



Vincennes - Centre ancien

Contexte

Depuis le 1er juillet 2007, les marchés de l'électricité et du gaz naturel se sont ouverts à la concurrence. Il est désormais possible de changer de fournisseurs ou de garder les mêmes! L'énergie est un bien de première nécessité. On n'achète pas de l'électricité ou du gaz sur un coup de tête. Aussi, il est important d'apprendre à devenir un consommateur «éclairé» pour se décider.

Quels sont les acteurs du marché de l'énergie ?

Qu'est-ce qu'un producteur ?

Les producteurs d'électricité exploitent des centrales nucléaires ou thermiques classiques (au fioul, au gaz naturel ou au charbon) et des sources d'énergies renouvelables (centrales hydrauliques, éoliennes, panneaux solaires). Ils sont situés en France ou en Europe, puisque les réseaux d'électricité sont tous reliés entre eux.



Les producteurs de gaz naturel exploitent des gisements souterrains de gaz naturel, dont le gaz est extrait, puis transporté (par gazoduc ou bateau «méthanier») jusqu'aux pays consommateurs. Moins de 5% du gaz consommé en France provient du territoire national. Le gaz consommé en Europe provient à 43% de l'Union Européenne (premier producteur : le Royaume-Uni), à 26% de Russie, 16% de Norvège, 11% l'Algérie, les 4% restant provenant d'autres pays (données 2005).

Les producteurs vendent «en gros», à des fournisseurs, l'électricité ou le gaz qu'ils ont produit.

Qu'est-ce qu'un fournisseur ?

Les fournisseurs d'énergie vendent «au détail», aux consommateurs, l'électricité ou le gaz qu'ils ont acheté aux producteurs.

Le fournisseur : c'est la société à laquelle vous pouvez acheter de l'électricité et/ou du gaz. C'est avec elle que vous concluez un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz. C'est le fournisseur qui vous envoie la facture d'électricité et/ou de gaz correspondant à votre consommation.

Qu'est-ce qu'un gestionnaire de réseau ?

Entre le lieu de production (centrale de production d'électricité ou gisement de gaz naturel) et le consommateur, des réseaux de transport et de distribution acheminent l'énergie : câbles électriques sur pylônes ou souterrains (pour l'électricité) et conduites souterraines (pour le gaz naturel).

- Réseaux de transport : ce sont les grandes infrastructures qui répartissent l'énergie sur l'ensemble du territoire (les «autoroutes» de l'énergie) ;
- Réseaux de distribution : ce sont les réseaux qui répartissent l'énergie entre plusieurs communes et, au sein d'une commune, entre plusieurs habitations (les «routes départementales» de l'énergie).

Les 36.000 communes de France sont desservies par les réseaux de distribution d'électricité, 9.100 d'entre elles le sont également par les réseaux de distribution de gaz naturel. Ces réseaux appartiennent aux collectivités locales.

Les principales missions des gestionnaires de réseaux de transport et de distribution sont :

- acheminer l'électricité / le gaz jusqu'aux clients, pour le compte des fournisseurs ;
- exploiter, entretenir, développer les réseaux, en maintenant un niveau de qualité et de sûreté.



Plus spécifiquement, les gestionnaires de réseaux de distribution :

- garantissent la qualité et la continuité de l'énergie livrée aux clients ;
- assurent les services de dépannage électricité et dépannage gaz pour tous les clients ;
- réalisent d'autres prestations techniques, comme l'entretien et la relève des compteurs.

Les missions des gestionnaires de réseaux de transport et de distribution ne rentrent pas dans le champ de la concurrence : elles restent en monopole sur une zone géographique donnée.

Bon à savoir : la qualité de l'énergie qui arrive au compteur (électricité et gaz) dépend des gestionnaires de réseaux. Quel que soit le fournisseur d'énergie, la qualité de l'énergie est donc toujours la même.

De nombreuses possibilités existent : faut-il changer ou pas ?

Quelles possibilités ?

Depuis le 1er juillet 2007, deux types de tarification possible :

«TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE»	«PRIX LIBRE»
FIXÉ PAR LES POUVOIRS PUBLICS Uniquement vos fournisseurs habituels (EDF, Gaz de France, entreprises locales de distribution)	SOU MIS À LA CONCURRENCE Tous les fournisseurs, y compris EDF, Gaz de France et les entreprises locales de distribution. (contrats signés après le 1er juillet)
Vous pouvez les conserver	Vous pouvez choisir de nouveaux fournisseurs ou conserver vos fournisseurs habituels

Bon à savoir : EDF Gaz de France et les entreprises locales de distribution peuvent à la fois proposer des offres au tarif réglementé de vente et au prix de marché. Il ne faut pas confondre EDF et Gaz de France « fournisseurs » avec EDF et Gaz de France « distributeurs » qui sont séparés juridiquement. EDF et Gaz de France « distributeurs » (ainsi que des entreprises locales de distribution pour 5 % de la population) sont chargés du monopole public de la distribution pour tous les fournisseurs (y compris les nouveaux fournisseurs), sous le contrôle des collectivités locales, autorités organisatrices de la distribution. Ce sont aussi elles qui organisent le service public de fourniture d'énergie au tarif réglementé de vente.

Attention ! Si vous choisissez un nouveau fournisseur d'électricité sur le marché ou si votre fournisseur habituel vous propose une offre au prix libre, vous pouvez revenir au tarif réglementé de vente fixé par les pouvoirs publics après 6 mois, et ce jusqu'au 1^{er} juillet 2010.

Dans quelles conditions ?

1. Si vous restez dans votre logement, pour conserver le tarif réglementé de votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz actuel, vous n'avez rien à faire.
2. Électricité ou gaz naturel : si vous emménagez dans un appartement ou une maison dont le précédent occupant avait conservé une offre au tarif réglementé de vente, vous pouvez vous aussi choisir une offre au tarif réglementé de vente ou opter pour une offre au prix de marché.
3. Électricité ou gaz naturel : si vous emménagez dans un appartement ou une maison dont le précédent occupant avait choisi une offre au prix de marché, vous n'êtes pas lié à ce choix et vous avez la possibilité de choisir le tarif libre ou réglementé.
4. Si vous emménagez dans un appartement ou une maison qui vient d'être raccordé pour la première fois, vous pouvez souscrire, pour l'électricité et seulement jusqu'en 2010, soit une offre au tarif réglementé de vente soit une offre au prix de marché.

Attention ! Pour le gaz naturel, vous ne pouvez souscrire qu'à une offre au prix de marché.

Quels points à vérifier ?

La comparaison des prix est difficile ? Forcément puisque le prix de vente de l'énergie comprend à la fois :

- l'acheminement dont le tarif est fixé par les pouvoirs publics ;
- la fourniture dont le prix est soumis à la concurrence ;
- des taxes diverses.

Pour bien choisir, il faut évaluer le prix de vente de l'énergie TTC, mais aussi le coût des services associés. Il est possible qu'une offre à bas prix soit accompagnée d'une prestation associée payante...

Pour éviter les mauvaises surprises, vérifiez aussi si le prix indiqué est fixe ou évolutif. Dans ce cas, demandez ses conditions d'évolution.

Méfiez-vous des services offerts les premiers mois qu'il faudra ensuite résilier ou payer.

Pour maîtriser votre contrat, regardez attentivement :

- sa durée : y a-t-il une période d'engagement initiale ?
- le coût d'un appel au service clientèle ;
- les modalités de résiliation : motifs, durée du préavis, coût éventuel, etc., tout cela a son importance !
- les modalités de facturation et de paiement.

Bon à savoir ! Si vous décidez de changer de fournisseur, vous n'êtes pas obligé de changer de comp-
teur. Et cela ne doit rien vous coûter car votre nouveau fournisseur doit s'occuper de tout gratuitement.
Gare aux frais abusifs !

Quels sont les droits du consommateur ?Le contenu de l'offre pré-contractuelle

La loi énumère les informations que le fournisseur doit transmettre au consommateur pour toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

16 mentions doivent figurer dans une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel proposée par un fournisseur :

- 1° L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ;
- 2° Le numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse électronique du fournisseur ;
- 3° La description des produits et des services proposés ;
- 4° Les prix de ces produits et services à la date d'effet du contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix ;
- 5° La mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de l'irréversibilité de la renonciation aux tarifs réglementés de vente pour un site donné pour la personne l'exerçant ;
- 6° La durée du contrat et ses conditions de renouvellement ;
- 7° La durée de validité de l'offre ;
- 8° Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;
- 9° Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'Internet ;
- 10° Les moyens, notamment électroniques, d'accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints ;
- 11° Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie ;
- 12° Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du gestionnaire du réseau de distribution ;
- 13° L'existence du droit de rétractation ;
- 14° Les conditions et modalités de résiliation du contrat ;
- 15° Les modes de règlement amiable des litiges ;
- 16° Les conditions d'accès à la tarification spéciale «produit de première nécessité» pour l'électricité et au tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.

Ces informations sont confirmées par le fournisseur «par tout moyen», préalablement à la conclusion du contrat. A votre demande, ces informations sont transmises par voie électronique ou postale.

Il est vivement recommandé de demander cette confirmation écrite de l'offre, compte tenu des nombreuses informations qu'elle contient. Il est conseillé de lire attentivement ce document.

Le contenu du contrat

Le contrat souscrit par écrit est remis au consommateur par voie électronique ou par courrier. Le fournisseur a l'obligation de proposer au consommateur, parmi ses offres commerciales, un contrat d'une durée d'un an.

En plus des informations mentionnées dans l'offre, le contrat doit mentionner les éléments suivants :

- 1° La date de prise d'effet du contrat et sa date d'échéance s'il est à durée déterminée ;
- 2° Les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- 3° Les coordonnées du gestionnaire de réseau auquel est raccordé le client ;
- 4° Le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les modalités de comptage de l'énergie consommée ;
- 5° Le rappel des principales obligations légales auxquelles les consommateurs sont soumis concernant leurs installations intérieures.

La conclusion du contrat

Quel que soit son mode de conclusion (démarchage, vente à distance, vente en agence), le contrat est écrit ou disponible sur un support durable.

La modification du contrat

Si votre fournisseur veut modifier votre contrat de fourniture (en cas d'augmentation du prix par exemple), il doit vous en informer au moins un mois à l'avance, par courrier. Il doit aussi vous rappeler que vous pouvez résilier le contrat sans pénalité dans les 3 mois suivant la réception du courrier.

La résiliation du contrat

Si vous résiliez votre contrat, quelle qu'en soit la raison (changement de fournisseur, modification du prix...), votre fournisseur ne peut vous facturer que les frais éventuels prévus dans l'offre commerciale. Ces frais doivent être dûment justifiés.

Bon à savoir : si vous quittez le fournisseur avec lequel vous disposez d'un contrat au tarif réglementé, pour souscrire un contrat au prix de marché, cette résiliation ne peut donner lieu au paiement de quelque indemnité que ce soit. Aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur.

Droits en cas d'offre faite par démarchage

Un fournisseur (ou son représentant) se rend à votre domicile ou bien sur votre lieu de travail, même à votre demande, pour vous proposer une offre. Il peut également vous démarcher dans d'autres lieux non destinés à la commercialisation.

Vous êtes protégé par les règles sur le démarchage : vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de la commande. Vous utiliserez le formulaire détachable que le fournisseur est tenu de vous transmettre et vous l'enverrez par lettre recommandée avec accusé de réception.

A noter : Si le fournisseur vous invite à vous rendre dans ses locaux commerciaux sous prétexte de retirer un cadeau et que vous signiez un contrat de fourniture d'énergie, la réglementation sur le démarchage à domicile s'applique.

Attention, si vous êtes sollicité par un vendeur sur un stand implanté au centre d'une allée d'une galerie commerciale, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation.

Droits en cas d'offre faite «à distance».

Cas n° 1 – Vous êtes démarché par un fournisseur à distance (par courrier, téléphone, fax ou Internet). Vous êtes sollicité par un fournisseur qui vous présente son offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Celle-ci vous convient. Dans ce cas, le fournisseur doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre.

Vous n'êtes engagé que si vous renvoyez le contrat signé. Une fois que vous avez signé, vous avez toujours la possibilité de vous rétracter dans un délai de 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre.

Cas n° 2 – Vous prenez l'initiative de contacter un fournisseur par téléphone ou vous souscrivez à une offre sur le site Internet d'un fournisseur. Si son offre vous convient, vous êtes engagé auprès du fournisseur dès que vous lui avez donné votre accord par téléphone, ou dans le cas d'une offre par Internet, dès que vous avez validé l'offre par un double clic.

Le fournisseur doit alors vous adresser une confirmation de celle-ci par tout moyen. Il est toutefois conseillé de lui demander une confirmation écrite de l'offre (par courrier ou par mail).

Vous avez toujours la possibilité de changer d'avis. Dans ce cas, le délai de rétractation débute dès que vous avez donné votre accord par téléphone (ou dans le cas de la souscription d'un contrat par Internet, dès que vous avez validé l'offre par un double clic).

Modalités de rétractation en cas de vente à distance et de démarchage

Principe : à compter de l'acceptation de l'offre en cas de vente à distance ou de la souscription d'un contrat en cas de démarchage, vous disposez d'un délai de 7 jours pour vous rétracter sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Il suffit d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

Mise en service et droit de rétractation

Si vous emménagez dans un nouveau logement et que vous avez besoin d'avoir accès à l'énergie dans un délai très court, vous pouvez après avoir contacté un fournisseur, lui donner votre accord pour bénéficier de l'énergie « immédiate » avant la fin du délai de rétractation.

Attention : dans ce cas, vous renoncez à toute possibilité de vous rétracter.

Que faire si un fournisseur ne respecte pas les dispositions encadrant le démarchage et la vente «à distance» ?

Etape n° 1 : vous écrivez au fournisseur concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer votre réclamation.

Etape n° 2 : vous contactez la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF) ou vous saisissez une association de consommateurs. Vous pouvez également agir en justice devant le tribunal compétent.

Quels fournisseurs ?

Il existe 9 fournisseurs sur le marché. Certains peuvent fournir de l'électricité et du gaz, d'autres l'une des deux énergies. La liste de ces fournisseurs d'énergie est disponible sur Internet (www.energie-info.fr).

Liste alphabétique des fournisseurs

	Electricité	Gaz naturel
Altergaz		×
Alterna	×	
Direct Energie	×	×
EDF - Bleu Ciel	×	×
Enercoop	×	
Gaz de France - DolceVita	×	×
GEG Source d'Energie	×	
Planète UI	×	
Poweo	×	×

Le texte de référence :

Article 2 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006, loi relative au secteur de l'énergie.

Quelques sites Internet :

www.energie2007.fr

www.energie-info.fr

www2.ademe.fr