l'énergie. La CSPE* représente une charge croissante, supportée in fine par tous les consommateurs via leurs factures d'électricité. Selon la Commission de régulation de l'énergie, les charges estimées pour 2012 devraient représenter en moyenne sur la facture annuelle d'un consommateur (5 MWh) : 19€ TTC pour la péréquation tarifaire dans les zones insulaires, 24€ de subvention pour l'électricité photovoltaïque, 22€ pour

Plus que jamais, la sobriété énergétique doit être recherchée."

les autres énergies renouvelables et la cogénération, 1,5€ pour le tarif social de l'électricité et 10 centimes

pour le budget du médiateur national de l'énergie. Ces valeurs doivent être multipliées par deux environ pour un consommateur qui se chauffe à l'électricité.

La question n'est donc plus de savoir si les prix augmenteront, mais comment. Dans ce cadre, le médiateur estime nécessaire de définir des modalités d'évolution des prix simples et stables, qui n'aggravent pas la précarité énergétique et incitent tous les consommateurs à mieux et à moins consommer. Plus que jamais, la sobriété énergétique doit être recherchée.

Le cadre d'évolution des tarifs réglementés de vente (TRV) du gaz naturel, remanié à plusieurs reprises ces dernières années, est source de confusion et d'incompréhension pour tous les Français. Les TRV de gaz évoluaient deux fois par an jusqu'en 2007. En mars 2006, une mission d'analyse des prix et du marché du gaz avait recommandé de ne les faire évoluer qu'une fois par an, chaque 1^{er} juillet. C'est finalement une fréquence d'évolution trimestrielle qui a été retenue, sur la base d'une formule changeante et pas toujours appliquée. Ces évolutions plus fréquentes, largement médiatisées, suscitent une inquiétude légitime chez les consommateurs et des critiques récurrentes sur leur bien-fondé.

Dans ce contexte, on peut s'interroger sur l'opportunité de limiter à un mouvement annuel l'évolution des prix du gaz, comme en électricité traditionnellement. Cette fréquence, qui correspond mieux à la fréquence annuelle obligatoire de relevé des compteurs, limiterait les contestations sur la répartition des consommations aux différents prix applicables. Elle laisserait également davantage de temps à la pédagogie et à la prise en compte des impacts de ces mouvements tarifaires pour les consommateurs. Elle permettrait enfin de mieux préparer et d'anticiper les mesures d'accompagnement pour aider les foyers les plus fragiles à faire face à ces dépenses supplémentaires.

* Contribution aux charges de service public de l'électricité

Chiffres clés

2900€

Budget énergie annuel moyen d'un ménage français en 2010

dont

1600€

pour l'énergie domestique

et

1300€

pour les carburants

32%

Pourcentage d'augmentation du budget moyen consacré à l'électricité et au chauffage, selon une enquête de l'Institut national de la consommation, sur 10 ans (2000-2010)

Focus

UNE FORMULE DU GAZ QUI FAIT DEBAT

L'évolution des tarifs réglementés du gaz est fondée sur une formule d'indexation, dont les paramètres ont été rendus publics en 2009. Les tarifs sont supposés évoluer automatiquement, à la hausse comme à la baisse, en application du résultat de la formule.

En pratique, ce caractère automatique a posé des difficultés de mise en œuvre.

Il convient de rappeler que le niveau des TRV doit couvrir les coûts d'approvisionnement de GDF SUEZ, constitués pour l'essentiel d'importations. En outre, par nature, toute formule modélisant ces coûts est une approximation.

Les paramètres retenus dans la formule font débat : en effet, elle se fonde principalement sur les coûts de contrats de long terme, dans une logique de sécurité d'approvisionnement,

qui sont actuellement plus élevés que les prix sur les marchés de court terme. Or, GDF SUEZ a su bénéficier de cette opportunité pour optimiser ses approvisionnements, compte tenu de leur diversité.

Faut-il dès lors faire évoluer la formule, ou remettre en cause le principe même d'une modélisation de la stratégie d'approvisionnement de GDF SUEZ ? Ne faudrait-il pas se fonder sur le coût réel constaté des achats ? Quelle incitation dans ce cas aurait l'opérateur à limiter ses coûts ?

Demain, le consommateur ne risque-t-il pas de subir la volatilité des marchés, si les prix de court terme augmentent ? Comment tenir compte de l'environnement concurrentiel, qui devrait profiter au consommateur ?

Cas concrets

Un devoir d'information et de conseil sur l'option tarifaire

Mme L-C. conteste l'application de son option tarifaire de gaz, adaptée à une consommation supérieure à 30 000 kWh/an alors que son niveau moyen de consommation est de seulement 26 000 kWh/an environ. Cette inadéquation tarifaire a représenté un surcoût de 115€ sur les 5 dernières années.

Lors de la souscription d'un contrat, le fournisseur d'énergie est tenu à un devoir de conseil pour adapter le choix de l'abonnement au niveau de consommation de son client.

En cours de contrat, les fournisseurs considèrent qu'il appartient au consommateur de veiller à l'adéquation de son option tarifaire avec ses consommations.

Le médiateur estime que le consommateur ne peut porter la responsabilité de l'inadéquation de son option tarifaire avec l'évolution de ses consommations s'il n'a pas les informations utiles lui permettant de vérifier l'adéquation de son abonnement à ses usages.

Dans le cas présent, ni l'appellation de l'option tarifaire, ni une autre information portée sur la facture ne permettait à la consommatrice d'identifier le problème.

Le consommateur doit pouvoir vérifier le tarif et les calculs de sa facture

M. M. conteste la hausse du tarif réglementé d'électricité qui est appliquée sur ses consommations, 9,96% sur le prix du kWh en heures creuses et 4,48% en heures pleines, pourcentages supérieurs à la hausse annoncée par le gouvernement de 1,9% pour les particuliers.

Le médiateur lui a expliqué que chaque évolution des tarifs réglementés d'électricité consiste en une évolution d'une grille tarifaire, avec des pourcentages d'évolution qui peuvent être différents selon les options tarifaires et, pour chaque option, entre l'abonnement et le prix du kilowattheure.

Les arrêtés ministériels d'évolution des prix mentionnent, certes, un pourcentage moyen, mais qui repose sur une grille tarifaire détaillée en annexe.

Le médiateur a rappelé également au fournisseur qu'il devait mettre à disposition des consommateurs l'ensemble des tarifs en vigueur.

La consommatrice a donc été privée de la possibilité d'être facturée sur la base d'un abonnement plus avantageux pour elle.

Le médiateur national de l'énergie a recommandé que figurent sur la facture ou sur un document séparé, au moins une fois par an :

- la consommation annuelle du client, sur la base de son dernier relevé ;
- la plage de consommation de référence pour l'option tarifaire souscrite ;
- une mention explicite telle que « si votre consommation ne correspond pas à celle recommandée pour l'offre tarifaire souscrite, veuillez contacter votre service clientèle ».

L'inadéquation entre le tarif souscrit et le besoin réel, en gaz comme en électricité, représente un préjudice financier pour de nombreux consommateurs dont l'étendue est mal connue. Dans cette période de montée des prix de l'énergie, les fournisseurs devraient alerter systématiquement leurs clients lorsqu'ils détectent que leur option tarifaire est inappropriée.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-356 SUR : www.energie-mediateur.fr

M. M. conteste par ailleurs les règles d'arrondis de TVA retenues par son fournisseur. Le médiateur, qui n'a pas été en mesure d'identifier les règles utilisées par le fournisseur, recommande à ce dernier de publier sur son site Internet ces règles.

Enfin, le médiateur a constaté que le fournisseur retenait sur ses factures des mois de 30 jours. Il estime que les conventions relatives au décompte des jours devraient également faire l'objet d'une information du consommateur.

De façon générale, le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs de publier les règles de calcul des factures qu'ils émettent, notamment en matière d'arrondis et de décompte de jours, afin que tout consommateur puisse en vérifier le montant, au centime près.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0109 SUR : www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Comment se décompose ma facture d'électricité* ?

37% de fourniture

La part fourniture représente les coûts de production et/ou d'achat d'électricité, ainsi que les coûts de gestion commerciale de mon fournisseur.

33% d'acheminement

La part acheminement est reversée par mon fournisseur aux gestionnaires de réseaux, qui acheminent l'électricité jusqu'à mon domicile et assurent toutes les interventions techniques.

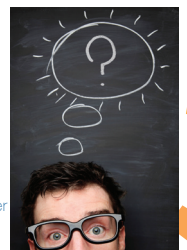
30% de taxes

- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) permet de financer les droits spécifiques relatifs à l'assurance vieillesse du personnel relevant du régime des industries électriques et gazières.
CTA = 2,2%

- Les Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) remplacent les anciennes taxes locales sur l'électricité. Leur taux est décidé localement par les communes et les départements.
TCFE = 6,4%

- La Contribution au service public de l'électricité (CSPE) permet de financer les charges de service public.
CSPE = 6,4%

- La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) s'applique avec un taux de 5,5% sur le prix de l'abonnement et la CTA, et de 19,6% sur le prix du kWh, des TCFE et de la CSPE.
TVA = 15%



* Cas d'un client particulier consommant entre 2500 et 5000 kWh/an

Éclairage

Marchés de l'énergie : le rôle renforcé de la CRE



Philippe de Ladoucette
Président de la Commission de
régulation de l'énergie

La CRE dispose d'un pouvoir d'enquête et peut proposer toute mesure nécessaire pour améliorer le fonctionnement du marché."

Quel est votre avis sur l'évolution des prix de l'énergie en France dans les années à venir ?

Concernant le gaz, la part prépondérante du prix, mais également la plus variable, est constituée du prix de la molécule. Celui-ci se calcule en fonction des contrats long terme, qui suivent les cours du pétrole, et des échanges sur le marché européen du gaz. Depuis deux ans, les prix sur ces marchés sont moins élevés que ceux des contrats indexés sur le pétrole, mais sont en revanche plus fluctuants. La raison provient du développement des gaz de schiste aux Etats-Unis, qui a conduit à une modération des prix. En revanche, la très forte demande des pays émergents est un facteur de hausse. Il est donc difficile de prévoir l'évolution des prix du gaz.

Concernant l'électricité, les prix augmenteront dans les années à venir. En effet, des investissements sont nécessaires, d'une part dans les réseaux pour améliorer la qualité de fourniture qui s'est dégradée ces 10 dernières années, d'autre part dans la production et notamment dans les énergies renouvelables (6,7 Md d'€ en 2020 par rapport à 750 M€ en 2010), dans les centrales à gaz pour pallier l'intermittence de ces énergies, dans la prolongation et la sécurisation des réacteurs nucléaires à la suite des tests post Fukushima.

Du fait de cette hausse prévisible des prix de l'électricité, l'efficacité énergétique est le seul moyen de maîtriser la facture.

Quel est le rôle de la CRE dans la fixation des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz ?

En matière de tarifs réglementés de vente, la CRE a essentiellement un rôle consultatif, les tarifs étant fixés par le Ministre chargé de l'énergie. La CRE examine et rend un avis sur l'arrêté tarifaire du Ministre, ou sur une saisine de GDF Suez en gaz, au regard du principe de couverture des coûts.

Ce principe est consubstantiel à l'établissement d'une concurrence libre et non faussée sur les marchés de l'électricité et du gaz car son non-respect empêche les fournisseurs alternatifs de proposer des offres concurrentielles.

L'avis de la CRE joue un rôle important ainsi que l'a montré la décision du Conseil d'Etat du 28 novembre 2011, qui a suspendu l'arrêté de gel tarifaire du prix du gaz en se fondant notamment sur notre délibération.

En électricité, la loi NOME de décembre 2010 nous a confié davantage de compétences en matière de tarifs réglementés de vente. A partir de 2015, nous proposerons les tarifs au Ministre pour les clients résidentiels et petits professionnels, ceux destinés aux industriels ayant disparu à cette échéance.

La mission de surveillance du marché de détail confiée à la CRE par la loi NOME concerne-t-elle les prix ?

Depuis 2004, la CRE observe le développement de la concurrence sur le marché de détail. La loi NOME a donné à la CRE des prérogatives supplémentaires permettant de mettre en place une véritable surveillance du marché de détail. Désormais, la CRE dispose notamment d'un pouvoir d'enquête et peut proposer toute mesure nécessaire pour améliorer le fonctionnement du marché. A partir de l'analyse de nombreux indicateurs, plus complets que ceux suivis jusqu'à présent, elle pourra proposer des mesures concrètes pour pallier d'éventuels dysfonctionnements et pratiques anticoncurrentielles. Cette surveillance porte à la fois sur les prix et sur les offres proposées au consommateur et fera l'objet d'un rapport public.

Cette disposition de la loi NOME, peu commentée, constitue pourtant une avancée importante pour améliorer la transparence et le fonctionnement du marché de détail, au bénéfice du consommateur.