

Mandat de groupe de travail du Conseil National de la Consommation

« La fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir »

Le vote de la loi « Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité » (NOME) marque une étape dans la réglementation du secteur de la fourniture d'électricité. En effet, celle-ci transpose les articles 3 et les annexes 1 relatives à la protection des consommateurs des directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour les marchés intérieurs de l'électricité et du gaz naturel. La loi NOME comporte également d'autres dispositions protectrices inspirées des réclamations formulées par les consommateurs auprès des associations de consommateurs, de la DGCCRF et du Médiateur national de l'énergie.

En outre, le vote de la loi NOME par le Parlement en novembre 2010 intervient 3 ans et demi après l'ouverture totale des marchés à la concurrence pour les clients domestiques, le 1er juillet 2007.

Le moment semble donc opportun pour réunir les consommateurs et les professionnels du secteur de l'énergie afin de faire le bilan des dispositions protégeant les consommateurs dans le secteur de la fourniture de l'électricité et du gaz naturel, d'étudier quelles sont les améliorations futures possibles en matière d'information, de maîtrise de la consommation et des coûts de l'énergie, et de manière plus générale formuler toutes recommandations utiles pour préparer l'avenir.

L'état des lieux du secteur et l'analyse des attentes et des besoins des consommateurs

Le point de situation sera l'occasion de passer en revue différents thèmes associés à l'actualité du secteur, en particulier :

- les mesures de protection du consommateur prévues par la loi NOME et les dispositions à prendre dans le cadre des textes d'application de cette loi ou du code de la consommation selon le cas ;
- les mesures complémentaires envisageables ;
- de manière plus générale, la qualité et le prix de l'offre ainsi que l'évolution des pratiques commerciales mises en œuvre par les fournisseurs; une évolution des méthodes de commercialisation pourrait être anticipée : nouveaux circuits de commercialisation non spécialisés, méthodes de vente dynamiques, information du consommateur, service client et traitement des réclamations ;
- les compteurs communicants, qui soulèvent des questions relatives, notamment, à la propriété et à la confidentialité des données de consommation, ainsi qu'à la protection de la vie privée des consommateurs ; leurs applications en matière de maîtrise de l'énergie ;
- l'accès aux tarifs sociaux par les personnes y ayant droit et les mesures préconisées pour endiguer la précarité énergétique ;
- l'installation des matériels liés à l'énergie (panneaux solaires, éoliennes, pompes à chaleur...) et les réseaux d'installateurs ou de prestataires de services promus par les fournisseurs d'énergie.

Le groupe pourrait également réfléchir aux différentes mesures et garanties à recommander pour remédier à d'éventuelles difficultés que connaîtraient les consommateurs d'énergie dans les années à venir.

Le mandat du groupe de travail

Le mandat, qui se situe à un niveau de réflexion plus global par rapport aux avancées techniques déjà accomplies par les groupes de travail organisés par la commission de régulation de l'énergie (CRE) dans ce secteur, aura pour mission de réfléchir aux éléments évoqués ci-dessus.

Le Groupe de travail pourra organiser un ou plusieurs sous-groupes thématiques ou fils de discussion et recevoir, en tant que de besoin, l'assistance de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), de

la Commission de régulation de l'énergie (CRE), du Médiateur national de l'énergie (MNE), de l'ADEME, de la CNIL ou de tout autre organisme directement utile.

Un sous-groupe de travail ad hoc chargé d'examiner le contenu des factures sera constitué en priorité. Il pilotera la concertation dans le cadre de la modification de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Un rapport d'étape spécifique à ce sous-groupe sera rendu avant la fin du 1^{er} trimestre 2011, afin de permettre à l'administration de lancer les consultations réglementaires sur un projet de modification de l'arrêté, en vue de sa signature dans les meilleurs délais.

Un rapport d'étape concis sera présenté chaque trimestre pour l'ensemble des travaux et transmis aux parties intéressées.

Il est demandé au groupe de préparer, pour la fin du 1^{er} semestre 2011, un premier projet d'avis et de rapport. Après leur adoption par le CNC, l'avis et le rapport seront adressés aux directions concernées par ce dossier et à toute autre institution intéressée.

Mme Elsa Cohen (CSF) a été nommée rapporteur pour le collège des consommateurs et M. Pierre Astruc (GDF Suez) rapporteur pour le collège des professionnels.

Le groupe de travail est animé par Axel Thonier – chef du bureau F1 de la DGCCRF, et Françoise Sibille – bureau F1 de la DGCCRF.