

Office fédéral de l'énergie
Section MR
3003 Berne

Par courriel :
marktregulierung@bfe.admin.ch

Lausanne, le 22 janvier 2015

Consultation - Arrêté fédéral sur la deuxième étape de l'ouverture du marché de l'électricité

Madame la Conseillère fédérale,
Mesdames, Messieurs,

La Fédération romande des consommateurs (FRC) vous remercie de l'avoir associée à la consultation relative à l'objet susmentionné et vous prie de trouver sa réponse ci-après.

Pour ce qui est des petits consommateurs (consommation inférieure à 100MWh), et en particulier des ménages, l'ouverture du marché de l'électricité n'amènera que peu de changements substantiels. Un changement de fournisseur n'aura en effet qu'un faible impact sur le budget des ménages, puisque seuls 45% du prix de l'électricité sont dépendants du prix de l'énergie.

Du fait qu'elle ne désavantage pas les ménages et sachant que le retour au modèle d'approvisionnement garanti est possible pour les petits consommateurs, la FRC ne s'opposerait toutefois pas à l'ouverture du marché de l'électricité. Elle pose cependant deux conditions sine qua non à ce soutien qui devront être intégrées lors de la révision de la loi sur l'approvisionnement en électricité (LApEI) et de l'ordonnance sur l'approvisionnement en électricité (OApEI) :

- elle exige que le Service Universel détaillant les droits du consommateur soit expressément défini et ancré dans le droit suisse pour garantir sa protection, comme c'est le cas dans le droit européen ;
- elle demande que la structure tarifaire soit revue afin de permettre aux ménages et aux PME de devenir acteurs de leur consommation.

Le détail de ces deux exigences figure ci-après :

1. Service Universel et protection des consommateurs

Pour ne pas revivre ce qui a caractérisé la libéralisation du marché des télécommunications ou de la Poste, la FRC souhaite que des pratiques commerciales favorables aux consommateurs soient intégrées dès le départ au marché libre de l'électricité. Pour cela, **il est indispensable d'intégrer dans la LApEI une définition exhaustive du Service Universel : en effet, comme c'est le cas dans le droit européen, les droits du consommateur dans le cadre du marché libre de l'électricité doivent être définis et ancrés dans le droit suisse afin de s'assurer que celui-ci soit correctement protégé.** Rien n'est pour l'instant défini par exemple en cas de faillite ou de défaillance du fournisseur d'électricité choisi sur le marché libre. Ni les dédommagements, ni les délais de transition ne sont établis. Ces éléments doivent obligatoirement être discutés, définis et figurer dans la nouvelle LApEI.

En plus de la définition des droits des consommateurs dans le cadre du Service Universel, la FRC demande à ce que les modalités suivantes de protection des consommateurs soient également intégrées lors de la révision de la LApEI ou de l'OApEI :

a) Limitation de la durée maximale des contrats:

Les entreprises d'approvisionnement en électricité (EAE) vont chercher à faire signer des contrats de longue durée à leurs clients, ce qui entrave le fonctionnement du marché en empêchant ces derniers de changer de fournisseur. Inversement, permettre aux clients de changer de fournisseur 2 mois après s'y être affilié implique des frais administratifs injustifiés pour les EAE. Ainsi, la FRC propose une durée initiale de contrat maximale de 12 mois, avec possibilité de résiliation deux mois avant la date d'échéance. En cas de non-résiliation et à l'échéance de la durée minimale du contrat, sa durée devient illimitée et une résiliation est alors possible pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de deux mois.

La limitation de la durée du contrat à 12 mois a l'avantage de permettre au client de changer de fournisseur ou de retourner au modèle d'approvisionnement garanti (MAG), comme prévu par l'OFEN.

b) Interdiction de la prolongation automatique des contrats

La prolongation automatique de contrats (en général 12 mois) a été ou reste source de beaucoup d'agacement pour les consommateurs dans d'autres domaines (télécommunications, abonnements à des journaux), car en pratique beaucoup de clients ne lisent pas intégralement les conditions générales (CG) et pensent ainsi pouvoir résilier leur contrat en tout temps. Il y a fort à parier que si la durée

maximale des contrats est limitée, les EAE chercheront à intégrer une prolongation automatique (de 12 mois par exemple) dans leurs CG. La FRC propose donc d'interdire les prolongations automatiques de contrats et défend la possibilité pour le client de résilier en tout temps dans un délai de 2 mois, après échéance de la durée minimale du contrat (voir point précédent).

c) Réglementation des offres complémentaires à l'offre de courant

Plusieurs EAE offrent d'autres services en plus de l'approvisionnement en électricité, notamment des services fournis via la fibre optique (Internet, TV, téléphonie). Il est imaginable que ces fournisseurs essaient de capter des clients via des offres combinées (courant + autres services). D'un côté, cela pourrait être intéressant pour les clients qui pourraient ainsi bénéficier d'offres attractives, de l'autre cela présente le risque d'en faire des clients captifs. La FRC estime donc que l'OFEN doit examiner la mise en place d'une réglementation dans ce cadre.

d) Protection des données

L'utilisation des coordonnées provenant de l'approvisionnement de base dans le cadre de la promotion d'offres du marché libre ou de produits et services électriques étrangers doit être discutée. La loi actuelle est insuffisante. Les dispositions pour la protection des données dans le cadre du « smart metering » doivent aussi être approfondies.

e) Mise en place d'un office de médiation

Un office de médiation indépendant ou un ombudsman ayant le pouvoir de statuer sur les petits litiges doit être mis en place.

f) Mise en place d'un comparateur de prix

Une plateforme neutre permettant de comparer les prix doit être créée pour favoriser la concurrence et faciliter la tâche des consommateurs. Les plateformes issues du secteur privé ont en effet généralement le défaut soit de majorer indirectement les prix des fournisseurs du fait des frais d'inscription ou liés aux « clics » et/ou ne sont pas vraiment neutres du fait qu'elles privilégient les fournisseurs qui les rétribuent. La FRC estime donc qu'il est important qu'une plateforme neutre soit mise en place via l'EICom afin d'assurer le bon fonctionnement et la transparence du marché.

g) Réglementation / interdiction de la publicité par téléphone

Tout comme dans le domaine des télécommunications ou des assurances maladies, le démarchage téléphonique est une pratique horripilante contre laquelle luttent les associations de consommateurs. La FRC demande donc à ce que la publicité par téléphone soit totalement interdite dans le cas du marché de l'électricité. Il est dans tous les cas indispensable d'introduire au minimum le droit de rétractation en cas de contrats conclus par téléphone. (L'initiative parlementaire 06.441 prévoit d'introduire le droit de rétractation pour les contrats conclus par

téléphone. La formulation d'une loi allant dans ce sens fait cependant toujours défaut. Etant donné que l'initiative 06.441 risque bien de se conclure sur des résultats insuffisants, la FRC propose d'introduire au minimum le droit de rétractation lors de contrats conclus par téléphone dans la LApEI.)

2. Changement de la structure tarifaire

Dans un marché libre de l'électricité, le consommateur ne peut que changer de fournisseur en comparant les offres des entreprises d'approvisionnement en électricité (EAE). Rien ne lui permet d'être acteur de sa consommation : le prix est calculé au KWh, lequel inclus les frais de réseau, les différentes taxes, ainsi que, pour 40-45%, le prix de l'énergie négocié sur le marché européen. Dans le cadre du marché libre, les EAE n'ont pas avantage à ce que le consommateur économise de l'électricité et le consommateur n'a que peu d'incitation à le faire. Sachant que les signaux de prix sur le marché européen ne vont pas dans le sens de la transition énergétique (prix du charbon et des certificats de CO₂ particulièrement bas), la FRC est donc très sceptique à l'égard de la compatibilité entre la libéralisation du marché de l'électricité et la Stratégie énergétique 2050, dont elle soutient les objectifs. Afin de mettre en place les conditions-cadre nécessaires à un marché favorable à la fois aux consommateurs, aux EAE et aux objectifs de réduction de la consommation de la Stratégie énergétique 2050, **la FRC défend une modification de la structure tarifaire pour permettre au consommateur d'opter pour une puissance maximale (ampérage) au lieu de payer les frais d'utilisation de réseau au KWh.** Le consommateur peut ainsi devenir acteur de sa consommation et les EAE bénéficier des capacités de réseau ainsi libérées.

En plus de la modification de la structure des tarifs, la FRC demande à ce que les modalités suivantes ayant trait à la régulation des prix soient également intégrées lors de la révision de la LApEI ou de l'OApEI :

a) Contrôle des tarifs

L'EICom ne peut redéfinir les tarifs que « ex-post » et non « ex-ante ». Sachant que les EAE peuvent ensuite contester les décisions de l'EICom devant la justice et que ces procédures prennent du temps, les clients qui auraient entre temps changé de fournisseur ne bénéficient ainsi pas de la baisse des tarifs. Ce cas de figure doit être pris en compte lors de la révision de la LApEI.

b) Rôle de l'EICom

La marge d'appréciation de l'EICom étant très large dans le cadre du contrôle des tarifs, il est important de compléter la LApEI en édictant les principes selon lesquels sont fixés les prix de référence, ceci pour éviter des procédures judiciaires longues et nombreuses qui pourraient résulter des dissensions entre les EAE et l'EICom.

En plus des éléments détaillés ci-dessus, la FRC demande à ce que les éléments suivants soient également clarifiés dans le cadre de la révision de la LApEI et de l'OApEI :

a) Coûts de transition

Non seulement ces coûts n'ont pas fait l'objet d'une évaluation, mais il n'a pas été défini s'ils seront reportés sur les coûts de réseau ou sur celui de l'énergie.

b) Coûts de marketing dans le cadre du marché libre

Dans le cadre du marché libre, il y aura inmanquablement des coûts liés à la promotion des offres des fournisseurs. Dans quelle mesure les clients dépendant du MAG devront-ils également assumer ces coûts ?

c) Offres de courant vert dans le cadre du MAG

La FRC estime que ces offres doivent également être intégrées au MAG, afin que les clients souhaitant en bénéficier ne soient pas obligés d'y renoncer.

Ainsi, bien que la consultation ouverte actuellement ne permette pas de proposer de changements matériels de la LApEI ou de l'OApEI, la FRC vous remercie de l'attention portée aux recommandations détaillées ci-dessus lors de la préparation des différents projets de loi et d'ordonnance et conditionne son soutien à la deuxième étape de l'ouverture du marché de l'électricité à la prise en compte de ceux-ci.

En vous remerciant de l'attention portée à ce qui précède, nous vous prions d'agréer, Madame la Conseillère fédérale, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Fédération romande
des consommateurs



Mathieu Fleury
Secrétaire général



Laurianne Altwegg
Responsable énergie et
environnement

La FRC est membre de l'Alliance des organisations des consommateurs

Alleanza delle organizzazioni dei consumatori
Alliance des organisations des consommateurs
Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen

acsi

frc

KONSUMENTEN
SCHUTZ

Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana | Fédération romande des consommateurs | Stiftung für Konsumentenschutz