

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>3028</b>	De <b>M. André Chassaigne</b> ( Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique et solidaire		<b>Ministère attributaire</b> > Transition écologique et solidaire
<b>Rubrique</b> > énergie et carburants	<b>Tête d'analyse</b> > Méthodes employées par certains fournisseurs d'énergie	<b>Analyse</b> > Méthodes employées par certains fournisseurs d'énergie.
Question publiée au JO le : <b>21/11/2017</b> Réponse publiée au JO le : <b>10/07/2018</b> page : <b>6184</b>		

### Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, sur les méthodes employées par certains fournisseurs d'énergie. Avec le développement de la concurrence dans la fourniture d'énergie, de nouveaux fournisseurs sont apparus sur le marché français. Cette ouverture du marché, qui affichait l'objectif de générer des économies pour les ménages, se révèle être source de nombreux litiges. C'est notamment le cas pour Engie qui minore dans ses démarches commerciales la prévision des prélèvements mensuels. Cette sous-estimation des consommations pour capter des clients engendre de grosses difficultés financières pour les personnes les plus modestes, avec des prélèvements qui s'avèrent beaucoup plus importants que les montants attendus. Les propositions d'échelonnement de la dette étant majoritairement rejetées, les clients sont ensuite harcelés par une multitude de courriers puis de mises en demeure envoyées par des cabinets de recouvrement et conduisant à la coupure du branchement. Il lui demande quelles mesures peuvent être prises afin que ces situations ne se reproduisent plus.

### Texte de la réponse

Depuis le 1er juillet 2007, les marchés de l'énergie sont ouverts à la concurrence pour les particuliers. Les consommateurs peuvent, pour le gaz comme l'électricité, souscrire une offre de marché auprès du fournisseur de leur choix. Après la souscription d'un contrat chez un fournisseur, tout client particulier peut, s'il le souhaite, résilier à tout moment sans frais et sans délais son contrat de fourniture. S'agissant de la facturation de l'énergie consommée : - l'article L. 224-11 du code de la consommation prévoit que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel doivent facturer au moins une fois par an. L'article L. 224-12 du même code dispose qu'en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures, sur les données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles, et sur l'indication du fournisseur au client ; - des écarts entre la consommation prévisionnelle et réelle peuvent cependant être constatés à la hausse comme à la baisse, en fonction des conditions climatiques plus ou moins rigoureuses et de la justesse des éléments déclaratifs du client (nombre de personnes dans le foyer, équipements électroménagers, qualification de l'isolation du logement...), lesquels peuvent par ailleurs évoluer dans le temps. Une facture de régularisation permet alors d'établir le solde à régler par le client ou à rembourser par le fournisseur lors de la régularisation ; - cette régularisation se fait en fonction du rythme de facturation et de la date de souscription du contrat. Afin d'éviter une facture de



régularisation élevée, le client peut recourir, s'il le souhaite, au prélèvement mensuel qui permet de lisser le paiement de la fourniture d'énergie et d'être au plus juste de la consommation. La mensualisation peut être ajustée durant l'année au choix du client et en fonction de ses usages ou au nombre de personnes dans le foyer. Afin d'éviter ces écarts, des nouveaux compteurs en électricité ou en gaz naturel sont progressivement déployés sur le territoire national. Ces compteurs permettront une facturation basée sur des données réelles de consommation et permettront à tout consommateur d'avoir accès, dans un espace sécurisé d'un site internet, à leur consommation réelle quotidienne, mensuelle ou annuelle et de comparer leurs dépenses avec des consommations types. Ces relevés fréquents de compteur permettront aux consommateurs de suivre finement leur consommation réelle, sans attendre une régularisation annuelle. Les services du médiateur de l'énergie et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sur la base des plaintes qu'ils reçoivent n'ont pas identifié de pratiques d'estimation volontairement sous-estimée des consommations dans le cadre de démarches de prospection, les argumentaires commerciaux étant en général orientés sur le prix du kWh ou sur la fixation de ce prix pendant une durée déterminée. Dans ce contexte, il est important de souligner : - que tout consommateur qui s'estimerait lésé dans le cadre de l'exécution de son contrat peut saisir le médiateur national de l'énergie, en vue d'en obtenir le règlement amiable ; - qu'en cas de litige avéré concernant une pratique commerciale d'un fournisseur d'énergie estimée trompeuse, le consommateur peut saisir la DGCCRF à qui il revient de diligenter des enquêtes pour « pratiques commerciales déloyales » et de prononcer les sanctions prévues dans de tels cas ; - pour disposer d'estimations tarifaires comparables pour différentes offres, les consommateurs peuvent se référer à un comparateur indépendant et fiable, mis en place par les pouvoirs publics, disponible sur le site internet du médiateur national de l'énergie : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).