



**Consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie  
relative à la tarification des prestations annexes réalisées à titre  
exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité**

**Contribution du médiateur national de l'énergie (MNE)**

**- Décembre 2013 -**

Dans le cadre de cette consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le médiateur national de l'énergie (MNE) souhaite apporter sa contribution sur la tarification des prestations annexes mais également sur leur réalisation à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. En effet, les saisines que traite le MNE peuvent concerner très directement les modalités de réalisation des prestations du distributeur.

**Question 2 : Estimez-vous que certaines prestations devraient bénéficier d'une tarification particulière ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?**

Le médiateur national de l'énergie (MNE) juge qu'il serait dans l'intérêt des consommateurs que la tarification de certaines prestations soit revue à la baisse ou qu'elles ne soient pas facturées dans certains cas.

Les prestations concernées sont les suivantes :

- Intervention pour impayé,
- Modification du dispositif de comptage obligatoire lors d'une mise en service à cause d'un tarif en extinction ou proposé uniquement par les fournisseurs historiques,
- Contrôle métrologique du compteur,
- Installation d'un contrôle de tension,
- Frais d'agents assermentés.

La réfaction serait prise en charge par une mutualisation via le TURPE.

Avant de détailler les prestations concernées par une baisse de tarification ou par une absence de facturation dans certains cas précis, le MNE souhaite souligner que, pour l'ensemble des prestations du catalogue, il n'est pas favorable à l'existence de délais « standard », qui peuvent induire en erreur les consommateurs sur leur caractère contraignant.

L'indication de délais maximum de réalisation, en particulier pour les prestations suivantes, améliorerait notablement l'information des consommateurs :

- Mise en service / Résiliation,
- Modification de formule tarifaire d'acheminement ou de puissance souscrite
- Changement de fournisseur.

### **Intervention pour impayé :**

Le médiateur national de l'énergie est favorable à ce que la prestation ne soit pas facturée lorsque l'intervention (coupure ou réduction de puissance) n'a pas été réalisée. En cas d'opposition client, seul un frais de déplacement vain devrait être facturé.

Par ailleurs, comme il l'a déjà exprimé dans sa réponse à la consultation de la CRE sur le catalogue des prestations gaz, le MNE rappelle qu'il s'interroge sur l'opportunité de maintenir l'existence d'une prestation de suspension de fourniture pour impayé dans un marché concurrentiel.

En effet, les fournisseurs dont les clients ne paient pas leurs factures ont la possibilité de mettre un terme à la situation d'impayé en résiliant les contrats (sauf pendant la trêve hivernale, comme prévu par la loi), ce qui n'était pas possible en monopole, et légitimait donc l'existence d'une prestation de coupure pour impayé.

Le MNE souligne qu'à l'exception de la téléphonie (secteur dans lequel la suspension de ligne pour impayé n'est d'ailleurs pas facturée), le secteur de l'énergie est probablement l'un des seuls secteurs concurrentiels où coexistent la possibilité de résilier un contrat et, indépendamment, de suspendre la fourniture pour impayé tout en maintenant le contrat.

Pour ce qui concerne la coupure, le MNE est favorable à ce que l'option « *coupure ferme* » ne soit plus proposée afin que le consommateur garde toujours la possibilité de régler le montant réclamé. Un fournisseur ne devrait pas pouvoir résilier un contrat si le consommateur accepte de régler le montant dû avant la coupure. D'ailleurs, en gaz, il été décidé de supprimer l'option « *coupure ferme* ».

Par ailleurs, le MNE réaffirme qu'il n'est pas favorable au principe de la tarification des interventions au titre d'impayés, qui s'assimilent à des frais de recouvrement qui ne devraient pas être mis à la charge du consommateur en application de l'article L111-8 du code des procédures civiles d'exécution.

### **Modification du dispositif de comptage :**

Le médiateur national de l'énergie a estimé dans plusieurs recommandations qu'il a émises que le consommateur ne devrait pas supporter le coût de la mise en conformité du compteur qui lui est imposée lors d'un emménagement dans un local avec un comptage programmé sur un tarif en extinction (EJP) ou proposé uniquement par les fournisseurs historiques (TEMPO).

Le MNE demande donc que, lors d'une mise en service, si la modification du dispositif de comptage lui est imposée (tarif en extinction ou proposé uniquement par les fournisseurs historiques), elle ne soit pas facturée, et que son coût fasse l'objet d'une prise en charge intégrale par le TURPE.

### **Contrôle métrologique :**

Le MNE souhaiterait que le prix de la prestation de contrôle métrologique fasse l'objet d'une réfaction plus importante. Elle est aujourd'hui facturée par ERDF à un prix élevé (326,87 euros TTC) qui, s'il est justifié économiquement, est trop éloigné du montant de la facture moyenne d'un client résidentiel et revêt un caractère excessivement dissuasif.

Un tel montant ne peut que dissuader un consommateur domestique de recourir à cette prestation même s'il s'estime dans son bon droit : en effet, si le compteur fonctionne, il devra à la fois régler la facture litigieuse, auquel s'ajoutera le coût du contrôle. Le MNE serait favorable à un prix de la prestation de l'ordre de 100 euros TTC, montant suffisamment dissuasif pour un client résidentiel mais soutenable s'il devait être facturé in fine.

Ces dispositions auront sans doute pour conséquence d'augmenter le nombre de contrôles métrologiques mais cela nous semble souhaitable, car le nombre de contrôle métrologiques réalisés spontanément par le distributeur sur un parc de plus de 30 millions de compteurs nous semble très insuffisant.

### **Installation d'un contrôle de tension**

Pour les mêmes raisons, le MNE souhaiterait que les prestations ponctuelles d'analyse des variations de tensions lentes et de qualité de fourniture fassent l'objet d'une réfaction plus importante.

En effet, leur coût est encore plus dissuasif :

- Analyse ponctuelle des variations lentes de tension : 420,80 € TTC
- Analyse ponctuelle de la qualité de fourniture : 1722,44 € TTC

Aujourd'hui, les consommateurs se retrouvent totalement démunis en cas de défaut de la de qualité de la fourniture d'électricité.

### **Forfait agent assermenté**

En cas de fraude, le forfait appliqué en cas de manipulation frauduleuse du dispositif de comptage est de 448,80 € TTC.

Ce montant nous paraît très élevé, en comparaison, par exemple, des honoraires pratiqués pour la réalisation d'un constat d'huissier pour un état des lieux. Ce montant est inférieur à 155 euros TTC en métropole.

Le médiateur estime que la CRE devrait vérifier si le montant facturé pour cette prestation est justifié par les coûts effectifs qu'elle engendre.

**Question 4** : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle la création de la prestation « correction d'index de mise en service, de résiliation ou de changement de fournisseur » permettrait une facturation au plus près de la consommation réelle des utilisateurs ?

La création de cette prestation correspond à la réponse proposée par ERDF à une recommandation générique du médiateur national de l'énergie demandant à ce que les index contractuels puissent être corrigés lorsqu'ils sont erronés. En effet, la posture des GRD était de refuser toute correction d'index contractuels.

Pour le MNE, la réponse à cette demande, qui n'est en fait rien d'autre que le droit pour les consommateurs d'être facturés de façon juste, ne passe pas par la création d'une prestation. Il estime que la correction d'un index calculé doit pouvoir s'effectuer simplement par le biais d'une réclamation, sans que cela ne nécessite la création d'une prestation, payante de surcroît. Par ailleurs, il précise qu'il a émis des réserves lors des réunions du GTE sur les seuils de correction proposés par ERDF de 4000 kWh pour les particuliers et 8000 kWh pour les professionnels, qui lui paraissent trop élevés.

**Question 5** : Etes-vous favorable à la tarification proposée par ERDF ?

Le MNE considère que la prestation de correction d'index ne devrait pas être payante, que l'index corrigé soit relevé, auto-relevé ou estimé, et que son coût devrait être couvert par le TURPE.

Si la CRE prenait la décision de rendre la prestation payante, le MNE souhaite attirer son attention sur le caractère dissuasif pour les consommateurs des prix proposés par ERDF.

Si le principe d'une facturation était maintenu, il estime que le prix de la prestation avec déplacement ne devrait pas être supérieur à celui d'un relevé spécial. Par ailleurs, il soutient que la prestation sans déplacement ne devrait jamais être facturée.

Le distributeur ERDF a choisi depuis 2007 de limiter considérablement les interventions (par exemple en cas de résiliation / mise en service) dans un souci d'optimisation économique : plusieurs centaines de milliers d'interventions ont ainsi été économisées chaque année. L'une des conséquences de ce choix, que nous ne remettons pas en cause, est une moindre fiabilité de certains index utilisés, en raison du recours en masse aux index auto-relevés ou estimés. Il appartient au distributeur, et au système électrique, d'assumer les choix qui ont été faits et de ne pas tenter d'imputer à quelques consommateurs malchanceux le coût de la correction d'anomalies imputables à ces choix économiques généraux.

**Question 6** : Pensez-vous que la résiliation à l'initiative du fournisseur doit rester payée par l'ensemble des utilisateurs de réseau et non pas par les fournisseurs ou consommateurs qui en font la demande ?

S'agissant de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur, généralement utilisée par les fournisseurs pour mettre un terme à un contrat à la suite d'impayés (pour les clients particuliers), le MNE est favorable à ce qu'elle ne soit pas facturée et que son coût reste couvert par le tarif d'acheminement.

Par ailleurs, le MNE est favorable à ce que le gestionnaire de réseau appelle systématiquement les consommateurs dont le contrat a été résilié par leur fournisseur, pour les informer de la coupure programmée et leur rappeler la possibilité de choisir un autre fournisseur.

**Question 9:** Etes-vous favorable à la mise en place d'un cadre permettant aux gestionnaires de réseaux d'électricité de mener des expérimentations ?

**Question 10 :** Etes-vous favorable aux principes proposés par la CRE pour encadrer les expérimentations ?

Le MNE est favorable à l'introduction du cadre proposé par la CRE pour permettre aux gestionnaires de réseaux de mener des expérimentations pour de nouvelles prestations destinées à améliorer la qualité de service rendu aux utilisateurs.

**Question 11 :** Que pensez-vous de la proposition d'ERDF d'un tarif unique de prestations annexes indépendamment du compteur dont sont équipés les utilisateurs pendant la phase de déploiement massif des compteurs ?

**Question 12 :** Parmi les deux options de tarification identifiées par la CRE, laquelle vous semble la plus adaptée ?

**Question 13 :** Estimez-vous que d'autres options de tarification pourraient être envisagées ? Si oui, lesquelles ?

Pour le MNE, le compteur LINKY présente principalement des avantages pour le gestionnaire de réseau et les fournisseurs, les avantages pour le consommateur étant beaucoup plus limités (à l'exception de la facturation sur la base de la consommation réelle), compte-tenu de l'absence d'installation d'afficheur déporté dans le lieu de vie couplée avec celle du compteur.

Aussi, si certaines prestations voyaient leur coût diminuer pour les consommateurs équipés de compteurs Linky, cela pourrait faciliter leur acceptation.

Cependant, le consommateur n'ayant pas la maîtrise du choix de son type de compteur, le MNE n'est pas favorable à ce qu'une même prestation puisse être proposée à un tarif différent selon les types de compteur. En revanche, le MNE est favorable à ce que les délais de réalisation des prestations soient raccourcis pour les consommateurs équipés de compteurs Linky communicants. Les délais maximum de réalisation des opérations pouvant être télé-opérés devraient être à J+1.

Par ailleurs, ERDF estime que la baisse globale de la tarification des prestations doit avoir lieu à partir de 2018. Pour le MNE, dans la mesure où la baisse des coûts sera amorcée dès 2017 (même si elle ne devient significative qu'à compter de 2018), il serait préférable, pour une meilleure acceptation du projet, que la baisse de tarification ait lieu dès 2017.

**Question 14** : Etes-vous favorable à ce que la prestation de changement de puissance ne soit pas facturée lorsque celle-ci est demandée par l'utilisateur à la suite de l'installation d'un compteur évolué ?

Pour le MNE, il est souhaitable, pour des raisons évidentes d'acceptabilité du projet, qu'un changement de puissance faisant suite à la pose d'un compteur Linky ne soit pas facturé, qu'il s'agisse d'un changement à la hausse ou à la baisse.

**Question 16** : Pensez-vous que la tarification des prestations annexes, une fois les compteurs évolués déployés, doit inclure certains coûts fixes tels que ceux liés aux systèmes d'information utilisés pour la réalisation des prestations ?

Pour le MNE, la tarification des prestations une fois les compteurs déployés ne doit pas inclure une partie des coûts fixes associés au système utilisé pour la réalisation de ces prestations. Ces coûts fixes devraient être supportés par le TURPE.

Prévoir la facturation de tels coûts pour des prestations sans intervention nous semble être porteur de risques pour l'acceptabilité du projet.