

LE DOSSIER NOIR DE L'ENERGIE

Il convient en préambule de rappeler quelques fondements juridiques, et l'historique sur la situation, née de la libération du marché de l'énergie en 2000. La commission européenne a pensé que les consommateurs seraient gagnants si ce marché ultra fermé était ouvert à la concurrence. En effet, dans chaque état membre, une ou deux entreprises avaient le monopole soit du gaz soit de l'électricité tant dans la distribution que dans la vente. Cela représente 10 millions de compteurs pour le gaz et 35 millions pour l'électricité. Elle a donc « libéré » ce marché si sensible. La loi 2000-108 a fixé un calendrier. Le décret 2001-365 a complété les conditions de fonctionnement. La première étape concernait les très gros consommateurs industriels en 2000, puis les professionnels en 2003, et les particuliers à partir du 01/07/2007. Très rapidement, la rapacité a montré son nez. Les professionnels qui avaient le tort de quitter les tarifs régulés (prix fixés par l'Etat) ont subi des hausses considérables ! La situation était tellement tendue qu'une loi a permis, fin 2006, le retour aux tarifs régulés (avec une majoration de 10 % pour en guise de punition...) Pendant ce temps, on nous vantait le mérite de la libéralisation du marché pour les consommateurs, sans retour possible vers les tarifs régulés ! Le cadeau royal fait aux entreprises de ce secteur représentait pour GDF en 2007 un gain de 750 millions d'€ ! Pour finir cette très rapide présentation, il est important de garder à l'esprit qu'il existe maintenant des vendeurs d'énergie et une société ErDF / GrDF qui gère la partie technique et notamment les ouvertures de compteurs, les relevés, les coupures... Plus de la moitié de nos dossiers de litiges

sont liés à cette société. La situation est encore aggravée par les moyens mis en œuvre par les fournisseurs d'énergie, soit pour augmenter le chiffre d'affaire, soit pour recruter à tout prix des clients...

Devant l'échec total de cette soi-disant avancée – moins de 100 000 contrats conclus en secteur libre toutes énergies confondues -, une loi a été publiée en février 2008 permettant le retour en arrière pour l'électricité mais pas pour le gaz ! En 2009, devant le peu d'enthousiasme des consommateurs, (8 % avaient quitté les tarifs régulés d'électricité et 5 % ceux du gaz), le parlement a dû voter une nouvelle loi permettant sans date le retour aux tarifs d'électricité et de gaz en juin 2010 ! Ces deux victoires des consommateurs sont très importantes. Vous avez fait plier l'Etat par votre silence et votre inertie !

Place maintenant à la première partie de notre enquête. Elle va concerner les litiges que vous avez rencontrés. Le plan est assez simple. Nous ferons une partie sur le gaz et une sur l'électricité. Chaque division sera partagée entre quatre sous-parties : le commencement du contrat, l'exécution du contrat et la résiliation de celui-ci. Une quatrième sous-partie évoquera les cas particuliers. Il sera donné des conseils pratiques pour une bonne gestion de la relation commerciale, et des conseils pour la gestion des litiges, conseils qui vont s'appuyer tant sur les recommandations du médiateur de l'énergie que sur notre expérience. **L'ensemble des recommandations citées sont consultables sur le site de combat www.ufcnancy.org rubrique tableau d'honneur.**

Ce numéro restera dans les annales. Nous vous convions dans les marécages des fournisseurs d'énergie, où la mauvaise foi le dispute à l'incompétence, voire à la tromperie délibérée ! Les odeurs qui remontent au vu des recherches faites et de nos dossiers sont vraiment inacceptables. Bienvenue dans la visite de ce monde bizarre où les consommateurs sont pris dans des pièges parfois lourds de conséquence. Après la lecture de cet article, vous ne regarderez plus vos factures du même œil. Nous tenons à remercier le médiateur de l'énergie, qui publie une partie de ses recommandations en ligne. Cela a constitué une base importante pour la rédaction de cet article, que nous avons enrichie de notre expérience (plus de 540 dossiers concernant par exemple GDF au 05/12/2010). Il sera aussi évoqué le scandale en cours des compteurs « intelligents » LINKY et le pire qui arrive avec la loi NOME (nouvelle Organisation des Marchés de l'Énergie) en cours de discussion qui annonce des jours mauvais pour les consommateurs !

I) La situation de juillet 2007 à novembre 2010

Commençons par le gaz

Le monde du gaz est dominé par la société GDF-SUEZ.

La signature du contrat

Nous avons eu pendant plusieurs mois en 2008 des faux contrats réalisés par des agents GDF certainement soucieux de placer à tout prix des contrats bi-énergie lors d'appels téléphoniques. Devant la situation, **la société a été citée au Tribunal Correctionnel de Paris en novembre 2009.** Cette pratique répandue sur de nombreuses plates-formes a fait des dégâts. Nous constatons l'entrée dans le paysage d'une autre société qui s'est livré au minimum deux fois à ces facéties juridiques. Employer des sous-traitants payés à la commission peut se révéler dangereux. Ne recevez personne ! Vous serez sûr d'être tranquilles. Les soi-disant remises sont souvent un piège. Nous rappelons que si le retour en arrière est possible après le délai de rétractation de 7 jours, vous êtes tenus de respecter un délai de carence de 6 mois avant de revenir aux tarifs régulés tant de gaz que d'électricité.

L'ouverture du compteur

En préambule, il faut déjà vous assurer que vous êtes bien client chez un fournisseur. Dans la situation de location, vous pouvez demander à l'agence ou au propriétaire, qui savent en général le nom des fournisseurs d'énergie. Cette démarche est indispensable faute de quoi vous risquez des gros ennuis ! GDF, par

exemple, a déjà coupé le gaz sans prévenir. Le médiateur dans sa recommandation n° 2010-098 précise qu'il faut la demander 5 jours à minima avant l'emménagement. Vous pouvez aussi tomber dans les griffes de GrDF qui sent un bon coup à faire ! Nous avons découvert que cette société qui devrait s'occuper de ce travail s'attribue la consommation avec des chiffres stupéfiants ! Quand au juridique ; il est en option ! On fait semblant de croire que le consommateur est inconnu de GDF alors que la société a reçu deux lettres dont une en AR et a prélevé des sommes pendant la période sans contrat. Plus curieux encore ! Dans certains cas, ces sommes payées à GDF ont disparu ! Il est à noter que nos demandes répétées n'ont reçu aucune réponse. Nous avons reçu trois courriers en « langue de bois » remarquable, avec la référence à un article du Code Civil sans rapport avec le litige ! Le deuxième cas est plus grave. On réclame 7 ans de consommation à payer sous 15 jours (9600 € !) en oubliant la prescription de 2 ans ! Il a été inventé la notion de consommateur-professionnel rien que pour ce cas... Les deux dossiers sont entre les mains de notre avocate spécialisée dans ce secteur. Vous avez eu l'impression que cette démarche n'était pas simple ? Les index d'ouverture faux sont une bonne source de migraine... La société prend un index estimé totalement erroné et bien évidemment en sa faveur. Le médiateur n'a pas trop aimé la plaisanterie. Dans sa recommandation n° 2010-054, il a supprimé une partie non négligeable de la facture tant les fautes étaient lourdes. Mais nous avons mieux ! Notre adhérent souscrit

un contrat bi-énergie. Ce changement entraîne la résiliation du contrat avec un relevé réel fait en mai 2008. Cet index est repris ensuite dans la facture d'ouverture émise 15 jours plus tard. Puis à part deux petites factures estimées en 2008, une facture considérable à payer en décembre 2009. Par une réponse écrite, la société nous indique que l'index de départ était estimé d'où le rattrapage !!! Résumons : la mention « réel » est fautive et cette situation juridique scandaleuse a été reconnue ! Il s'agit d'une fautive passible à notre sens d'une amende. Du coup, impossible de savoir quel est le bon chiffre ! Notre adhérent a une consommation tranquille depuis de nombreuses années. Rien ne justifie cette explosion reposant sur un index erroné. Nous ne savons pas si cette erreur est volontaire ou pas mais allons faire en sorte que la vérité sorte du puits.

Le fonctionnement du contrat

Cette partie de la relation juridique est sans doute la plus scabreuse ! La situation dépasse l'imaginable. Le médiateur et nous-mêmes avons constaté des faits hautement condamnables.

Commençons cette descente aux enfers par une consommation comptée deux fois sur la même période, avec une facture éditée sur 17 mois. Il ne paraît pas inutile de rappeler que les fournisseurs d'énergie ont l'obligation d'éditer une facture PAR AN ! GDF a beaucoup de mal à faire ses factures... Nous ne savons qui a fabriqué le logiciel de facturation, mais il mérite le bonnet d'âne tant les exploits de ce 'machin' sont stupéfiants de bêtise et





d'amendes de 5ème classe – 1500 € maximum

– Nous pourrions envisager une autre qualification pénale mais nous laissons la justice le faire...

Continuons avec ce fameux coefficient de conversion. Celui-ci varie régulièrement pour tenir compte de l'origine du gaz. Il oscille entre 10.7 et 11.30. Pourquoi avons-nous des coefficients de 31.2 ou de 27.32 ? Réponse de GDF : C'est la faute de GrDF. Nous appliquons le coefficient qui nous est donné ! Nous avons un léger doute sur le sérieux de ce courrier !

Poursuivons par la répartition des consommations avant et après hausse des tarifs. Est-ce si surprenant que celle-ci soit à l'avantage du fournisseur d'énergie ? Les recommandations n° 2008-028 et 2009-022 donnent une bonne idée de ce qu'il faut faire !

Les erreurs de relevés sont fréquentes ! Nous disposons d'un nombre de dossiers importants sur ce point. La bagarre est toujours garantie. Vous êtes toujours censés avoir tort. Pour contester ces chiffres souvent absurdes, plusieurs solutions s'offrent à vous :

>> Vérifier le fonctionnement du compteur en éteignant petit à petit les sources d'énergies. Vous pouvez alors voir si le compteur tourne trop vite. Si, à l'arrêt, le compteur tourne encore, il faut demander une expertise (recommandation n° 2009-003). Attention aux mensonges sur les prix pour vous dissuader de la faire ! Tout est tarifé y compris cette démarche.

>> Faire une expertise de votre logement pour voir combien il consomme. Cette démarche souvent obtenue par la voie judiciaire est imparable.

>> Vous pouvez prendre vos consommations sur plusieurs années, certifier que vos habitudes n'ont pas changé, avec une chaudière bien entretenue en fournissant les factures du chauffagiste avec une attestation de sa part. Ces quatre ingrédients montrent selon le médiateur que la facture est anormale. Il demande alors le lissage de la consommation sur la base des factures antérieures, voire postérieures si le laps de temps est assez long pour avoir un an de consommation.

d'incompétence. Quant aux informaticiens de cette société, ils doivent faire du tourisme, car cette situation, que nous avons dénoncée en avril 2008, continue en 2010 ! Le pire ? La société essaie toujours de convaincre le consommateur qu'il a tort ! Le médiateur obtient parfois des réponses étonnantes ! Ce cas est également dans la recommandation n° 2008-037.

Les périodes de consommation peuvent ainsi être fausses ! Dans sa recommandation n° 2008-044, le médiateur a obligé le fournisseur à reconnaître que la période sur la facture était fautive. Elle était de 18 mois pour 12 indiquée !!! Même cette information peut être falsifiée...

Mais la présence de double index constatée sur plus de dix dossiers (confirmés par deux recommandations n° 2008-016 et 2008-36) nous interpelle. Malgré de nombreuses demandes, aucune réponse n'a été apportée. Le médiateur n'a pas non plus obtenu de réponse tant de GDF que de GrDF. Pour que vous compreniez bien la situation, nous allons prendre un exemple réel. Sortez les calculatrices car parfois c'est assez sportif ! Monsieur G. reçoit une facture indiquant un index de départ de 63000 et un index d'arrivée de 65500. Soit une consommation indiquée de 2500 M3. Le chiffre retenu est de 700 KWh soit 58 M3 après application du coefficient de conversion ! Le pire ? On a coupé le gaz à cette personne sur la base de cette fautive facture ! En effet, on lui réclame 6500 € sur dix ans alors qu'il n'a pas occupé la maison pendant 9 ans ! **Le médiateur indique qu'il s'agit de FAUSSES FACTURES passible**

Nous avons aussi eu la stupeur de découvrir la falsification de chèques ! Le cas est assez simple. Madame B reçoit une facture de 1155.12 € à payer. Après vérification, elle découvre qu'elle ne doit que 325 €. Elle fait alors un chèque de 325 € (nous avons la copie). Le compte bancaire est débité de ...1155.12 € !!! La banque, sur demande d'explication de la cliente, annule la différence. Interrogé en mars le service clientèle invoque une erreur matérielle (!). Intervenants dans ce dossier, nous interpellons nos correspondants. Ils évoquent aussi une erreur matérielle sur un TIP ! Il est reconnu dans un courrier en date du 14/10/2010, nous citons, «*enfin, votre règlement par chèque, d'un montant de 325 euros TTC aurait été présenté en banque avec un listing du montant de la facture, soit 1155.12 euros TTC. Comme vous je ne peux que déplorer cette situation.*» Nous avons un deuxième cas similaire ! La modification volontaire d'un chèque de 175.47 € devenu 775.47 €. L'explication fournie le 20/10/2010 est intéressante. Nous citons : «*Par ailleurs, en réponse à votre demande concernant le chèque de 175.47 euros TTC, une anomalie technique dans la chaîne de traitement est à l'origine de ce dysfonctionnement*» Nous dépassons les rivages de la simple et franche arnaque ! Faut-il aimer les sous pour faire ces choses répugnantes... **Ces deux dossiers remettent en cause structurellement la confiance dans cette société.**

Nous pourrions continuer par les écritures comptables fictives ! Un de nos adhérents devait être remboursé de 8.86 €. Etonné de ne pas avoir l'argent, il demande pourquoi. Il lui est indiqué que la somme due a été ajoutée à la facture sans que ce soit mentionné ! Du coup le solde est à 0 ! Bravo les artistes ! Le 'logiciel comptable' a encore frappé. La cerise sur le gâteau ? La société a refusé d'écrire cette acrobatie... Lors du deuxième appel, le télé-conseiller a fait croire que le virement était en route. Lors du troisième appel, le client a compris ce qui se passait. Il a donc déposé plainte pour escroquerie. Curieusement, le jour de l'arrivée de l'AR annonçant la plainte, le virement était fait !

Vous croyez que vos paiements sont sûrs ? Une de nos adhérentes a payé deux factures en même temps. La première a bien été créditée mais pas la deuxième ! **On a demandé, en report sur la facture suivante, le paiement déjà fait !** Il a fallu une intervention, musclée, auprès de GDF pour faire revenir 390 € qui avaient mystérieusement disparus !

Surveillez aussi les échéanciers que vous recevez. En cas de hausse non justifiée, refusez celui-ci et demandez celui qui correspond au 1/10ème de la facture annuelle (envoi OBLIGATOIRE selon l'article L. 121-91 du Code de la Consommation). Cette source de litiges s'est un peu calmée en 2010 mais en 2008, on avait inventé en mars l'hiver rigoureux 2008/2009 pour augmenter massivement les

montants ! Notre intervention a suffi pour faire supprimer cette information sur TOUTES LES FACTURES émises. Le logiciel a mis deux mois pour retrouver une information en lieu et place de cette arnaque. Au téléphone, les personnes de GDF tentaient de justifier cette hausse par l'augmentation des tarifs à venir ! La voyance, à notre connaissance, n'est pas l'objet social de GDF !

Quand aux factures, elles viennent et vont comme bon semble au logiciel ! Nous constatons dans de nombreux dossiers la destruction de factures sur des exercices comptables clos ! Que valent les chiffres de GDF avec une telle situation ? **Plus curieux encore, certaines ne sont pas mentionnées dans l'historique à disposition du client ! Par contre, après une dure intervention de l'association, les rectificatives partielles sont mentionnées !** Nous vous conseillons d'aller faire un tour sur le compte ouvert à votre nom dans le site de GDF et de vérifier que TOUTES les factures et TOUS les paiements réalisés sont mentionnés. Si ce n'est pas le cas, imprimez les paiements et toutes les factures indiquées puis faites un recommandé avec AR à GDF. La réponse nous intéresse au plus haut point. Nous vous demandons de nous faire parvenir une copie du dossier ...

Nous quittons ces rivages tourmentés pour revenir à des situations plus simples !

Les rappels sur plusieurs années sont mal vus du médiateur ! Il les limite à un an alors que la société les demandait sur 7 ans ! Les recommandations n° 2009-151 ET 2010-022 apportent une réponse en équité. Mal travailler a un prix. La société concernée l'a appris à ses dépens...

Quand aux compteurs bloqués, les chiffres farfelus ne sont pas du goût du médiateur surtout quand la société retient d'autres chiffres que GrDF (recommandation n° 2010-126). Les modifications des contrats sont aussi une source de litige. La recommandation n° 2010-275 est précise. Si vous êtes concernés, elle va vous aider !

Il est par contre insupportable de voir sa fourniture d'énergie coupée suite à des carences de facturation avec réception de 4 factures en même temps sans explication. Le médiateur n'a pas trop apprécié la méthode (recommandation n° 2010-015). Il est à noter que GDF semble spécialiste de la chose. Un de nos adhérents a reçu 10 (!) factures le même jour dont deux nous ont quelque peu surpris !!! **Pour tout un chacun, 0 * 10.73 donne 0 mais pas chez GDF ! La première facture donne 342 kWh et la deuxième 1893 kWh !** A croire qu'il existerait une deuxième base d'index cachée derrière celles mentionnées sur les factures ! Nous n'osons imaginer que ce soit le cas... Là

encore, nous n'avons pas de réponse. La seule certitude qui nous a été donnée est simple. Le dossier est fini et nous n'avons pas à vous répondre ! Certes... nous sommes moins sûrs que GDF que le dossier soit terminé !

La résiliation du contrat

Vous décidez de changer de fournisseur de Gaz ? Le parcours est sportif !

Les index 'bidon' retenus sont alors de rigueur. Les services de GrDF indiquant des valeurs estimées alors qu'il est écrit qu'il s'agit de chiffres relevés ! Nos dossiers sont nombreux sur ce point. Cette situation est également traitée de multiples fois par le médiateur de l'énergie. Vous pourrez en prendre connaissance dans les recommandations n° 2009-267 ou 2010-290.

Perdre un client est mauvais pour le moral et le Chiffre d'Affaires... Il faut bien nourrir les actionnaires. Pourquoi se gêner ? On continue à prélever sur le compte comme si de rien n'était ! On peut même ouvrir un deuxième voir un troisième contrat sur le même numéro de compteur sans que le logiciel fou n'y voit quoi que ce soit ! Nous avons eu de multiples dossiers avec ce profil. Cela n'empêche pas GDF de facturer le nouveau domicile ! Le combat s'engage alors pour obtenir la cessation de ce pillage du compte bancaire !

Plusieurs précautions sont à prendre quand on déménage. La première est de faire bien mentionner les index sur l'état des lieux ou sur l'acte notarié. Le deuxième est de TOUJOURS fermer le compteur. Il faut ensuite annuler l'autorisation de prélèvement. Il n'est pas imaginable de laisser l'accès à un compte bancaire à de telles sociétés. Si tout s'est bien passé à la nouvelle adresse, vous pouvez envisager la mise en place du prélèvement mais attendez au minimum 6 mois ! Surveillez aussi l'arrivée de la facture de résiliation ! Vérifiez tout. Le contrôle doit notamment porter sur les index, le chiffre réellement retenu, le coefficient et les paiements ou les reports mentionnés au recto La moindre

anomalie doit générer l'envoi d'une lettre en recommandé avec AR. Si le litige ne se règle pas, venez nous voir. Les documents utiles sont indiqués à la fin de cet article.

Continuons par l'électricité

Les litiges sont globalement moins graves que dans le domaine du gaz. Nous avons affaire la plupart du temps à des problèmes civils. Les problématiques sont surtout en relation avec les consommations, les index faux, les compteurs défectueux ou les effets des surtensions. Mention spéciale tout de même sur les fraudes au compteur qui font l'objet d'un nombre important de recommandations du médiateur. Il sera donné un coup de projecteur sur les méthodes de DIRECT ENERGIE qui veut à tout prix des clients !

La signature du contrat

Commençons par le début. Les frais de mise en service sont gratuits. La directive européenne 2009/072 est précise sur ce point. Les sociétés sont parfois distraites. Le médiateur les a rappelés à l'ordre dans ses recommandations n° 2008-045 ou 2009-192. Si cette dérive est constatée, n'hésitez pas à écrire.

Le fonctionnement du contrat

Les puissances électriques sont parfois largement surfacturées. Le médiateur, dans deux recommandations n° 2010-023 et 2010-426, a demandé le remboursement sur 20 et 24 ans de puissance facturée supérieure à celle réellement mise à disposition des clients ! Il donne comme conseil de garder les factures pendant 20 ans ! Ce type d'erreurs peut rapporter très gros ! Tous à vos compteurs et surtout un courrier pour demander des précisions à ErDF qui gère les puissances mises à votre disposition ! Pour Nancy, il faut écrire 3 Boulevard de Cattenoz, 54600 VILLERS LES NANCY.



Le fonctionnement des compteurs est difficile. Les consommations enregistrées sont parfois impressionnantes ! EDF notamment a eu beaucoup de mal à reconnaître ses torts ! Peu importe si on triche un peu sur les réponses. Le médiateur a obtenu des réponses stupéfiantes. Il est rare de voir autant de mauvaise foi ! La liste des recommandations sur ce sujet est vraiment impressionnante. A titre d'exemple les 2009-136 et la 2010-305 sont un bon regard sur ce type de litiges. Une mention spéciale sur les télé-reports défectueux. Le cas est moins rare qu'il n'y paraît. Nous avons eu entre 1999 et 2002 plus de dix dossiers sur ce sujet. Mais au vu des recommandations n° 2010-022 et 2010-190, la situation ne s'est pas améliorée ! Surveillez de près les factures et faites un recommandé avec AR si rien n'arrive ou que la consommation est à 0.

La gestion des heures 'creuses' et 'pleines' est parfois un casse tête pour les consommateurs ! A titre d'exemple, la recommandation 2010-024 explique comment obtenir un remboursement conséquent sur une erreur de démarrage des heures creuses sur 12 ans ! Là encore, ErDF est compétent en la matière pour répondre à vos questions.

Comme pour le gaz, le relevé annuel est obligatoire. Ce rappel de l'article L. 121-91 du Code de la Consommation a été fait dans la recommandation 2010-245. Mais il semble que les logiciels de facturation soient plus efficaces que ceux du gaz !

Quant aux copropriétés, elles ne sont pas épargnées. Le médiateur n'apprécie pas qu'EDF refuse le retour aux tarifs réglementés. Il rappelle dans sa recommandation n° 2010-303 que les copropriétés sont composées de consommateurs finaux pouvant bénéficier des tarifs régulés.

Pour contrer ces dérives, le médiateur propose souvent une expertise aux frais du fournisseur ! Cette méthode est parfois très efficace mais difficile à obtenir en direct ! Cela peut se comprendre tant les erreurs sont nombreuses ! Pour vous aider, vous pouvez vous appuyer sur les recommandations n° 2009-240, 2010-006 ou 2010-085.

Un point spécifique des litiges 'électriques' concerne les surtensions. Faire reconnaître ses torts à ErDF est parfois TRES compliqué. Le médiateur s'est étonné de la situation à plusieurs reprises. Les recommandations n° 200-073, 2009-343 ou 2009-076 permettent s'y voir plus clair ! Les sociétés concernées ont dû admettre que les réclamations étaient justifiées !

Il est à noter que le médiateur aimerait que les consommateurs obtiennent des réponses à leurs courriers. Il rappelle à l'ordre les fournisseurs d'énergie à cette obligation basique dans la recommandation n° 2009-158. Nous pouvons témoigner que la responsable d'ErDF/GrDF oublie de répondre. Sans doute n'a-t-elle pas le temps, occupée par le changement des compteurs espions. C'est regrettable surtout pour elle et sa société... Nous n'apprécions guère tout comme le médiateur les gens mal élevés... Il est vrai que du haut de leur hauteur, le mépris du client est souvent constaté. Plus dure sera la chute...

Une particularité de l'électricité est à relever. Les litiges nés des demandes d'application des Tarifs de Première Nécessité semblent peu ou pas gérés au vu des recommandations n° 2009-135, 2010-027 ou 2009-135. Les consommateurs doivent se battre pour obtenir ces contrats. Les conditions semblent pourtant assez simples. Depuis le 1er janvier

2005, les usagers (personnes physiques) disposant de faibles ressources bénéficient d'une tarification spéciale de l'électricité pour leur résidence principale. Pour en bénéficier, les usagers doivent être titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 9 kVa et ne pas dépasser un plafond de ressources fixé à 620,58 euros par mois, soit 7 447 euros par an.

Au-delà, un barème permet de tenir compte de la composition familiale :

- le plafond de ressources est ainsi majoré de 50 % s'il y a 2 personnes au foyer ;
- il est ensuite majoré de 30 % pour la 3ème et la 4ème personne ;
- puis il est majoré de 40 % pour chaque personne au-delà de la quatrième

Le tarif électrique de première nécessité spéciale consiste en une réduction du prix de l'abonnement et des 100 premiers kWh consommés dans le mois. Le pourcentage de réduction dépend du nombre de personnes que compte le foyer :

- 30 % pour une personne seule ;
- 40 % pour un adulte avec un enfant, pour un couple sans enfant ou avec un enfant, ou pour un adulte avec deux enfants ;
- 50 % pour un couple avec deux enfants et plus.

Cas particulier

Il nous faut évoquer un point délicat : la fraude aux compteurs. Rare dans le monde du gaz, elle semble très facile au vu du nombre de recommandations du médiateur ! Nous en avons mis 10 en ligne sur notre site www.ufcnancy.org ! ErDF et les fournisseurs d'énergie ont la main lourde. Le médiateur a ramené à la raison ces voraces. Il constate dans les cas

traités que les agents sont aveugles ! Ils n'ont pas vu pendant plusieurs années la fraude. Il ramène donc la consommation à la date du dernier relevé. Il supprime en plus les frais spéciaux ! Un peu de douceur dans cette jungle ne fait pas de mal. En plus, il est clairement indiqué qu'il est impossible de savoir à qui profite l'électricité détournée quand le compteur est dans les communs ! Nous vous recommandons presque au hasard les recommandations n° 2009-136 ou 2010-12.

La résiliation du contrat

Reste la résiliation des contrats. Cette démarche est aussi difficile qu'avec le gaz. Les conseils donnés pour le gaz s'appliquent pleinement à l'électricité. Seule différence : Le logiciel fou de GDF n'est pas là pour nous ennuyer et facturer deux voir trois personnes sur le même compteur !!! Les recommandations, là encore, sont nombreuses. A titre d'exemple, les n° 2009-007, 2009-111, 2010-055 illustrent parfaitement le sujet.

Pour finir ce très long sujet, il reste à évoquer les méthodes agressives de vente. DIRECT ENERGIE a fait l'objet d'un dépôt de plainte de notre fédération ! Les méthodes utilisées étaient vraiment trop spéciales. Ne recevez pas chez vous des démarcheurs en énergie. Ils sont redoutables ! La société ALTERGAZ a utilisé ces méthodes de vente au détriment d'une personne âgée de Nancy. MEFIANCE !

Nous reproduisons ci-dessous les documents que nous avons besoin pour traiter votre litige. Attention : Vous devrez TOUJOURS avoir envoyé une lettre recommandée avec AR et nous ne prenons que des COPIES

- Copie des factures recto verso pour la période concernée
- Photo datée avec journal du jour de vos compteurs
- Extraits de vos comptes Internet indiquant les paiements et les factures pour la période concernée
- Copies des lettres envoyées et reçues
- Copies des Extraits de compte où apparaissent les paiements débités ou contestés.
- Copie des chèques si le montant débité de votre compte est différent.

Nous espérons que cette visite dans les enfers ne vous a pas trop découragé. En ce qui nous concerne, ce serait plutôt le contraire... Nous lutterons contre ces sociétés qui usent et abusent de leur force. La situation demande de votre part le contrôle de tout document émis surtout pour les factures de gaz !

Pour finir cet article, nous avons mis en ligne un dossier spécial sur notre site de combat www.ufcnancy.org qui s'appelle : LE DOSSIER NOIR DE L'ENERGIE. Vous retrouverez l'intégralité des dossiers cités et surtout deux outils d'analyse de vos factures de gaz et d'électricité !

II) Compteurs LINKY : Les compteurs inutiles.

Nous avons constaté que l'énergie génère une multitude de litiges. Le futur n'est pas rassurant. A titre d'exemple, au nom d'une directive européenne, il est souhaité que l'espace européen soit équipé à 80 % de compteurs dits « intelligents » pour 2020. Le texte européen prévoit une phase de test qui finit le 01/09/2012. Ceux-ci doivent permettre une meilleure gestion de l'énergie, qui va coûter de plus en plus cher. Ils devraient pouvoir communiquer 'en temps réel' la consommation en électricité et en gaz de chaque ménage équipé par simple lecture des index. Le résultat, selon la commission, serait une prise de conscience des gaspillages par chacun. Cela aboutirait à des économies pour le consommateur...

Cette idée recouvre bien évidemment un immense marché car cela concerne 35 millions de compteurs électriques et 11 millions de compteurs de gaz !

Les débats ont commencé discrètement en 2009 pour tenter de rapprocher les professionnels des consommateurs. Deux régions de test ont été retenues – LYON et TOURS – où devraient être déployés 300 000 compteurs.

Mais comme tout ce qui touche l'énergie est tronqué, la situation connaît une telle dérive qu'il ne paraît pas inutile de faire le point !

Le calendrier a été fixé par un décret paru le 02/09/2010 sans aucune concertation. Selon ce texte ayant fait l'objet de contentieux, la situation serait la suivante :

- Arrêt de la période d'essai au 31/12/2010 (!)
- Tous les logements neufs seront équipés de compteurs Linky au 01/01/2012
- 50 % des logements au 31/12/2014
- 95 % au 31/12/2016

Le moins que l'on puisse dire est que la concertation est un mot qui fâche...

Que peuvent nous apporter les compteurs en phase de test ? Actuellement, RIEN !

Le prix à payer sera cher ! Les sirènes d'ERDF vendent le produit en indiquant qu'il ne coûtera rien. C'est un beau mensonge ! Si l'installation est effectivement gratuite, il faut créer l'infrastructure qui permettra la collecte des données ! Cela sera répercuté sur vos factures dans une ligne ap-

pelée TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité). ErDF avait annoncé 1 € par mois pendant 10 ans. Les projections actuelles donnent 2 € par mois pendant 10 ans et certains spécialistes évoquent 4 € par mois pendant 10 ans ! L'exemple canadien est parlant. Certaines installations ont été facturées 480 € ! Personne en fait ne sait le coût réel de ce déploiement... mais il y a fort à parier que l'on sera à 4 € par mois...

En outre, ces appareils ne sont pas conçus pour restituer des informations vers les consommateurs. Les données sont exclusivement collectées par les professionnels !

Si vous souhaitez avoir accès à ces données, il faudra acheter un appareil qui sera vendu environ 50 € ! Cet achat sera indispensable car la moitié des logements ont leur compteur à

l'extérieur du logement ! La situation est pire encore pour les compteurs de gaz ! Ils ont été posés la plupart du temps dans des endroits où l'on ne va pas souvent ! Il est à craindre que des services payants (!) seront proposés pour vous permettre de savoir combien vous avez économisé !

S'ajoute à ces constats un aspect extrêmement déplaisant ! Nous publions les commentaires de la CNIL du 05/08/2010 qui dépeint fort bien la situation.

Quelles seront les informations collectées par ces compteurs ?

Les compteurs intelligents collecteront des informations concernant la consommation d'énergie du logement. Ces informations seront très précises, et seront transmises régulièrement, toutes les 10 à 30 minutes, via un réseau dédié. Cela peut permettre de déduire des informations très personnelles sur les habitudes des usagers.

A qui ces informations seront-elles transmises et pourquoi ?

Ces informations seront transmises par les compteurs au distributeur du réseau d'énergie, c'est-à-dire à l'organisme en charge de la gestion et de l'entretien du réseau physique de distribution d'énergie (ex : ERDF pour l'électricité). Ce distributeur les transmettra ensuite aux fournisseurs d'énergie, qui s'en serviront pour facturer leurs clients, et pour leur proposer l'offre tarifaire la plus adaptée à leur consommation. Ils s'en serviront aussi pour prévoir l'énergie qui sera consommée, afin d'adapter leur capacité de production le plus précisément possible. En effet, l'énergie

électrique ne peut pas être stockée. Cette information leur est donc très utile car elle permet de faire des économies et de moins polluer.

Quels sont les risques de traçage des usagers ?

Les informations de consommation d'énergie transmises par les compteurs sont très détaillées et permettent de savoir beaucoup de choses sur les occupants d'une habitation, comme leur horaire de réveil, le moment où ils prennent une douche ou bien quand ils utilisent certains appareils (four, bouilloire, toaster...)

Les distributeurs d'énergie devront donc apporter des garanties sérieuses sur la sécurisation de ces données et leur confidentialité.

La réponse de l'Etat à cette crainte ? AUCUNE ! Le décret ne donne que des dates. L'accès à ces informations est paraît-il protégé... Nous avons les plus grands doutes sur la sécurité informatique quand on voit comment certains arrivent à entrer dans les ordinateurs... A titre d'exemple des risques, plusieurs personnes aux Etats Unis ont été condamnées pour culture de cannabis. Les policiers ont réussi, à la simple lecture des consommations, à dé-

tecter la situation. Le juge a reconnu ne pas avoir de preuve avant la perquisition, mais comme les plants ont été trouvés, ils ont été condamnés ! Nous ne pouvons accepter que notre vie privée soit ainsi exposée...

Il convient d'ajouter à cette triste situation la suppression de milliers d'emplois. On peut assez facilement imaginer qui va profiter de ce compteur vraiment intelligent... pour les actionnaires...

En outre, les coupures seront faciles à effectuer car tout se fera à distance !

Nous espérons pour finir ce tableau que vous aurez de la trésorerie abondante en hiver. Il nous est vanté la suppression des factures estimées. La belle affaire ! Nous aurons des factures énormes en hiver à régler et minuscules en été. Il a été créé le paiement en dix fois des factures pour justement étaler le paiement et ainsi permettre une gestion plus facile de ce poste incontournable. Nous savons à qui va profiter cette énorme masse financière.

Quels conseils donner ? En préambule, refusez toute proposition d'être testeur si on vous le propose, quelque soit le soi-disant

avantage que vous pourriez avoir.

Le décret contesté prévoit 95% au 31/12/2016. Rien n'interdit d'être dans les 5% de résistants ! Il faut qu'ErDF puisse rentrer chez vous pour le changer... Pour l'instant, le réseau informatique n'existe pas. Mais on peut penser

que la manne financière va générer un activisme pour l'installation ! La Hollande a tenté d'imposer ces compteurs en

prévoyant initialement des sanctions allant jusqu'à de la prison ! Devant la révolte des consommateurs, l'Etat hollandais a plié...

La réponse de l'Etat à cette crainte ? AUCUNE !

Le meilleur moyen en définitive est de boycotter ce soi-disant progrès et de refuser toute offre de quelque nature que ce soit ! Si les consommateurs appliquent la même stratégie qu'avec le refus de quitter les tarifs réglementés, l'échec de ces gourmands de notre argent est garanti !

Reste les légendes à éliminer. Vous ne pouvez pas opposer le contrat en cours à ErDF car le compteur ne vous appartient pas. Il est la propriété d'ErDF. La pose et le compteur sont effectivement gratuits.



III) Le futur législatif

Projet de loi portant de nouvelle organisation du marché de l'électricité : Loi NOME

Actuellement, Electricité De France (EDF Bleu Ciel) dispose d'une situation de monopole sur l'exploitation du parc nucléaire français. Ce fournisseur historique détient 96% des parts de marché, ce qui empêche ses concurrents de s'implanter naturellement en France. L'un des objectifs de ce projet de loi est de créer un accès régulé à l'électricité nucléaire 'historique', afin que les concurrents d'EDF, les fournisseurs alternatifs, puissent bénéficier de l'électricité de base à un prix régulé.

Ce projet de loi est toujours en discussion au Parlement. L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté respectivement le 15 juin et le 30 septembre 2010 leur texte, en première lecture. Une deuxième lecture par l'Assemblée nationale est actuellement en cours.

Nous verrons les principales mesures de cette loi, et les conséquences de son adoption.

>>> Tout d'abord, l'article 1er du projet de loi traite de la **mise en place de l'accès régulé à l'électricité de base**. EDF va devoir céder à ses concurrents une partie de sa production d'électricité d'origine nucléaire. Les fournisseurs alternatifs vont bénéficier de l'électricité nucléaire, à un prix régulé : il est donc mis fin au monopole d'EDF. Ce dernier va devoir conclure des contrats de vente d'électricité d'un an, avec les fournisseurs alternatifs qui en font la demande, sur la base d'accords-cadres signés entre EDF et les fournisseurs alternatifs. Le volume global maximal d'électricité de base pouvant être cédé ne pourra pas dépasser 100 térawatt heures par an. **Il sera déterminé par les ministres de l'énergie et de l'économie, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)**. Cette dernière calculera le volume maximal pouvant être cédé à chaque fournisseur, selon une périodicité infra-annuelle. Si les droits octroyés au fournisseur sont supérieurs aux droits correspondant à la consommation réelle des clients finals, la CRE notifiera à EDF et au fournisseur concerné quel complément de prix ce dernier devra verser.

Le prix de l'électricité cédée sera arrêté par les ministres chargés de l'énergie et de l'économie, sur proposition de la CRE. Il faut préciser que le dispositif de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique est un **dispositif transitoire**, il prendra fin au 31 décembre 2025.

>>> L'article 2 du projet de loi indique que les fournisseurs d'électricité vont devoir **contribuer à la sécurité d'approvisionnement en électricité**, en fonction de la consommation de leurs clients sur le territoire national métropolitain. Les fournisseurs devront

justifier des garanties de capacités, qui seront contrôlées et certifiées par le gestionnaire du réseau public de transport. La CRE infligera une sanction pécuniaire au fournisseur qui ne respectera pas cette obligation.

>>> De plus, l'article 2 quater du projet de loi prévoit que pour le raccordement d'une installation de production d'électricité la contribution qui devra être versée **couvrira intégralement les coûts de branchement et d'extension aux réseaux publics** : l'intégralité de ces coûts sera donc mise à la charge des producteurs d'électricité. Cet article va être à l'origine d'une forte augmentation des frais de ces producteurs, car actuellement une partie des coûts de raccordement à ces réseaux est couverte en partie par les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE).

Pendant cinq ans après la publication de la loi NOME, les ministres de l'énergie et de l'économie, après avis de la CRE, vont fixer les tarifs réglementés de vente d'électricité. Ensuite, la CRE les fixera sauf opposition d'un des ministres dans un délai de trois mois.

De plus, l'article 5 du projet de loi précise que les tarifs réglementés de vente d'électricité bénéficient aux consommateurs finals domestiques et non domestiques à leur demande, dès lors qu'ils souscrivent une puissance qui n'est pas supérieure à 36 kilovolt ampères (kVA).

Le consommateur final domestique de gaz naturel, ainsi que le consommateur non domestique consommant moins de 30 000 kilowattheures par an qui en font la demande pourront également bénéficier des tarifs réglementés.

Les tarifs réglementés sont donc maintenant pour les petits consommateurs.

Mais il est prévu qu'à terme ces tarifs devront correspondre au prix auquel EDF va céder son électricité aux fournisseurs alternatifs. Selon les projections de la CRE, cela pourrait entraîner une hausse des tarifs évaluée entre 7 et 11 % d'ici 2011, puis de 3,5% par an. En effet le projet a pour objectif de favoriser le développement de la concurrence, qui jusqu'ici n'était pas possible, en raison des prix trop bas. Les consommateurs et les entreprises vont donc subir une hausse de prix, dangereuse en ces temps de crise. La compétitivité des entreprises françaises risque de se détériorer, car elles vont perdre un avantage : l'électricité nucléaire française. (Le prix de l'électricité est l'un des facteurs de localisation des industries).

Jusqu'au 31 décembre 2015, les gros consommateurs domestiques et non domestiques (puissance souscrite supérieure à 36 kVA)



peuvent bénéficier des tarifs réglementés pour l'électricité, mais ils ne doivent pas avoir exercé leur éligibilité à la date de la promulgation de la loi NOME : s'ils ont choisi de faire jouer la concurrence pour leur approvisionnement en énergie avant cette date, ils n'auront pas le bénéfice de ces tarifs.

S'ils ont exercé leur éligibilité après la date de publication de la loi NOME, ils pourront à leur demande et pour au moins un an bénéficier des tarifs réglementés.

Le rôle de la CRE est renforcé par la loi NOME : elle doit en effet veiller au bon fonctionnement des dispositifs, **elle garantit un accès transparent et non discriminatoire à l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique**. Elle est également dotée d'un fort pouvoir de sanction en cas de violation par les fournisseurs de leurs obligations. Son collège est composé de 5 membres, nommés pour 6 ans. Leur mandat n'est pas renouvelable. Le président du collège sera nommé par décret.

L'importance que prend la CRE est inquiétante : à terme, les prix vont être fixés par elle, et non plus par l'Etat ! Elle infligera également les amendes en cas de non respect des obligations. Cela constitue une source d'insécurité pour les usagers.

De plus, l'article L121-87 du code de la consommation est modifié : l'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel devra **préciser clairement les modalités de remboursements** en cas d'erreur, de retard de facturation ou si les services n'ont pas le niveau de qualité attendu.

En cas de facturation basée sur une estimation, **cette dernière devra refléter de manière appropriée la consommation probable**. (Article L121-91 du même code). L'article L121-92 rappelle que le consommateur doit **pouvoir accéder gratuitement à ses données de consommation**.

Au vu des dispositions qui sont en cours d'adoption, l'avenir des investissements nous paraît fort inquiétant ; il risque en effet d'y avoir une baisse de ces derniers pour la rénovation des réseaux. L'ouverture à la concurrence de cette énergie qui se transporte difficilement est problématique et risque de perturber tout le secteur électrique français ! Ce dernier est difficile à gérer, et il est clair que le contenu actuel de la Loi NOME n'annonce rien de bon pour les consommateurs, qui risquent de voir leur situation empirer !!