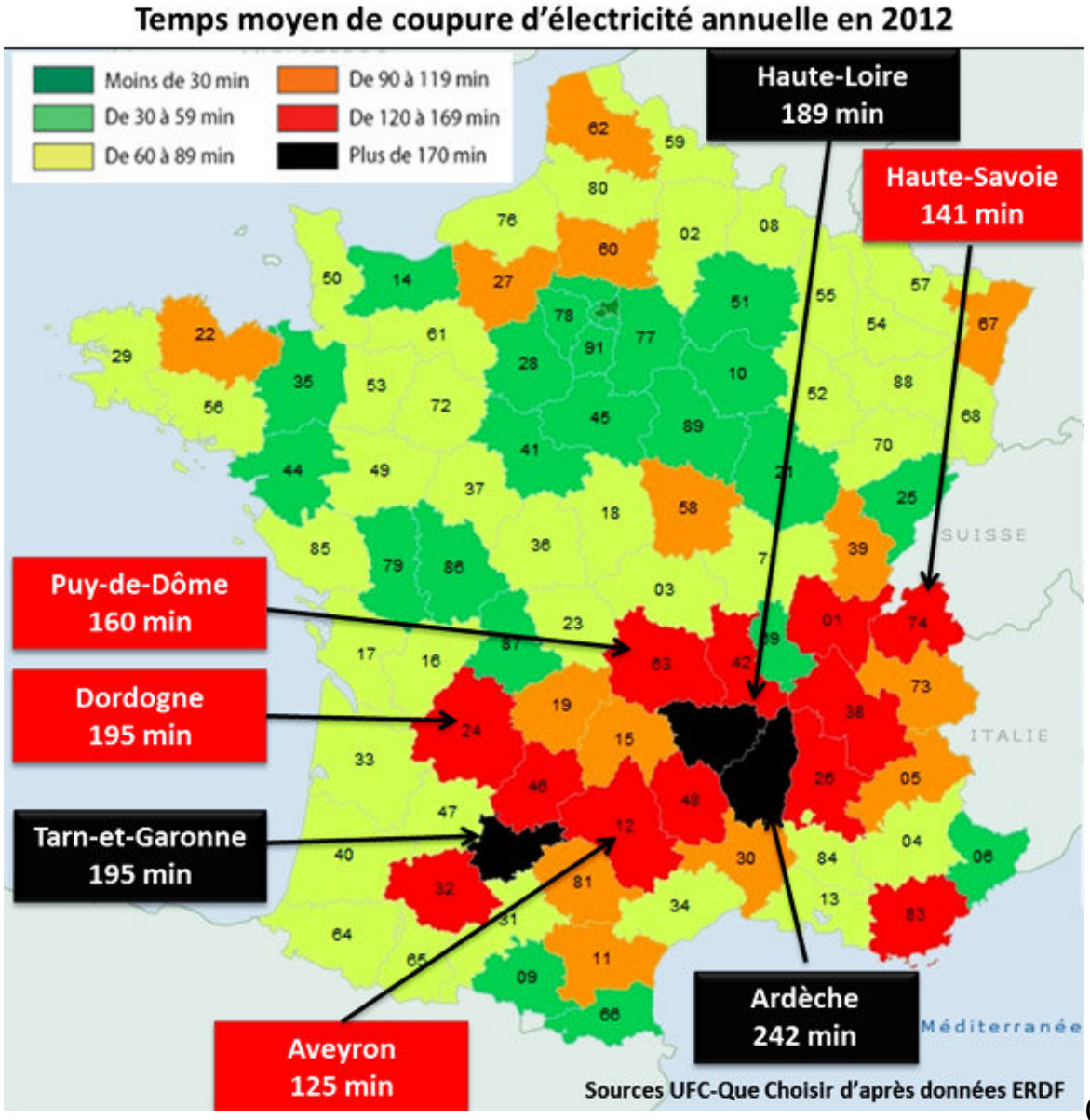
Coupures d’électricité : quid de l’indemnisation des consommateurs ?

26/03/2014 à 8h00

Alors que le système d’indemnisation des consommateurs en cas de défaillances du réseau électrique a récemment été modifié, l’UFC-Que Choisir saisit la Commission de Régulation de l’Energie (CRE) en raison de la non prise en compte de cette réforme par EDF et d’autres fournisseurs.



Constatant une aggravation des coupures, l’UFC-Que Choisir appelle

l’Autorité à réformer de nouveau le système de dédommagement pour des montants plus conformes à la réalité des préjudices subis par les consommateurs, et donc plus dissuasifs pour les opérateurs.

> ***Il y a un an, l’UFC-Que Choisir avait dévoilé une étude alarmante sur la qualité de distribution d’électricité et en avait appelé aux pouvoirs publics pour supprimer l’aberration du système de dédommagement des consommateurs en cas de coupure électrique qui ne reconnaissait pas le préjudice des consommateurs. Si la Commission de régulation de l’énergie (CRE) dans l’élaboration du quatrième tarif d’utilisation du réseau électrique (TURPE 4), paru au journal officiel du 12 décembre 2013, a entendu cet appel, il n’en va pas de même des fournisseurs qui “semblent faire la sourde oreille.”***

Indemnisation des consommateurs

Depuis janvier dernier, l’indemnisation des consommateurs en cas de coupures de plus de 6h a été multipliée par 10 par délibération de la CRE. Si cette dernière mouture du TURPE améliore l’indemnisation du consommateur, passant de 0.86€ HT à plus de 8.6€ HT par 6 heures continues d’interruption, elle reste néanmoins toujours trop largement déconnectée de la réalité du préjudice subi par les consommateurs estimé à 140€ (au-delà de 6 heures) par le Réseau de Transport d’Electricité (RTE).

> ***De même, le nouveau système reste encore trop éloigné des niveaux de compensation pratiqués par certains de nos voisins européens : “17€ d’indemnisation pour les consommateurs français après 12 heures de coupure contre 75€ pour les Norvégiens ou 90€ pour les Suédois.”***

Mais au-delà de la question du niveau d’indemnisation, c’est bel et bien l’omission de cette avancée par l’opérateur

historique et certains fournisseurs alternatifs dans leurs conditions en vigueur qui interpellent l'UFC :

> ***"ces derniers ne semblent pas être au courant de cette avancée puisqu'ils n'ont pas cru bon de modifier leurs conditions générales qui concernent pas moins de 35 millions de ménages. Cette méconnaissance est d'autant plus préjudiciable aux consommateurs que la qualité du réseau électrique s'est encore dégradée."***

Une aggravation des coupures d'électricité

Depuis l'étude de 2013 épinglant "la piètre qualité du réseau électrique", le compte n'y est toujours pas puisqu'au niveau national le temps moyen de coupure s'est encore dégradé passant de 75 min en 2012 à 97 min en 2013.

> ***De plus, conformément aux dernières données territoriales publiées, les inégalités entre les usagers sont particulièrement criantes : "alors que les parisiens supportent un temps moyen de coupure de 23 minutes par an, les habitants de l'Ardèche en subissent 10 fois plus, avec 242 minutes de coupure annuelle."***

Pour l'UFC, il y a fort à penser que cette situation n'évolue pas dans le bon sens puisque, d'ici 2017, le niveau d'investissement destiné à la qualité d'alimentation et de modernisation du réseau devrait à peine dépasser 1 milliard d'euros alors que le besoin est estimé à plus du double par la Cour des comptes (2 milliards d'euros par an d'ici 2020). Il est par conséquent plus qu'urgent de mettre en place un mécanisme d'indemnisation capable d'inciter réellement le distributeur à améliorer la qualité du réseau.

L'UFC-Que Choisir demande à la CRE, en tant qu'autorité de régulation de prendre les mesures nécessaires pour faire appliquer, en conformité avec le nouveau tarif d'utilisation

du réseau, le nouveau système d’indemnisation pour interruption d’alimentation. Elle demande également à faire évoluer le montant de cette indemnisation afin de mieux tenir compte du préjudice des consommateurs et d’inciter plus fortement ERDF à prendre toutes les mesures pour réduire les inégalités territoriales.

ENERZINE