

**Les tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics et les offres à prix de marché : VOUS AVEZ LE CHOIX**

Si vous êtes un **CONSOmmATEUR PARTICULIER** ou **PROFESSIONNEL**, dont la consommation annuelle en **GAZ NATUREL** est inférieure à 30 000 kWh ou disposant d'un contrat de fourniture d'**ÉLECTRICITÉ** avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, vous pouvez opter librement pour une offre au tarif réglementé ou une offre à prix de marché en électricité et en gaz naturel.

Vous disposez de la faculté de revenir à une offre au tarif réglementé après avoir souscrit une offre à prix de marché. Il vous suffit de contacter un fournisseur proposant ce type de tarif (EDF et les entreprises locales de distribution s'agissant de l'électricité, GDF Suez et les entreprises locales de distribution concernant le gaz naturel).

**A noter, aucun fournisseur (hormis quelques entreprises locales de distribution) ne peut vous proposer une offre au tarif réglementé de vente pour l'électricité et le gaz à la fois !**



**Conditions d'accès aux TARIFS SOCIAUX en électricité et en gaz naturel**

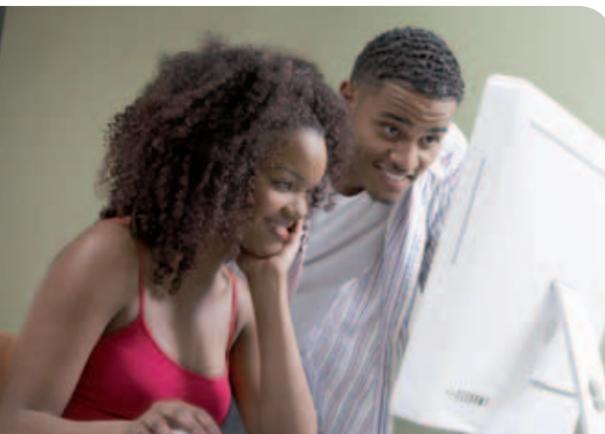
Pour la fourniture en électricité et en gaz naturel de leur résidence principale, les consommateurs, dont les ressources annuelles du foyer sont inférieures ou égales au plafond permettant de bénéficier de la CMU-C (couverture maladie universelle complémentaire), peuvent bénéficier d'une tarification sociale en électricité et en gaz naturel.

Le tarif social en électricité (tarif de première nécessité ou **TPN**) est proposé par EDF et les entreprises locales de distribution. Le tarif social en gaz naturel (tarif spécial de solidarité ou **TSS**) est proposé par tous les fournisseurs de gaz naturel.

Pour savoir si vous pouvez bénéficier de cette tarification, renseignez-vous auprès des services sociaux de votre commune ou de votre département. Vous pouvez par ailleurs composer les numéros verts gratuits mis à votre disposition (du lundi au vendredi de 9h à 18h) pour tous renseignements : **numéro TPN 0 800 333 123 - numéro TSS 0 800 333 124.**

**Si vous rencontrez des difficultés pour le paiement de vos factures, que vous bénéficiez ou non de tarifs sociaux, vous pouvez vous adresser au Fonds de solidarité logement (FSL) de votre département qui, sous certaines conditions, pourra vous aider à régler une partie de vos factures.**

Pour en savoir plus, consultez le site d'information des consommateurs d'électricité et de gaz : **www.energie2007.fr**



**Les collectivités organisatrices de la distribution d'énergie**

Représentants des communes ou départements, ces collectivités, constituées de syndicats de communes, de départements, de villes, sont propriétaires des réseaux d'électricité à basse et moyenne tension, ainsi que des canalisations de gaz à basse et moyenne pression. Elles organisent le service public à partir de contrats de concession signés avec EDF et sa filiale ERDF et GrDF, la filiale de GDF Suez, et de règlements de service s'agissant de la fourniture de gaz naturel aux tarifs réglementés de vente.

Elles contrôlent qu'EDF et GDF Suez s'acquittent bien de leurs engagements en ce qui concerne la fourniture aux tarifs réglementés de vente.

Pour la distribution d'énergie, elles contrôlent qu'ERDF et GrDF accomplissent les missions présentes dans ces contrats : qualité du réseau, entretien, dépannage...

Certaines collectivités organisent elles-mêmes le service public, en créant des entreprises locales de distribution.

Ces collectivités assurent la surveillance locale de la marque de qualité CLAIR'ENERGIE. Elles peuvent prendre les mesures nécessaires à retirer la marque CLAIR'ENERGIE à tout fournisseur qui ne respecte pas ces engagements.

**La FNCCR**

Association nationale regroupant les collectivités organisatrices de la distribution d'énergie, la FNCCR a créé CLAIR'ENERGIE et sa charte d'engagements.

Elle anime les sites **www.clairenergie.fr** et **www.energie2007.fr**, afin d'aider les consommateurs à bien choisir leurs fournisseurs d'énergie.

**La FNCCR est propriétaire de la marque CLAIR'ENERGIE.**



**FNCCR**

Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

20, Boulevard de Latour-Maubourg - 75007 Paris

Tel : 01 40 62 16 40 | Fax : 01 40 62 16 41

[fnccr@fnccr.asso.fr](mailto:fnccr@fnccr.asso.fr)



**Electricité & Gaz**

**CLAIR'ENERGIE pour éclairer votre choix**



Laetitia DEVASSINE-GIRARDOT - POWERgraff.fr - Photos: iStockPhoto - Fotolia - Papier blanc sans chlore

**www.clairenergie.fr**

## PRÉSENTATION de la marque



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, vous pouvez choisir librement vos fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Sans doute avez-vous déjà été sollicité par EDF, GDF Suez ou leurs concurrents qui vous ont proposé de nouvelles offres. Mais comment choisir ? Peut-on faire confiance à toutes les offres, à tous les fournisseurs ? L'ouverture des marchés à la concurrence, comme on a pu le voir dans d'autres secteurs, entraîne parfois des abus préjudiciables aux consommateurs.

Pour vous protéger de tels abus et vous permettre de vous retrouver dans la diversité des offres des fournisseurs, nous avons créé « **CLAIR'ENERGIE** ». Cette marque de qualité <sup>1</sup> garantit le respect d'engagements fermes pris par les fournisseurs d'électricité et de gaz. Elle leur interdit par exemple certaines pratiques commerciales et leur impose des informations transparentes. CLAIR'ENERGIE permet aux consommateurs de sélectionner des fournisseurs respectant ces engagements.

Cette marque fait l'objet d'une surveillance active par les collectivités organisatrices de la distribution d'énergie et leur Fédération : la FNCCR.

**Attention :** CLAIR'ENERGIE ne concerne que les pratiques commerciales ; pas les tarifs ou prix de vente !

<sup>1</sup> CLAIR'ENERGIE est une marque collective simple, déposée par la FNCCR à l'INPI. Cette démarche ne s'inscrit pas dans le cadre de l'article L.115-27 du Code de la consommation. CLAIR'ENERGIE n'est donc pas une marque collective de certification au sens de l'article L.715-1 du CPI.

### Qui surveille l'utilisation de CLAIR'ENERGIE ?

Les collectivités organisatrices de la distribution d'énergie (syndicats de communes, départements) sont les propriétaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz depuis près d'un siècle. Elles sont chargées de l'organisation du service public local de l'électricité et du gaz.

Ce service concerne aussi bien les réseaux que la fourniture. Il est concédé le plus souvent à EDF s'agissant de la fourniture et à ERDF et GrDF s'agissant de la gestion des réseaux. Vous l'ignorez peut-être mais lorsque vous allumez la lumière ou cuisinez au gaz, c'est grâce au service public organisé dans votre département, par ces collectivités.



## Les ENGAGEMENTS des fournisseurs

### Quels engagements pour les fournisseurs CLAIR'ENERGIE ?

Une offre qui bénéficie de la marque de qualité CLAIR'ENERGIE, c'est l'assurance de pratiques commerciales et contractuelles vertueuses. Petite revue de détail.

#### 1. Surveiller les pratiques de vente

Le fournisseur CLAIR'ENERGIE et ses représentants commerciaux s'engagent à respecter des règles strictes de protection des consommateurs, relatives à la vente à distance et au démarchage. Ils doivent respecter des horaires raisonnables pour les visites, rester courtois... Ils s'engagent aussi à ne pas abuser d'un manque d'information des consommateurs ou de la situation de faiblesse de personnes fragiles.

- Avec CLAIR'ENERGIE :  
**Pas de harcèlement commercial pour la conquête de nouveaux clients !**

#### 2. Avant de signer : des informations transparentes

Avant toute signature d'un contrat, un fournisseur CLAIR'ENERGIE s'assurera que le client a bien compris toutes les informations qu'il lui a données. Il veillera notamment à l'informer du caractère réglementé ou libre des prix proposés car coexistent sur le marché des offres avec des prix librement fixés par les fournisseurs d'énergie et des offres avec des tarifs réglementés par les pouvoirs publics. Les documents commerciaux (offre précontractuelle et contrat) doivent être lisibles par tous. Certains mots sont compliqués ou prêtent à confusion: un glossaire des principaux termes employés est inséré dans les contrats. Avant la souscription d'un contrat, un fournisseur CLAIR'ENERGIE est tenu notamment d'informer son client des délais de règlement des factures, du montant des pénalités pour retard de paiement. Il lui indiquera aussi comment est produite son électricité (nucléaire, énergies renouvelables...).

- Avec CLAIR'ENERGIE :  
**Pas d'information évasive ou illisible !**

#### 3. Votre contrat : des engagements respectueux

Un fournisseur CLAIR'ENERGIE doit proposer divers modes de paiement sans frais supplémentaires et ne pas facturer des indemnités forfaitaires pour retard de paiement. Il prévoit et informe le client de la manière dont il peut contester ses factures. Il ne peut pas exiger d'un consommateur un dépôt de garantie.

- Avec CLAIR'ENERGIE :  
**Divers modes de paiement sans frais supplémentaires !**

#### 4. Energie & développement durable

Le fournisseur CLAIR'ENERGIE s'engage à adapter l'offre à la consommation réelle de son client. Il lui délivrera gratuitement des informations sur la maîtrise de ses consommations en énergie. Il propose parmi ses offres d'électricité, une offre respectueuse de l'environnement en termes d'énergies renouvelables ou de rejets d'émission de CO<sub>2</sub>.

## Le RESPECT des ENGAGEMENTS CLAIR'ENERGIE

### Une surveillance de proximité

Si les fournisseurs ne respectent pas les engagements CLAIR'ENERGIE ils ne peuvent en aucun cas se prévaloir de cette marque. La surveillance du respect des engagements des fournisseurs CLAIR'ENERGIE est assurée au plus près des consommateurs. Ce sont en effet les collectivités organisatrices de la distribution d'énergie qui ont cette responsabilité. Ce sont le plus souvent des syndicats de communes de taille départementale.

Elles en ont la compétence, car ces collectivités sont chargées depuis des décennies de garantir le bon fonctionnement du service public de l'électricité et du gaz.

Elles en ont la légitimité, car elles représentent les communes, donc les citoyens-consommateurs.

### CLAIR'ENERGIE : qui est concerné ?

La marque de qualité CLAIR'ENERGIE vise les fournisseurs d'énergie proposant des offres aux consommateurs particuliers et aux petits clients professionnels. CLAIR'ENERGIE concerne aussi bien les offres aux tarifs réglementés de vente que les offres à prix de marché. Le rôle de CLAIR'ENERGIE est d'accompagner les consommateurs qui comparent les offres des fournisseurs sur d'autres critères que ceux se rapportant aux tarifs ou aux prix de vente.

