

Service du soutien au réseau  
Sous-direction de la communication, programmation et veille économique  
Bureau de la veille économique et des prix

## Régulation, prix et plaintes des consommateurs dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel en France

**Auteur : Benjamin LE BRAS<sup>1</sup>**

*Cette étude présente les secteurs du gaz naturel et de l'électricité en France et analyse les prix et tarifs pratiqués ainsi que l'évolution des plaintes des consommateurs recensées sur la période 2008-2012.*

*Depuis 2000, les prix de l'électricité ont connu en France une augmentation de 22%, soit une inflation inférieure à celle de l'ensemble des produits qui est de 23% sur la période. Ce constat s'explique en partie par la place des tarifs réglementés. En revanche, les prix du gaz naturel ont eux presque doublé sur la même période avec une augmentation de 96% due notamment à la hausse importante des prix du pétrole.*

*Les plaintes des consommateurs recueillies par la DGCCRF en matière de fourniture d'électricité ont connu un pic lors de l'ouverture à la concurrence du marché mais diminuent depuis 2010. Les plaintes relatives à la fourniture de gaz naturel diminuent, elles, constamment depuis 2008. Ces réclamations sont en fait peu nombreuses compte tenu du nombre de consommateurs de ces énergies et sont fortement concentrées dans les domaines des litiges contractuels et de la protection économique du consommateur. Elles concernent essentiellement le paiement et, dans une moindre mesure, l'exécution des contrats et l'information générale sur les prix et les conditions de vente.*

*Dans les deux secteurs, la diminution des plaintes depuis 2008 est plus importante que celle de l'ensemble des secteurs. Ainsi, les réclamations diminuent en moyenne annuelle de 32,3% pour la fourniture de gaz naturel et de 15,3% pour l'électricité alors que la baisse est de 11% pour l'ensemble des secteurs. Certaines plaintes auparavant très nombreuses ont diminué de manière importante depuis 2008 comme celles relatives au démarchage (-90,6% pour la fourniture de gaz naturel, -81,8% pour l'électricité) ou au paiement (-81,7% pour le gaz, -38,1% pour l'électricité). Ces progrès constatés sont en partie dus aux actions et à la réglementation mises en place par les autorités de régulation et les pouvoirs publics.*

<sup>1</sup> Attaché stagiaire au bureau de la veille économique et des prix (1B), DGCCRF

La libéralisation du marché du gaz naturel et de l'électricité, amorcée dès 1996 avait pour objectif de mettre en place un **grand marché intérieur de l'énergie au niveau européen**. Ce marché doit permettre un **approvisionnement de l'énergie à un prix abordable à tous les consommateurs**, dans le respect de la protection de l'environnement et de la promotion d'une concurrence non déloyale.

En France, la **Commission de régulation de l'énergie (CRE)** est l'autorité chargée de veiller au respect des nouvelles règles du marché. Ses missions sont les suivantes :

- **Réguler les réseaux d'électricité et de gaz naturel** : garantir le droit d'accès aux réseaux publics, veiller au bon fonctionnement et au développement des réseaux et infrastructures, garantir l'indépendance des gestionnaires de réseaux et contribuer à la construction du marché intérieur européen de l'électricité et du gaz.
- **Réguler les marchés d'électricité et de gaz naturel** : surveiller les transactions effectuées sur les marchés, veiller au bon fonctionnement des marchés de détail, concourir à la mise en œuvre des dispositifs de soutien à la production et informer l'ensemble des consommateurs

**Au 31 décembre 2012, la CRE estime que :**

- 30 886 000 sites résidentiels et 4 932 000 sites non résidentiels sont pourvus en électricité
- 10 632 000 sites résidentiels et 675 000 sites non résidentiels sont pourvus en gaz naturel

Dans ce cadre, un **médiateur national de l'énergie** a été désigné et a pour missions de recommander des solutions aux litiges nés entre fournisseurs, gestionnaires de réseaux et consommateurs et de contribuer à informer les consommateurs sur leurs droits.

## **1) Le secteur de la fourniture d'électricité**

La libéralisation de ce marché se concrétise par :

- **La liberté de choix du fournisseur** pour les consommateurs
- **La liberté d'établissement pour les producteurs**
- **Le droit d'accès aux réseaux de transport et de distribution** dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires
- La mise à disposition à prix régulé par EDF de 25% maximum de sa production d'électricité d'origine nucléaire aux autres fournisseurs, soit environ 100 térawatt-heure (TWh) par an.

<b>Activité</b>	<b>Transport</b>	<b>Distribution</b>	<b>Commercialisation et/ou production</b>
<b>Situation du marché</b>	Monopolistique	Monopolistique	Concurrentielle
<b>Acteur(s) du marché</b>	RTE (Réseau de transport d'Électricité)	ERDF (Électricité Réseau Distribution France, filiale d'EDF, gère 95% des réseaux métropolitains) + les ELD <sup>1</sup> (gestion de 5% des réseaux).	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 20 fournisseurs nationaux pour les professionnels</li> <li>❖ 9 fournisseurs nationaux pour les particuliers</li> <li>❖ EDF, l'opérateur historique est présent sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel.</li> </ul>

Source : CRE

<sup>1</sup> Entreprises locales de distribution qui dépendent des collectivités territoriales

Les entreprises, professionnels, collectivités locales et particuliers peuvent donc choisir librement leur fournisseur d'électricité et décider :

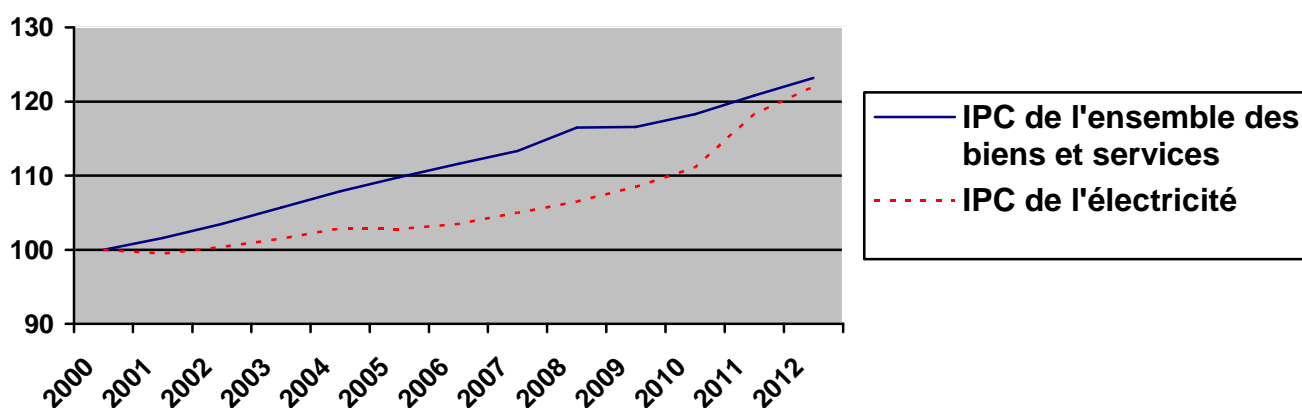
- De souscrire **une offre de marché dont le prix est librement fixé** par les fournisseurs d'électricité
- De **conserver une offre au tarif réglementé, seulement proposée par EDF et les entreprises locales de distribution (ELD)**, dont le prix est fixé par les pouvoirs publics (à noter que ce tarif ne sera plus proposé à partir de 2015 aux clients dépassant 36 kVA de puissance souscrite.).

### 1.1) Les prix de l'électricité connaissent une augmentation limitée depuis 2000

Entre 2000 et 2012, les prix à la consommation de l'ensemble des biens et service ont augmenté de 23,2%, soit une évolution annuelle moyenne de 1,75%.

Sur la même période, l'indice des prix à la consommation (IPC)<sup>1</sup> de l'électricité a augmenté de 22%, soit 1,2 point de moins que l'ensemble des biens et services, avec une évolution moyenne annuelle de 1,67%. Les prix de l'électricité sont donc, sur la période, légèrement moins inflationnistes que les prix de l'ensemble des biens et services.

Évolution IPC Électricité et IPC de l'ensemble des biens et services depuis 2000 (2000 : base 100, Métropole+DOM)



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Évolution (en %) IPC de l'ensemble des biens et services	1,6	1,9	2,1	2,1	1,7	1,7	1,5	2,8	0,1	1,5	2,1	2,0
Évolution (en %) IPC Électricité	-0,5	0,9	1,1	1,4	-0,1	0,7	1,4	1,4	1,9	2,4	6,5	3,1

Source : Insee ; calculs : DGCCRF

<sup>1</sup> L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation. Il permet d'estimer, entre deux périodes données, la variation moyenne des prix des produits consommés par les ménages.

**L'augmentation du coût de l'électricité reste limitée pour les ménages en raison du choix fait par les gouvernements successifs de limiter volontairement l'augmentation des tarifs réglementés.** Ces tarifs concernaient, fin 2012, 92% des sites toutes catégories confondues, soit **69% de la consommation en volume.**

Le Ministère de l'économie et des finances a procédé chaque année depuis 2003 à une augmentation en moyenne annuelle du prix du tarif réglementé de l'ordre de 1,70% pour les clients résidentiels. Dès lors, le prix de l'électricité payé par les ménages a été contenu chaque année en moyenne annuelle à 1,67% depuis 2000 et 2,19% depuis 2003.

Cependant, cette augmentation du tarif règlementé n'a d'effet que sur le prix hors taxes de l'électricité, le prix final dépend encore des taxes locales (TCFE) ou encore de la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

*Les évolutions des tarifs règlementés depuis 2003*

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
3%	Pas de mouvement tarifaire		1,7%	1,1%	2,0%	1,9%	3,0%	1,7%	2,0%

Source : CRE

### **1.1.1 Les prix à la consommation sont peu sensibles à l'évolution des prix du marché au comptant**

**Le prix spot est le prix payé sur un marché au comptant** par les fournisseurs d'électricité. Il s'agit d'un prix sur les marchés de gros, par opposition aux prix des marchés de détail payés par les consommateurs finaux (ménages et entreprises).

Si les prix de l'électricité à la consommation ont suivi une augmentation linéaire entre 2008 et 2011, **les prix spot ont eux chuté considérablement en 2009** et ont connu une volatilité<sup>1</sup> de 19,16% sur la période alors que celle des tarifs réglementés était de 5,1%. En 2011, les prix spot demeurent toujours inférieurs à ceux connus en 2008.

En effet, l'année **2008 fut une année record pour les prix de l'électricité** sur les marchés de gros en raison notamment de l'augmentation importante du cours du pétrole brut sur les marchés mondiaux, le pétrole constituant avec le gaz naturel (dont le prix est largement corrélé au prix du pétrole en Europe) un des principaux facteurs de production d'électricité (en dehors de la France dont le parc d'électricité est à 80 % nucléaire).

Comme dit précédemment, **cette faible influence des prix spot** sur les prix à la consommation payés par les ménages s'explique par le nombre élevé de consommateurs disposant de contrats au tarif règlementé avec les opérateurs historiques (EDF et ELD).

Les données sont ici exprimées en euros par Mégawatt-heure (€/MWh).

	2008	2009	2010	2011
Prix spot électricité (en €/MWh)	69,00€	43,01€	47,50€	49,00€
Évolution année précédente (en%)	-	-37,67%	10,44%	3,16%

Source : CRE

<sup>1</sup> La volatilité mesure l'ampleur et la rapidité de l'évolution du prix d'un actif sur une période donnée et se calcule comme suit : (Écart-type/moyenne) x 100

### **1.1.2 Les prix français de l'électricité pour les ménages demeurent toujours inférieurs à la moyenne européenne**

En 2012, les prix de l'électricité français sont inférieurs à la moyenne des prix pratiqués dans les États-membres de l'Union Européenne.

Cela est dû en grande partie aux importantes capacités de production d'électricité d'origine nucléaire de la France, qui fournit de l'électricité peu chère en « base » (tout au long de l'année, à l'inverse de la production de « pointe » qui est appelée en période hivernale lorsque la demande des entreprises et des ménages augmente).

*Prix de l'électricité pour les ménages européens (en €TTC/ 100 kWh ; consommation entre 2 500 et 5 000 kWh/an)*

	Prix 2012 (en €TTC/ kWh)	Évolution par rapport aux prix 2008 (en %)	Évolution moyenne annuelle des prix (en%)
<b>Union européenne (27 pays)</b>	0,1930	18,59%	4,35%
<b>France</b>	0,1421	17,63%	4,14%
<b>Allemagne</b>	0,2360	21,37%	4,96%
<b>Espagne</b>	0,2233	52,75%	11,17%
<b>Italie</b>	0,2215	4,02%	0,99%
<b>Royaume-Uni</b>	0,1734	13,26%	3,16%

Source : Eurostat

### **1.1.3 L'électricité à destination des consommateurs industriels s'avère être un avantage compétitif de plus en plus remis en cause**

**Les prix pour la consommation industrielle sont aussi moins élevés en France que dans les autres grands pays européens**, ce qui représente un **avantage en termes de compétitivité**. Cependant, **cet avantage tend à se réduire**. En effet, depuis 2008 les prix français de l'électricité pour la tranche de consommation concernée (entre 2 000 MWh et 20 000 MWh) ont augmenté de 30,39%, soit 10 points de plus que la moyenne des pays de l'Union Européenne. L'Allemagne a par contre vu le prix de l'électricité à destination des industries augmenter seulement de 21,73% sur la période.

Néanmoins, le prix de l'électricité pour les entreprises demeure largement supérieur en Allemagne (0,156 €TTC/kWh) ou en Italie (0,2197 €/MWh) qu'en France (0,08925 €/kWh).

**La réduction des écarts de compétitivité est encore plus forte concernant les industriels gros consommateurs d'énergie** (à l'instar de l'entreprise sidérurgique Arcelor Mittal qui absorbe environ 1% de la consommation électrique française). Ainsi, l'Allemagne a pris des mesures afin de favoriser les entreprises industrielles grandes consommatrices d'électricité : celles-ci ne paient pas l'acheminement de l'électricité, bénéficient d'une taxe sur le financement des énergies vertes plus légère et sont mieux rémunérées lorsqu'elles acceptent des coupures immédiates afin de soulager le réseau.

**Dans une note de mai 2013, intitulée « Énergie et compétitivité », le Conseil d'analyse économique (CAE) a formulé quelques recommandations dans ce contexte de renchérissement prévisible de l'énergie dans les prochaines années**, à la suite des prévisions publiées par la CRE qui concluent à la nécessité d'une augmentation de 30% des tarifs réglementés lors des cinq prochaines années afin de couvrir les coûts fixes de

réseau, les investissements de sécurité relatifs aux installations nucléaires et les charges de service public (incluant les coûts des énergies renouvelables).

Selon le CAE, les industriels français bénéficient encore en moyenne d'un avantage comparatif de 23% sur leurs homologues allemands concernant le prix de l'électricité. Ainsi, une augmentation des prix de l'énergie en France plus forte qu'à l'étranger conduira à court terme à une baisse des performances à l'exportation des entreprises implantées en France, toutes choses égales par ailleurs. Selon les estimations du CAE, **une augmentation de 10% du prix de l'électricité réduirait la valeur des exportations en moyenne de 10%**, même si toutes les industries ne sont évidemment pas impactées de manière égale par une hausse du coût de l'énergie

Cependant, à moyen et long terme, ces hausses peuvent modifier la spécialisation commerciale d'un pays, inciter les entreprises à innover (ex : secteur automobile) et participer à la naissance et à l'expansion de nouveaux secteurs (notamment dans l'économie « verte »). **Sur le long terme, la question est donc, selon le CAE, celle de « l'adéquation de l'offre industrielle française à une économie plus économe en énergie ».**

Le CAE propose, au vu de la spécificité française, que les recettes provenant de la taxation supplémentaire de l'énergie issue de l'augmentation des prix soit utilisée pour réduire le coût du travail, notamment par des allègements de charges ciblés sur les bas salaires afin de préserver la compétitivité des entreprises françaises.

D'autres préconisations émises par le CAE portent notamment sur la transparence des annonces relatives aux augmentations de prix à destination des consommateurs finaux.

*Prix européens de l'électricité pour l'industrie (en €TTC/ 100 kWh ; consommation entre 2 000 MWh et 20 000 MWh/an)*

	Prix 2012 (en €TTC/ kWh)	Évolution par rapport aux prix 2008 (en %)	Évolution moyenne annuelle des prix (en%)
<b>Union européenne (27 pays)</b>	0,1325	20,35%	4,74%
<b>France</b>	0,0893	30,39%	6,86%
<b>Allemagne</b>	0,1560	21,73%	5,04%
<b>Espagne</b>	0,1206	20,54%	4,78%
<b>Italie</b>	0,2197	47,45%	10,19%
<b>Royaume-Uni</b>	0,1272	14,54%	3,45%

Source : Eurostat

## **1.2) Les plaintes des consommateurs en matière de fourniture d'électricité ont connu un pic dans les premiers temps de l'ouverture du marché mais reculent depuis 2010**

Entre 2008 et 2012, **6 833 plaintes de consommateurs** ont été recensées concernant la fourniture d'électricité.

Seules 1,5% de ces plaintes étaient liées à des pratiques relatives à la régulation concurrentielle du marché.

**Les pratiques dénoncées concernaient principalement la protection économique des consommateurs (34,7%) et les litiges contractuels (63,1%).**

Le **nombre de plaintes** recensées sur la période 2008-2012 dans le secteur de la fourniture d'électricité a **diminué en moyenne de 15,3% par an, soit de manière plus importante que la moyenne annuelle de l'ensemble des secteurs (-11%).**

Les plaintes relatives au secteur de l'électricité **ont représenté jusqu'à 2,1% de l'ensemble des réclamations recensées en 2009 mais n'en constituent plus que 1% en 2012.**

*Évolution comparée des plaintes des consommateurs depuis 2008*

	2008	2009	2010	2011	2012	Évolution globale du 31/12/08 au 31/12/12 (en %)	Évolution moyenne annuelle (en %)
Nombre de plaintes dans l'ensemble des secteurs	130 239	103 445	85 702	84 135	81 805	-37,2%	-11,0%
Évolution année précédente		-20,6	-17,2	-1,8	-2,8		
Nombre de plaintes dans le secteur de la distribution d'électricité	1 561	2 211	1 378	880	803	-48,6%	-15,3%
Évolution année précédente		41,6%	-37,7%	-36,1%	-8,8%		
Part de l'ensemble des plaintes du baromètre	1,2%	2,1%	1,6%	1,0%	1,0%		

Source : DGCCRF, juin 2013

**1.2.1 Les principales plaintes liées à la protection économique du consommateur ont connu une diminution sur la période 2008-2012**

Les années 2008 et 2009 ont été **marquées par un nombre élevé de plaintes** et correspondent aux premières années de libéralisation totale du marché de l'électricité. **Ces hausses sont sans doute liées à l'arrivée de nouveaux opérateurs sur le marché qui ont eu recours à du démarchage en masse et à la confusion entre les opérateurs historiques et les offres à prix de marché des offres alternatifs**, notamment auprès de consommateurs vulnérables.

Ces pratiques ont diminué en volume et en part de 2010 à 2012.

**La baisse globale importante des réclamations liées au démarchage, -81,8%** entre 2008 et 2012, **peut notamment s'expliquer par les actions entreprises par la DGCCRF dès 2009 auprès des fournisseurs d'électricité, afin que ceux-ci corrigent le comportement de leurs démarcheurs.**

Aujourd'hui **ces pratiques sont davantage encadrées** dans le processus de changement de fournisseur. **Les contrats ne respectant pas les règles sont systématiquement qualifiés de ventes sans commande préalable.** Cela oblige ainsi le fournisseur à payer l'acheminement de l'énergie au gestionnaire de réseau mais lui interdit de demander le paiement de l'énergie au consommateur final.

La diminution constante du nombre de réclamations relevant **des pratiques commerciales illicites (-74,6% sur la période)** peut notamment s'expliquer par **les conséquences de la loi de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008.** En

effet, **cette loi qui rend obligatoire la signature des contrats par les consommateurs** dans le cas de changement de fournisseur, a permis de pouvoir changer à nouveau à tout moment de fournisseur. Cela met donc un terme aux réclamations portant sur des changements de fournisseurs non voulus.

Il faut aussi noter que **les réclamations relatives aux règles de loyauté**, qui correspondent toutes à des tromperies à l'égard des consommateurs **ont diminué d'un tiers depuis 2008 (-30,6%)** mais pas de manière linéaire.

### **1.2.2 Les plaintes concernant les litiges contractuels ont aussi diminué mais les plaintes relatives au paiement demeurent nombreuses**

L'année **2009 a été marquée par une augmentation générale et importante des plaintes relatives aux litiges contractuels associée à l'ouverture du marché de l'énergie**. La part des plaintes relatives aux litiges contractuels n'a cessé d'augmenter jusqu'en 2011 (de 53,3 % en 2009 à 73,9 % en 2011), puis est redescendue à un niveau de 63,1 % en 2012.

**Les seules réclamations relatives au paiement de l'électricité, après avoir fortement augmenté (+15,7 points entre 2008 et 2011), ont chuté de 10,9 points par rapport à 2011 mais représentent toujours, en 2012, 28,3% des plaintes** recensées par le baromètre dans ce secteur.

**La loi NOME (nouvelle organisation du marché de l'électricité) du 3 janvier 2010** impose, entre autres, des délais pour l'émission de la facture de clôture ou encore fixe les conditions de remboursement des trop-perçus. Cette disposition législative pourrait donc permettre d'expliquer, du moins en partie, la diminution sensible en volume des réclamations relatives au paiement en 2011 et 2012.

**La mise en place progressive par ERDF des nouveaux compteurs électriques communicants « Linky » pourrait aussi à l'avenir réduire les litiges liés à la contestation du montant de la facture**. En effet, ces compteurs permettront notamment d'établir toutes les factures sur la base de données de consommation réelle, envoyées par le gestionnaire de réseau au fournisseur, et non plus, pour certaines, sur des estimations.

### **Évolution des volumes des plaintes des consommateurs relatives à la fourniture d'électricité par pratiques<sup>1</sup>**

	2008	2009	2010	2011	2012	Évolution globale du 31/12/08 au 31/12/12 (en %)	Évolution annuelle moyenne (en %)
<b>02 : Protection économique du consommateur</b>	751	1010	442	223	279	-62,8%	-21,9%
<b>04 : Litiges contractuels</b>	793	1179	920	650	507	-36,1%	-10,6%

Source : DGCCRF, juin 2013

<sup>1</sup> Entre parenthèse, la pratique la plus couramment dénoncée dans la catégorie concernée



## Évolution des parts des plaintes des consommateurs relatives à la fourniture d'électricité par pratiques (en %)

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>02 : Protection économique du consommateur</b>	48,1	45,7	32,1	25,3	34,7
<b>04 : Litiges contractuels</b>	50,8	53,3	66,8	73,9	63,1

Source : DGCCRF, juin 2013

## 2) Le secteur de la fourniture de gaz naturel

Les objectifs de la libéralisation du marché du gaz naturel sont similaires à ceux de l'électricité. La France a choisi une **ouverture graduelle et maîtrisée du marché**.

**L'ouverture du marché du gaz naturel s'applique aux activités d'approvisionnement et marginalement d'extraction du gaz et de fourniture. La gestion des réseaux de transport et de distribution demeure un service public non concurrentiel.** Tous les fournisseurs de gaz naturel disposent d'un droit d'accès à ces réseaux dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Activité	Production et approvisionnement	Fourniture	Transport	Distribution
<b>Situation du marché</b>	Concurrentielle	Concurrentielle	Non concurrentielle	Non concurrentielle
<b>Acteur(s) du marché</b>	Le principal opérateur est l'entreprise Total. La production de gaz naturel ne représente que 2% de la consommation nationale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En 2011 : 124 fournisseurs autorisés dont GDF Suez (opérateur historique), les 22 ELD et 100 opérateurs alternatifs autorisés. Seuls 81 de ces opérateurs fournissent des clients finals.</li> <li>▪ 19 fournisseurs nationaux pour les professionnels</li> <li>▪ 8 fournisseurs nationaux pour les particuliers</li> </ul>	Réseau exploité par deux opérateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRT Gaz (filiale de GDF)</li> <li>▪ TIGF (filiale de Total)</li> </ul>	GrDF ainsi que 22 Entreprises locales de distribution.  D'autres opérateurs sollicitent leur agrément pour les zones non desservies.

Source CRE

Les entreprises, professionnels, collectivités locales et particuliers peuvent donc choisir librement leur fournisseur de gaz naturel et décider :

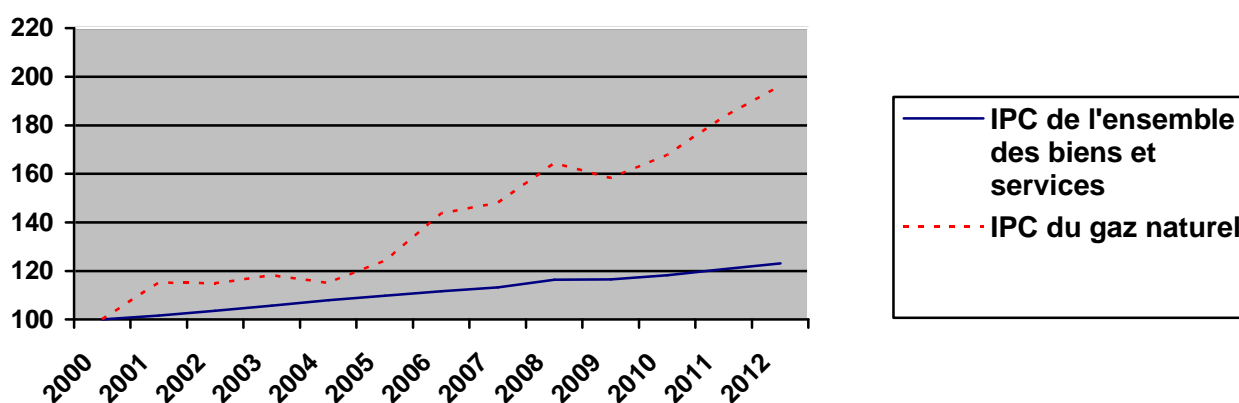
- De souscrire une offre de marché dont le prix est librement fixé par les fournisseurs de gaz

- De conserver une offre au tarif réglementé, seulement proposé par GDF Suez et les ELD, dont le prix est fixé par les pouvoirs publics

## 2.1) Les prix du gaz naturel ont presque doublé depuis 2000 en France

Les prix à la consommation du gaz naturel pour les ménages français (calculés ici à partir de l'IPC du gaz naturel), ont augmenté de 96,6% de 2000 à 2012, soit une variation moyenne annuelle de 5,8%, supérieure de 4 points à l'inflation de l'ensemble des biens et services (1,8% par an)

Évolution IPC du gaz naturel et IPC de l'ensemble des biens et services depuis 2000 (2000 : base 100, Métropole+DOM)



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Évolution IPC de l'ensemble des biens et services (en %)	1,6	1,9	2,1	2,1	1,7	1,7	1,5	2,8	0,1	1,5	2,1	2
Évolution (en %)	15,3	-0,3	2,9	-2,7	7,9	15,8	2,9	11	-3,6	6	9,4	6,9

Source : Insee ; calculs : DGCCRF

Certaines années sont néanmoins marquées par des diminutions plus ou moins importantes du prix du gaz naturel pour les ménages. **Ainsi, les prix ont chuté de 3,6% en 2009. Cette baisse des prix s'explique par une offre abondante sur les marchés mondiaux du fait de la production de gaz non conventionnel aux États-Unis (notamment de gaz de schiste) et l'arrivée de volumes importants de gaz naturel liquéfié face à une faible demande liée à la récession économique.** Toutefois les prix sont repartis à la hausse dans des proportions importantes dès 2010.

**La tendance inflationniste des prix du gaz naturel depuis 2000 s'explique en partie par les augmentations importantes du prix du pétrole.** En effet, le prix du gaz naturel est toujours largement défini par référence directe aux énergies concurrentes, comme le fioul domestique, ce qui lie le marché du gaz naturel et le marché pétrolier.

**Les prix du baril de pétrole ayant augmenté de près de 300% depuis 2000, les prix du gaz naturel ont donc eux aussi connu des évolutions importantes sur cette période.**

*Évolution du prix du prix du baril de pétrole depuis 2000 (en dollars US)*

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Prix du baril de pétrole (en \$)	27,6	23,1	24,4	28,1	36,5	50,6	61,8	69,8	94,5	61,1	77,5	107,5	110,1
Évolution (en %)	-	-16,2	5,4	15,4	29,9	38,7	22	12,9	35,3	-35,4	26,8	38,7	2,4

Source : OPEP

**2.1.1 L'augmentation des prix du gaz naturel a été contenue par l'influence des tarifs réglementés**

En effet, à l'instar de l'électricité, les prix du gaz naturel pour les ménages sont largement influencés par les prix des tarifs réglementés, lesquels concernent toujours 84% des sites résidentiels au 31 décembre 2012 selon la CRE.

**Les tarifs réglementés ont certes connu d'importantes augmentations depuis 2005 (78,97%), mais ont certainement contribué à limiter les conséquences des hausses de prix liés à l'évolution du marché pétrolier.**

*Les évolutions des tarifs réglementés du gaz naturel depuis 2005*

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
21,8%	5,8%	Pas d'évolution tarifaire	16,7%	-11,3%	15,3%	7,1%	8,6%

Source : CRE

**Ainsi, alors que le prix du pétrole augmentait de 26,8% en 2010 puis de 38,7% en 2011, les hausses du tarif réglementé du gaz naturel étaient limitées respectivement à 15,3% et 7,1%.**

**2.1.2 Les prix du gaz naturel sont peu influencés par l'instabilité des marchés spot**

**Le prix spot** est le prix payé dans un marché au comptant par les fournisseurs de gaz naturel. Il s'agit donc d'un prix sur les marchés de gros, par opposition aux prix des marchés de détail payés par les consommateurs finaux (ménages et entreprises).

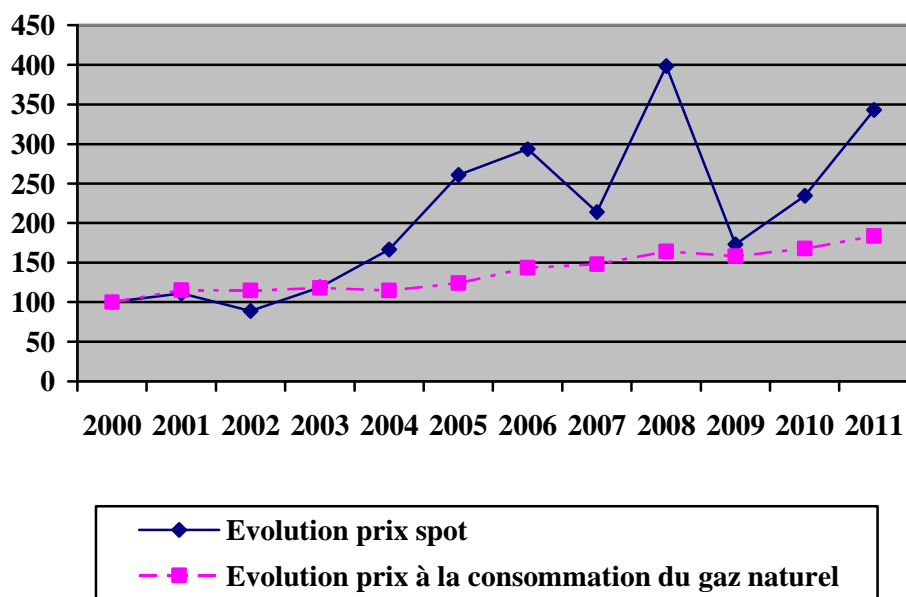
**L'évolution des prix spot est intéressante mais moins significative que pour l'électricité.** En effet, les fournisseurs de gaz naturel ont davantage recours **aux contrats de gré à gré à long terme (15 à 20 ans) avec des producteurs** (64% de l'approvisionnement émane de ces contrats).

**Le prix du gaz payé par les ménages qui bénéficient des offres de marché est donc peu soumis aux aléas des marchés au comptant**, lesquels ont connu des évolutions à la hausse ou à la baisse parfois importantes depuis 2000. **La volatilité des prix spot du gaz naturel est élevée sur la période (46,2%), alors que celle des prix à la consommation des biens et services est seulement de 20,4%.** Ainsi, les prix spot du gaz naturel ont augmenté de 86,1% en 2008 en raison notamment du prix record du baril de pétrole, puis ont diminué de -56,5% l'année suivante.

Les prix sont exprimés ici en dollar/Mbtu (million British thermal unit)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Prix spot gaz (en \$/Mbtu)	2,86	3,18	2,54	3,40	4,77	7,45	8,39	6,12	11,39	4,95	6,70	9,81
Évolution année précédente (en %)		11,4	-20,2	33,7	40,3	56,3	12,6	-27,1	86,1	-56,5	35,3	46,4

Évolution des prix du gaz naturel sur les marchés de gros (2000: base 100)



Source : base de données du ministère de l'écologie

### 2.1.3 Les prix français du gaz naturel se situent toujours dans la moyenne européenne mais augmentent plus rapidement

Les ménages français payent le gaz naturel à un coût très légèrement inférieur à la moyenne européenne (0,0659 € contre 0,0674 € TTC/ kWh). Cependant, le prix du gaz naturel augmente de manière plus importante en France que pour la moyenne des pays européens (+ 5 points) depuis 2008. Les consommateurs allemands payent le gaz naturel à un prix très proche des consommateurs français, tandis que ce prix est largement inférieur pour les Britanniques, le Royaume-Uni étant un important producteur de gaz, et au contraire supérieur pour les Espagnols et les Italiens.

*Prix du gaz naturel pour les ménages européens (en €TTC/ kWh ; consommation entre 20 et 200 giga joules /an)*

	Prix 2012 (en €TTC/ kWh)	Évolution par rapport aux prix 2008	Évolution moyenne annuelle des prix (en%)
<b>Union européenne (27 pays)</b>	0,0674	14,92%	3,54%
<b>France</b>	0,0659	19,84%	4,63%
<b>Allemagne</b>	0,0643	-8,41%	-2,17%
<b>Espagne</b>	0,0794	29,23%	6,62%
<b>Italie</b>	0,0869	28,76%	6,52%
<b>Royaume-Uni</b>	0,0550	26,00%	5,95%

Source : Eurostat

**La situation des consommateurs industriels est assez similaire à celle des ménages.**

En effet, les prix du gaz naturel sont toujours inférieurs à la moyenne européenne pour les entreprises, mais ces prix ont évolué de manière plus importante depuis 2008 (+1,2 points).

Les entreprises espagnoles et italiennes disposent de prix du gaz naturel très proches de ceux pratiqués en France mais qui augmentent plus rapidement. En revanche, les prix pour les entreprises allemandes sont plus importants (+ 0,0102 € TTC/ kWh) mais sont stables sur la période (+1,87% d'augmentation par rapport aux prix de 2008). Au Royaume-Uni, les entreprises disposent, comme pour les ménages, de prix du gaz naturel bien plus compétitifs en raison de la capacité de production importante de gaz naturel de ce pays.

*Prix européens du gaz naturel pour l'industrie (en €TTC kWh ; consommation entre 10 000 GJ et 100 000 GJ/ an)*

	Prix 2012 (en €TTC/ kWh)	Évolution par rapport aux prix 2008 (en %)	Évolution moyenne annuelle des prix (en%)
<b>Union européenne (27 pays)</b>	0,0478	11,05%	2,65%
<b>France</b>	0,0470	9,82%	2,37%
<b>Allemagne</b>	0,0572	1,87%	0,46%
<b>Espagne</b>	0,0437	25,57%	5,86%
<b>Italie</b>	0,0458	11,86%	2,84%
<b>Royaume-Uni</b>	0,0381	9,80%	2,36%

Source : Eurostat

Cependant, à l'instar de l'électricité, les travaux récents du CAE<sup>1</sup> concluent à une **augmentation naturelle des prix du gaz naturel en raison de sa rareté**, ce qui aurait un effet négatif sur la compétitivité des firmes françaises. Leurs estimations amènent à

<sup>1</sup> Note de mai 2013 du Conseil d'Analyse économique intitulée « Énergie et compétitivité », précédemment citée (p.6)

envisager **une baisse de 1,1% des exportations des entreprises françaises dans le cas d'une augmentation de 10% du prix du gaz naturel.**

Les effets envisagés de ces augmentations à court et à long terme seraient donc les mêmes que ceux prévus pour l'augmentation de l'électricité. A cette fin, les préconisations du CAE de diminuer le coût du travail et d'améliorer la transparence et la prévision relatives aux augmentations valent autant pour le gaz naturel que pour l'électricité.

Cela, même si l'exploitation potentielle des gaz de schiste en France pourrait permettre une diminution des prix de l'énergie. En effet, les gaz de schiste représentent un tiers de la consommation de gaz aux États-Unis. Cette exploitation a fait baisser les prix du gaz américain de 67% en 5 ans et a octroyé aux États-Unis un avantage compétitif important, le gaz y étant aujourd'hui trois fois moins cher qu'en Europe. Cependant, l'impact sur les prix français ne serait pas aussi important en raison des coûts de production qui demeureront plus élevés qu'aux États-Unis.

## **2.2) Les plaintes des consommateurs en matière de fourniture de gaz naturel sont en nette diminution depuis 2008**

Entre 2008 et 2012, **3 413 plaintes de consommateurs ont été recensées** au sein du baromètre des réclamations des consommateurs concernaient la fourniture de gaz naturel. **La baisse du nombre de réclamations est très importante sur la période, -32,3% en moyenne chaque année**, et donc largement supérieure à la baisse annuelle des plaintes tous secteurs confondus (-11%).

Depuis 2008, **la part que représentent les plaintes relatives au secteur du gaz naturel dans l'ensemble des réclamations recensées ne cesse de diminuer et était en 2012 de 0,3%.**

Les réclamations concernent en 2012 principalement des litiges contractuels dans 68,2% des cas, puis des pratiques relatives à la protection économique du consommateur dans 30,3% des cas. Les plaintes liées à la régulation concurrentielle des marchés ne concernant que 1,5% des réclamations recensées en 2012 en matière de fourniture de gaz naturel.

### *Évolution comparée des plaintes depuis 2008*

	2008	2009	2010	2011	2012	Évolution globale du 31/12/08 au 31/12/12 (en %)	Évolution moyenne annuelle
Nombre de plaintes dans l'ensemble des secteurs	130 239	103 445	85 702	84 135	81 805	-37,2%	-11,0%
Évolution année précédente		-20,6%	-17,2%	-1,8%	-2,8		
Nombre de plaintes dans le secteur de la distribution de gaz naturel	1 245	856	627	424	261	-79,0%	-32,3%
Évolution année précédente		-31,2%	-26,8%	-32,4%	-38,4%		
Part de l'ensemble des plaintes du baromètre	1,0%	0,8%	0,7%	0,5%	0,3%		

Source : DGCCRF, juin 2013

### 2.2.1 Les réclamations liées à la protection économique du consommateur diminuent constamment en volume

Toutes les principales plaintes relatives à la protection économique du consommateur ont diminué en volume sur la période 2008-2012.

En part, ces litiges ont représenté moins de 25% de l'ensemble des plaintes du secteur de 2009 à 2011 mais ont augmenté de 8,1 points en 2012 (30,3%), tous comme la part des plaintes liées au démarchage et à l'information générale sur les prix et conditions de vente et aux règles de loyauté.

- Les plaintes relatives à l'information du consommateur sur les prix et conditions de vente représentent une part de 13,8% des plaintes concernant ce secteur en 2012.

- Les réclamations relatives au démarchage ont chuté fortement en 2009, ont remonté légèrement en 2010 puis ont repris leur diminution. Celle-ci est ainsi de -90,6% sur la période. Cela s'explique, comme pour l'électricité, notamment par les actions mises en œuvre par la DGCCRF auprès des fournisseurs en les responsabilisant afin qu'ils modifient le comportement de leurs démarcheurs.

- Le fait que les pratiques commerciales illicites soient devenues résiduelles (-95,2% sur la période et 1 seule plainte en 2012) peut notamment s'expliquer, là encore comme pour l'électricité, par les conséquences de la loi de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008, laquelle oblige aujourd'hui la signature des contrats par les consommateurs.

### 2.2.2 Les plaintes concernant des litiges contractuels diminuent mais les plaintes relatives au paiement constituent toujours plus du tiers des réclamations

Les plaintes de consommateurs liées à des litiges contractuels ont connu une diminution très importante entre 2008 et 2012 : de -64,5% pour les réclamations liées à l'exécution du contrat, jusqu'à -81,7% concernant les réclamations relatives au paiement. Les litiges contractuels représentent toujours 68,2% des plaintes du secteur (+2,1 points par rapport à 2008) après avoir constitué jusqu'à 77,8% des réclamations en 2009.

Les réclamations les plus courantes concernent toujours l'établissement de la facture d'énergie. Bien que le volume de ces plaintes diminue fortement (il a été divisé par plus de 2 entre 2011 et 2012), la part qu'elles représentent par rapport à l'ensemble des plaintes du secteur est toujours de 36%, cette part était montée à près de 50% entre 2009 et 2011 mais a chuté de 12,3 points en 2012.

En ce qui concerne les litiges relatifs à l'exécution du contrat, leur part par rapport à l'ensemble des plaintes du secteur a augmenté entre 2011 et 2012 de 2,8 points et de 4,2 points sur la période pour s'établir à 10,3%.

La part des réclamations liées à la résiliation et à la reconduction des contrats a aussi augmenté en 2012 (+2,5 points) mais a légèrement diminué sur la période.

### Évolution du volume des plaintes des consommateurs relatives à la fourniture de gaz naturel par pratiques<sup>1</sup>

	2008	2009	2010	2011	2012	Évolution globale du 31/12/08 au 31/12/12 (en %)	Évolution annuelle moyenne (en %)
<b>02 : Protection économique du consommateur</b>	401	173	150	94	79	-80,3%	-33,4%
<b>04 : Litiges contractuels</b>	83	61	44	36	21	-74,7%	-29,1%

Source : baromètre des réclamations de la DGCCRF, juin 2013

### Évolution des parts des plaintes des consommateurs relatives à la fourniture de gaz naturel par pratiques (en %)

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>02 : Protection économique du consommateur</b>	32,2	20,2	23,9	22,2	30,3
<b>04 : Litiges contractuels</b>	66,7	77,8	74,6	76,7	68,2

Source : baromètre des réclamations de la DGCCRF, juin 2013

### 3) Des réclamations en matière d'électricité et de gaz naturel relativement peu nombreuses et fortement dominées par les litiges contractuels

Pour rappel, au 31 décembre 2012, la CRE estime que :

- 30 886 000 sites résidentiels et 4 932 000 sites non résidentiels sont pourvus en électricité
- 10 632 000 sites résidentiels et 675 000 sites non résidentiels sont pourvus en gaz naturel

**Le nombre de plaintes de consommateurs recensées pour le secteur de l'électricité et celui du gaz naturel dans le baromètre des réclamations de la DGCCRF apparaît donc très faible comparé au nombre d'abonnés à l'électricité et au gaz naturel.** En effet, pour l'année 2012 seulement 803 plaintes de consommateurs concernent la fourniture d'électricité (soit 0,95% de l'ensemble des plaintes recensées) et seulement 261 le gaz naturel (soit 0,3% de l'ensemble des plaintes recensées).

**De plus, la composition des réclamations enregistrées démontre une spécificité des plaintes relatives à la fourniture d'énergie.**

**En effet, les litiges contractuels, qui représentent 53,2% des réclamations pour l'ensemble des secteurs, sont surreprésentés pour ces énergies : 63,1% pour l'électricité, soit près de 10 points de plus que pour l'ensemble des secteurs, et 68,2% pour le gaz naturel, soit 15 points de plus que pour l'ensemble des secteurs.**

**Au sein de ces litiges, ce sont les plaintes relatives à l'établissement des factures énergétiques qui sont dans les deux cas les pratiques les plus régulièrement**

<sup>1</sup> Entre parenthèses la pratique la plus couramment dénoncée dans la pratique concernée



**dénoncées** (28,3% des plaintes pour la fourniture d'électricité, 36% pour celle de gaz naturel).

**Les réclamations relatives à la protection économique concernent 39,9% de l'ensemble des plaintes recensées tous secteurs confondus : ce type de problématique est bien moins représenté en ce qui concerne les réclamations pour le secteur électrique et le secteur gazier.** Il représente 5,2 points de moins pour la fourniture d'électricité et 9,6 points de moins pour la fourniture de gaz naturel.

**Les plaintes relatives à la sécurité du consommateur sont extrêmement résiduelles** pour les deux énergies étudiées (5 plaintes pour l'électricité, aucune pour le gaz naturel) alors qu'elles constituent tout de même 5,1% de l'ensemble des plaintes de consommateurs tous secteurs confondus.

De même, **les litiges ayant trait à la régulation concurrentielle des marchés sont peu fréquents** pour les deux énergies étudiées en malgré l'ouverture récente de ces marchés à la concurrence et l'arrivée de nouveaux opérateurs (12 plaintes pour la fourniture d'électricité, 4 pour le gaz naturel).

*Comparaison des pratiques recensées (année 2012) :*

	01 : Régulation concurrentielle des marchés	02 : Protection économique du consommateur	03 : Sécurité du consommateur	04 : Litiges contractuels	Total
Ensemble des secteurs	1484	32634	4151	43536	81805
Part des réclamations (en %)	1,8%	39,9%	5,1%	53,2%	100%
Fourniture d'électricité	12	279	5	507	803
Part des réclamations (en %)	1,5%	34,7%	0,6%	63,1%	100%
Fourniture de gaz naturel	4	79	0	178	261
Part des réclamations (en %)	1,5%	30,3%	0%	68,2%	100%

Source : baromètre des réclamations de la DGCCRF, juin 2013

#### **4) Des dispositifs de médiation spécifiques pour le règlement des litiges liés à l'énergie**

La **fonction de médiateur national de l'énergie a été créée en 2006**. Celui-ci est chargé de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et de recommander des solutions aux litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture entre les consommateurs particuliers ou "petits professionnels" et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et les gestionnaires de réseau depuis la loi du 15 avril 2013.

**Le médiateur cofinance aussi avec la CRE le site [énergie-info](http://energie-info.fr)**, chargé d'informer les consommateurs quant à leurs droits en matière d'électricité et de gaz naturel.

	2008	2009	2010	2011	2012
Saisines du médiateur de l'énergie	1 358	5 111	7 066	8 044	5 412
Évolution /année précédente (%)	-	276,36	38,25	13,84	-32,72
Plaintes du baromètre des réclamations dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel	3 687	4 182	2 869	1 882	1 517
Évolution /année précédente (%)	-	13,43	-31,40	-34,40	-19,39

Source : rapport d'activité 2011 du Médiateur national de l'énergie/ baromètre des réclamations de la DGCCRF juin 2013

**Le nombre de saisines du médiateur a donc connu un essor très important depuis 2009 mais a diminué entre 2011 et 2012.**

Le site d'information énergie-info propose plusieurs dispositifs :

- **Un dispositif d'information** : 963 000 consommateurs renseignés en 2012
- **Un dispositif d'instruction des litiges** : 15 720 réclamations reçues en 2012.

**Le médiateur du groupe EDF** a reçu 4 746 dossiers en 2012, soit une légère diminution par rapport à 2011 (-10,2%) et a rendu 991 avis (cf. [http://fr.edf.com/fichiers/fckeditor/Commun/Edf\\_en\\_france/documents/2013/rapport\\_mediateur\\_2012\\_vf.pdf.pdf](http://fr.edf.com/fichiers/fckeditor/Commun/Edf_en_france/documents/2013/rapport_mediateur_2012_vf.pdf.pdf)).

De son côté, le **médiateur de GDF Suez** a reçu 5 077 lettres et courriels en 2012 contre 7 403 en 2011 (-31,4 %) et 58 dossier sont entrés en médiation en 2012 contre 78 en 2011 (cf. <https://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2013/02/rapportdumediateur2012.pdf>).

**L'ensemble des actions entreprises par la médiation sectorielle et celle des entreprises concernées, ainsi que l'évolution de la réglementation adoptée pour une meilleure protection des consommateurs, ont contribué à la diminution du nombre de plaintes recensées au sein du baromètre des réclamations de la DGCCRF.**

Le bureau 1B de la veille économique et des prix de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) conçoit et met en place des outils visant à améliorer la transparence économique sur les circuits de production et de commercialisation des biens et services, afin de permettre d'effectuer dans ce domaine des analyses fondées sur des éléments objectifs et partagés. Il intervient notamment dans le domaine des analyses de prix, ainsi que dans l'observation des mécanismes de formation des prix et des marges, en liaison avec les autres observatoires compétents dans ces domaines. Il conduit des études économiques au profit de la direction générale. Il est chargé des fonctions de documentation et de veille économiques internes à la direction générale. Il assure l'exploitation statistique du baromètre des réclamations des consommateurs.

Adresse postale :

Ministère de l'économie et des finances - DGCCRF  
 Bureau de la veille économique et des prix (1B)  
 Teledoc 052  
 59 boulevard Vincent Auriol  
 75703 PARIS CEDEX 13

Adresse électronique : [Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr)