

SAINT-ETIENNE

2 NOVEMBRE 2009

COMMUNIQUE DE PRESSE

Mieux choisir son fournisseur d'électricité ou de gaz grâce à Clair'Energie

Depuis l'ouverture du marché de l'énergie en juillet 2007, de nombreux fournisseurs se sont positionnés et démarchent les particuliers. Les offres proposées sont très diverses et constituent un véritable « maquis » pour qui souhaite les comparer.

Face à la pression commerciale exercée par certains fournisseurs, les associations de consommateurs et les Syndicats d'Énergies de France ont très vite ressenti le besoin d'aider le consommateur dans son choix et de le protéger face à d'éventuels abus.

Ainsi a été créée la marque CLAIR'ENERGIE qui garantit des pratiques commerciales vertueuses de la part des fournisseurs de gaz ou d'électricité.

Dans la Loire, le SIEL (Syndicat intercommunal d'Énergies du département de la Loire) assure la promotion et la surveillance de CLAIR'ENERGIE. Cette marque de confiance est destinée aux petits consommateurs (y compris les petits professionnels) et repose sur une charte d'engagements.

CLAIR'ENERGIE « labellise » des offres de fourniture à partir de deux critères : des conditions générales de vente et des modalités de commercialisation respectueuses du consommateur.

CLAIR'ENERGIE est un dispositif local et le SIEL, propriétaire des réseaux de distribution publique d'énergie de la Loire surveille les pratiques des fournisseurs présents sur le département.

Altergaz, Enercoop GEG SE et Alterna sont les quatre premiers fournisseurs (électricité et/ou gaz) qui remplissent aujourd'hui les conditions d'utilisation du label Clair'Energie.

Des pratiques commerciales et contractuelles vertueuses

Dans un marché qui s'ouvre à la concurrence, il importe de protéger les consommateurs de pratiques commerciales indélicates ou d'offres peu transparentes.

- C'est pourquoi CLAIR'ENERGIE surveille les **pratiques de vente**, pour la vente à distance ou le démarchage : respecter des horaires raisonnables pour les visites, ne pas abuser de la naïveté ou de la situation de faiblesse de personnes fragiles, ne pas faire de publicité mensongère, etc.
- La signature d'un contrat doit se faire en connaissance de cause. CLAIR'ENERGIE veille à la délivrance d'une **information précontractuelle rigoureuse** : sortie du tarif réglementé, délais de règlement, montant des pénalités pour retard de paiement, etc. A bannir : les caractères de trop petite taille...
- Le **contrat** comprendra des engagements respectueux du client : le fournisseur renonce aux appels surtaxés pour le service clients, propose divers modes de paiement sans frais supplémentaires et s'interdit de facturer des indemnités forfaitaires pour retard de paiement.
- La **fourniture**, elle-même, est visée. Un fournisseur CLAIR'ENERGIE s'engage à faire figurer parmi ses offres d'électricité, une offre respectueuse de l'environnement en termes d'énergies renouvelables ou de rejets d'émission de CO2.

Attention ! CLAIR'ENERGIE ne concerne que les pratiques commerciales et le contenu des contrats, pas les tarifs ou prix de vente.

EDF et Gaz de France n'ont pas souhaité, dans l'immédiat, se prévaloir de CLAIR'ENERGIE pour leurs offres aux tarifs réglementés

- **Les fournisseurs historiques sont engagés dans une démarche de conquête de clients qui historiquement n'est pas la leur. A ce titre, ils proposent systématiquement des offres duales (gaz et électricité), dans des conditions insuffisamment transparentes pour les consommateurs.**
- **La confusion semble entretenue entre les offres au tarif réglementé (fixé par l'Etat) et les offres au prix de marché (libre).**
- Dans le cas de Suez GDF, ces derniers mois, de nombreux consommateurs ont alerté la FNCCR * et ses adhérents, faisant état de nombreux dysfonctionnements :
 - o Insistance excessive pour vendre des offres aux prix de marché,
 - o traitement visiblement défaillant de problèmes de factures trop élevées qui, de manière récurrente, posent des problèmes de trésorerie importants aux consommateurs domestiques.

Contact Clair'Energie Loire:

Magali CALMELS
SIEL
5 rue Charles de Gaulle
42021 Saint-Etienne Cedex 1
Tél. 04 77 43 89 00
siel@siel42.fr

Plaquette de présentation de Clair'Energie téléchargeable sur :
http://www.siel42.fr/doc/plaquette_clairenergie_SIEL42_1.pdf

Contact Presse :

Alexandre ALLION
Tél. 04 77 43 89 78
allion@siel42.fr

Créé en 1950, le SIEL regroupe 326 communes du département de la Loire pour lesquelles il organise le service public de distribution d'électricité et de gaz.

**Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies*