



## Evolution du droit de la consommation dans l'énergie

- Les prochaines évolutions du droit de la consommation
  - Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs.
  - Le nouvel arrêté « facture »
- Le GT Energie du Conseil National de la Consommation
  - Quelles conséquences ?
  - Une alternative aux évolutions permanentes de la réglementation ?



## Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs

- Il a été présenté par le gouvernement comme présentant des mesures alternatives à l'instauration d'une action de groupe (« class action »).
- Le projet de loi est en cours d'adoption à l'Assemblée Nationale. Les dispositions spécifiques à l'énergie ont été adoptées vendredi 30 septembre. La fin de la discussion à l'Assemblée est prévue le 11 octobre.
- Le vote au Sénat devrait intervenir relativement rapidement.
- Le gouvernement a prévu l'adoption définitive du texte avant la fin de l'année.



## Les dispositions spécifiques à l'énergie

- Deux modifications dans le contenu du contrat d'énergie :
  - Le contrat doit contenir la date de l'offre et non plus la date d'effet, qui dépend des distributeurs.
  - Il devra préciser au client les modalités d'établissement de la facture de clôture.
- Une modification sur le mode de souscription des contrats : **l'article exigeant la signature des contrats pour les emménagements non immédiats est modifié.**
  - La nouvelle rédaction prévoit que la signature du client n'est pas nécessaire dans tous les cas d'emménagement pour lesquels un accord oral suffit. En revanche, les autres cas (changement de fournisseur ou par exemple souscription suite à un démarchage téléphonique ou démarchage à domicile) où la signature est obligatoire ne sont pas modifiés.



- La transmission des index par les clients devra s'effectuer « sans percevoir de frais ».
  - ✓ Pas d'utilisation de numéros surtaxés.
  - ✓ Obligation de prendre en compte les index envoyés par voie postale ou dans ses agences commerciales s'il en dispose ». Rien n'empêche toutefois les fournisseurs de mettre à disposition des clients d'autres moyens de transmission.
- Un bilan gratuit sur l'adaptation du contrat du client devra lui être communiqué à sa demande, en cas d'évolution substantielle de sa consommation réelle. Cette notion d'évolution substantielle de la consommation réelle sera précisée par arrêté.



- En cas d'augmentation anormale du montant d'une facture constatée par le fournisseur ou le client, une vérification doit être effectuée par le fournisseur. Le délai de paiement de la partie excessive de la facture est suspendue pendant cette vérification. Le détail du procédé sera fixé par le même arrêté précité.
- L'entrée en vigueur de ces deux dernières mesures est prévue dans un délai de 9 mois après la promulgation du texte.



## Le nouvel arrêté « factures »

- Examinée au Conseil Supérieur de l'Energie du 4 octobre (après concertation menée au sein du CNC).
- Entrée en vigueur décalée : 1<sup>er</sup> janvier 2013 (et 2014 pour les informations annuelles sur les montants facturés).
- Pas de réduction des informations malgré la demande de tous les acteurs : on rajoute notamment les coordonnées et les conditions de saisine du MNE.



- Pour prendre en compte les dispositions de la loi NOME, devra figurer sur la facture la période durant laquelle le consommateur peut transmettre un index pour la prise en compte dans l'émission de la facture suivante.
- Moyens de paiement : a minima chèque ou moyen de paiement en espèces sans percevoir de frais.
- Remboursement des trop perçus :
  - Moins de 25 € (50 pour les pros) report sur la prochaine facture sauf demande express du client
  - Plus de 25 € : remboursement direct au client



- A compter de 2014, devront être communiqués une fois par an aux consommateurs pour chaque énergie, le montant de l'abonnement annuel et de la consommation facturés, ainsi que le montant de chaque option ou service, et le montant total annuel facturé.



## Le GT « Energie » du CNC

- Une demande des associations de consommateurs mais aussi des associations d'artisans, entreprises...
  - Alors que l'Énergie ne représente que 2% des réclamations loin derrière la téléphonie ou la grande distribution.
  - Et que la CRE anime des groupes avec les mêmes associations.
  - Avec deux absents « habituels » : CLCV et UFC Que choisir.
  - Dans un contexte marqué par les recommandations du MNE en matière de traitement des réclamations.
- Mais une opportunité pour essayer de sortir du « tout réglementaire » en privilégiant la logique d'une « charte d'engagements » des fournisseurs.
- Déjà huit réunions (hors celles spécifiques à l'arrêté facture) => phase finale de proposition d'un avis au CNC pour la fin 2011.



## Le GT « Energie » du CNC

- L'information des consommateurs sur le marché de l'énergie.
- Le service client et le traitement des réclamations et litiges.
- La constitution du prix des énergies.
- Les mesures d'accompagnement pour les personnes en difficulté et contre la précarité énergétique.
- Les nouveaux services pour la maîtrise de la demande en énergie et les compteurs communicants.
- La maîtrise de la qualité des installations et notamment par les prestataires promus par les fournisseurs d'énergie.
- Les modalités de mise en œuvre des recommandations.



## Les attentes des associations de consommateurs

- Des attentes vis-à-vis des fournisseurs nationaux plus que des ELD : un problème d'adaptation des réponses à la taille du fournisseur.
- Souhait de distinguer service client/service consommateur en charge des instances d'appel.
- Souhait d'arrêt des procédures en cas de litige.
- Meilleure professionnalisation des conseillers.
- Améliorer l'attribution des tarifs sociaux et action sur le bâti.
- Renforcement du MNE.
- Meilleure information.



## Les réponses des fournisseurs

- Traduire les engagements des fournisseurs dans une charte :
  - Privilégier le règlement à l'amiable.
  - Délai de traitement des réclamations.
  - Démarché qualité.
  - Renforcer l'aide aux consommateurs en précarité énergétique dans un contexte de hausse des prix de l'énergie.
  - Engagements dans le cadre du déploiement des compteurs communicant.
- Et faire des propositions complémentaires
  - Actions de formation scolaire et post scolaire pour la filière d'installateurs.
  - ...

**Discussion en cours.....**