

Commission de régulation de l'énergie

Délibération du 13 novembre 2013 portant avis sur le projet de décret modifiant le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

NOR : CRER1328083V

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCETTE, président, Hélène GASSIN, Olivier CHALLAN BELVAL, Jean-Pierre SOTURA, Michel THIOLLIÈRE, commissaires.

1. Contexte

L'article 19 de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes a modifié l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles portant sur le traitement des situations d'impayés de facture d'énergie, d'eau, de chaleur et de services téléphoniques.

Le législateur a ainsi précisé que « *du 1^{er} novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles* ». Les interruptions de fourniture visées par ces dispositions incluent les coupures mais également les résiliations de contrat. Néanmoins les fournisseurs peuvent procéder à des réductions de puissance pendant la période hivernale, sauf en ce qui concerne les consommateurs bénéficiant du tarif de première nécessité (TPN).

L'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles a également été complété par une obligation de transmission à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et au Médiateur national de l'énergie (MNE) d'informations sur les interruptions de fourniture ou les réductions de puissance auxquelles les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur procèdent.

L'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles précise que les délais et conditions dans lesquels la fourniture peut être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de contrat à défaut de règlement ainsi que les modalités de transmission d'informations à la CRE et au MNE sont définis par voie réglementaire.

Ainsi, le projet de décret soumis à l'avis de la CRE modifie le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau afin de tenir compte des évolutions apportées à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

2. Contenu du projet de décret modificatif

Outre des modifications rédactionnelles, le VI de l'article 1^{er} du projet de décret prévoit que les réductions de puissance en électricité demandées aux gestionnaires de réseaux publics de distribution ne pourront pas avoir pour effet de réduire la puissance maximale de soutirage au point de livraison en deçà de 2 kilovoltampères (kVA).

Il prévoit également que les fournisseurs devront informer les services sociaux du département quand, dans un délai de cinq jours après l'interruption de fourniture, qu'elle fasse suite à une coupure pour impayé ou à une résiliation à l'initiative du fournisseur, l'alimentation n'a pas été rétablie.

Enfin, les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur devront communiquer au plus tard le 1^{er} juin à la CRE et au MNE :

- le nombre de suspensions de fourniture de clients domestiques pour non-paiement des factures ;
 - le nombre de résiliations de contrat de clients domestiques pour non-paiement des factures, en distinguant celles ayant fait l'objet préalablement d'une suspension de fourniture ;
 - le nombre de réductions de puissance de clients domestiques pour non-paiement des factures,
- qui ont été réalisées entre le 16 mars de l'année précédente et le 15 mars de l'année en cours.

3. Observations de la CRE

3.1. Réduction de puissance

L'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles dispose que les fournisseurs d'électricité peuvent procéder, à défaut de coupures, à des réductions de puissance, sauf en ce qui concerne les consommateurs bénéficiant du TPN pendant la trêve hivernale.

Le projet de décret, en fixant une limite de réduction de puissance à 2 kVA, permet de répondre à cette disposition quelle que soit la puissance souscrite par le consommateur, notamment pour les près de trois millions de clients ayant un abonnement de 3 kVA.

Néanmoins, la réduction de puissance à 2 kVA n'est actuellement pas disponible du fait de l'absence de disjoncteurs et d'interrupteurs compatibles avec ce niveau de puissance. Pour proposer, conformément au projet de décret, une réduction de puissance à 2 kVA, les gestionnaires de réseaux de distribution devront acquérir des matériels compatibles et réaliser des interventions supplémentaires sur les compteurs (changement des disjoncteurs).

En outre, l'application de la réduction de puissance à 2 kVA à des clients avec une puissance supérieure ou égale à 6 kVA pourrait se traduire par des interventions supplémentaires, afin de remplacer les mini-interrupteurs qui auraient disjoncté ou installer un disjoncteur compatible avec des puissances supérieures ou égales à 6 kVA lors du rétablissement de la puissance d'origine.

Afin de limiter le coût de ces achats et de ces interventions, la CRE considère que le projet de décret doit prévoir que la réduction de puissance à 2 kVA ne doit s'appliquer qu'aux clients ayant un abonnement de 3 kVA, les autres niveaux de réductions de puissance restant applicables aux clients ayant un abonnement supérieur ou égal à 6 kVA.

3.2. *Extension des obligations d'information à la résiliation à l'initiative du fournisseur*

L'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles inclut dans le périmètre des interruptions de fourniture pour non-paiement de facture les résiliations de contrat à la demande des fournisseurs justifiées par les mêmes causes. En conséquence, le projet de décret propose d'étendre aux résiliations à l'initiative du fournisseur en raison d'un non-paiement de facture les obligations applicables aux coupures pour impayés.

Ainsi, les fournisseurs qui procèdent à de telles résiliations devront-ils respecter les délais d'information des clients et informer les services sociaux du département quand l'alimentation n'a pas été rétablie dans les cinq jours suivant l'interruption de fourniture.

La CRE est favorable à cette clarification, qui permet de protéger le consommateur quelle que soit la modalité de traitement du non-paiement de facture privilégiée par le fournisseur. Néanmoins, elle tient à souligner les difficultés d'application qui pourraient apparaître quant à l'information des services sociaux par les fournisseurs à la suite d'une résiliation à leur initiative. En effet, n'étant plus titulaire du point, le fournisseur ne recevra plus d'information sur la situation du consommateur et devra donc consulter le portail internet du GRD pour l'obtenir.

La CRE invite les acteurs à établir des modalités d'échanges de données permettant aux fournisseurs de respecter leurs obligations d'information des services sociaux en cas de résiliation du contrat à leur initiative et ainsi garantir la mise en œuvre d'un accompagnement social de ces consommateurs.

3.3. *Transmission d'information à la CRE et au MNE*

Le projet de décret prévoit une transmission d'information sur les demandes de coupures et de réductions de puissance une fois par an.

La CRE considère que cette fréquence d'information est insuffisante et ne permettra pas de répondre aux objectifs énoncés par l'exposé des motifs de la proposition de loi « de permettre un meilleur suivi de l'évolution de la précarité énergétique ».

De même, pour permettre un suivi complet des interruptions de fourniture et des réductions de puissance pour impayés, il est nécessaire de disposer d'informations sur les niveaux d'abonnement des clients concernés.

La CRE propose donc que les informations prévues par le projet de décret soient identifiées par niveaux d'abonnement et que les fournisseurs les transmettent avant la fin du mois suivant chaque trimestre civil.

4. **Avis de la CRE**

La CRE émet un avis favorable sur le projet de décret qui lui est soumis.

Toutefois, la CRE recommande qu'il soit précisé dans le projet de décret que les fournisseurs transmettent, avant la fin du mois suivant chaque trimestre civil, les informations relatives aux suspensions de fourniture, aux résiliations et réductions de puissance pour impayés qu'ils réalisent, et que ces informations soient identifiées par niveau d'abonnement des clients. Elle recommande également que le projet de décret restreigne la réduction de puissance à 2 kVA aux clients ayant un abonnement de 3 kVA, les autres niveaux de réductions de puissance restant applicables aux clients ayant un abonnement supérieur ou égal à 6 kVA.

Par ailleurs, la CRE attire l'attention du Gouvernement sur les risques associés à la sortie de la trêve hivernale. En l'absence de solutions permettant de traiter ces situations, la trêve hivernale risque de se traduire par une hausse des impayés de facture de gaz et d'électricité et donc par de nombreuses interruptions de fourniture au sortir de cette période.

Fait à Paris, le 13 novembre 2013.

Pour la Commission de régulation de l'énergie :
Le président,
P. DE LADOUCKETTE