

Energie : le SIEL souhaite que les fournisseurs d'électricité et de gaz adoptent un code de bonne conduite

L'ouverture à la concurrence des marchés énergétiques pour tous les clients professionnels a débuté en France il y a un peu plus d'un an, le 1^{er} juillet 2004. Le bilan de cette première année apparaît plutôt mitigé : de nouveaux fournisseurs sont apparus mais seulement 3 à 4% des consommateurs qui en avaient la possibilité ont décidé de les mettre en concurrence.

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité ne semble donc pas avoir encore introduit de grands changements.

Le processus est néanmoins lancé et un retour à la situation précédente ne paraît pas possible, comme le confirme la récente entrée en Bourse de Gaz de France. Les consommateurs d'énergie doivent donc s'adapter aux nouvelles règles de marché qui ne leur seront pas spontanément favorables.

Le SIEL estime notamment que les petits et moyens consommateurs doivent chercher à équilibrer leur situation vis-à-vis des fournisseurs d'énergie qui sont souvent de très grandes entreprises et restent peu nombreux.

Il propose donc aux fournisseurs d'adopter le Code de bonne conduite élaboré par la FNCCR.

Présenté sous la forme de 10 commandements, ce guide comporte une série de mesures concrètes dont la mise en oeuvre devrait permettre d'améliorer les relations entre fournisseurs et clients éligibles (professionnels, PME-PMI, agriculteurs, artisans, collectivités locales, etc...) en les basant sur la transparence, la confiance et les possibilités de contrôle.

« Il semblait opportun de baliser le plus tôt possible la relation client-fournisseur pour éviter que des abus se multiplient, comme on a pu l'observer dans des pays voisins » a expliqué un porte-parole de la FNCCR.

Les élus du SIEL ont également décidé d'aller plus loin en travaillant avec les représentants des consommateurs du département, que le syndicat réunit régulièrement au sein de la CCSP (Commission Consultative de Service Public), et les fournisseurs d'énergie, pour mettre au point un guide spécifique « Loire » pour les achats d'électricité et de gaz.

Afin que ce document soit le plus efficace possible, le SIEL propose aux consommateurs du département ayant déjà mis en concurrence les fournisseurs d'énergie, ou ayant envisagé de la faire, de lui faire connaître les difficultés rencontrées ou les questions qu'ils se posent. Ces informations peuvent être transmises soit directement aux services du SIEL, soit par l'intermédiaire des chambres consulaires, groupements d'entreprises, ou associations et syndicats professionnels.

Le Syndicat Intercommunal d'Énergies de la Loire (SIEL) est l'autorité organisatrice du service public de distribution de l'électricité et du gaz dans le département de la Loire. Il a notamment pour mission de contrôler, au nom des collectivités locales et citoyens-consommateurs, le bon accomplissement des missions de service public par les entreprises prestataires du secteur de l'énergie.

Contact : Relations presse : Laurence Merle - Tél. 04 77 43 89 76 - e-mail : ldesage@siel42.fr

Le SIEL adhère à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR)

PJ : Les « 10 commandements » des fournisseurs d'énergie

PME-PMI, clients professionnels...

Les « 10 commandements » des fournisseurs d'énergie

Depuis juillet 2004, les marchés de l'énergie sont ouverts à la concurrence pour l'ensemble des clients professionnels. L'exemple de pays voisins montre qu'une telle ouverture conduit parfois à des excès.

Afin de contribuer à une meilleure protection des petits consommateurs professionnels, la FNCCR propose un Guide de bonne conduite des fournisseurs, comprenant de nombreuses recommandations contractuelles.

1 – Interdiction des pratiques commerciales déloyales :

- prohibition des pratiques commerciales trompeuses, susceptibles d'induire le client en erreur quant au prix, aux caractéristiques du produit, aux conditions d'utilisation...
- prohibition des pratiques commerciales agressives, telles que harcèlement, contrainte, influence...
- prohibition des ventes liées (subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée, ou à l'achat d'un autre produit ou service).

2 – Encadrement de la vente à distance et du démarchage :

- en cas de démarchage, mise à disposition d'un formulaire détachable de rétractation, ainsi que d'une fiche standardisée permettant de comparer les offres,
- choix d'horaires de démarchage raisonnables (9h/19h),
- mise à disposition des coordonnées du fournisseur,
- confidentialité.

3 – Précision des informations précontractuelles :

- mise à disposition d'une fiche standardisée permettant la comparaison des offres,
- fourniture d'une note explicative sur le système énergétique français,
- spécimen du contrat et conditions générales de vente.

4 – Proposition de contrats précis et transparents :

- description aussi détaillée que possible des produits et services vendus,
- modalités et conditions de paiement (avec un délai minimal de 10 jours pour coupure, suite à mise en demeure écrite pour non paiement),
- indication des frais pour paiement tardif et/ou coupure,
- périodicité au moins semestrielle des factures,
- en cas d'usage mixte (professionnel et personnel), proscription des interruptions de service durant l'hiver,
- condition de rétractation et de résiliation, durée d'engagement, modification éventuelle des contrats...

5 – Fourniture de factures détaillées :

- identification du fournisseur,
- périodicité,
- unités consommées, prix unitaires, caractéristiques de l'offre, taxes, détail du calcul du montant à payer,
- date limite de paiement,
- nature des sources d'énergie utilisées,
- information sur la maîtrise de la demande d'énergie,
- information sur l'évolution de la consommation.

6 – Modalités équitables de renouvellement des contrats :

- information de la possibilité de renouveler ou non le contrat dans un délai compris entre 1 et 3 mois avant la date d'expiration,
- renouvellement selon les mêmes dispositions contractuelles sauf conditions plus favorables.

7 - Possibilités équilibrées de résiliation des contrats :

- résiliation possible du fait du client en cas de déménagement, cessation d'activité, manquement du fournisseur à ses obligations...
- résiliation possible du fait du fournisseur en cas de force majeure, manquement du client à ses obligations.

8 – Information préalable sur le transfert des contrats :

- information du client en cas de cession du contrat à un autre fournisseur par lettre recommandée A.R. un mois avant la cession, la non réponse valant acceptation, sauf en cas de modification des conditions contractuelles,
- possibilité pour le client de refuser ce transfert en résiliant son contrat.

9 – Conditions de la modification des contrats :

- information du client en cas de modifications d'une ou plusieurs dispositions du contrat en cours par lettre recommandée A.R, l'accord du client devant être formulé par écrit,
- possibilité pour le client de refuser toute modification en résiliant son contrat.

10 – Garanties pour le règlement des litiges :

- médiation d'un tiers, tel que l'agent de contrôle habilité et assermenté de la collectivité locale ou de l'établissement intercommunal compétent, en cas de litige entre le fournisseur et le client.