



L'ouverture des marchés en 45 questions/réponses

Le rôle du SDEA ?

Réponse : le Syndicat est une collectivité territoriale, il regroupe toutes les communes du département de l'Aube (y compris Troyes et son agglomération). Il est l'autorité organisatrice de la distribution et de la fourniture d'électricité et de gaz dans le département. A ce titre il a un rôle de conseil et d'information auprès des consommateurs d'énergie.

1 - Qu'est-ce qui a changé ?

1-1- Qui est concerné par l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz ?

Réponse : tout le monde. Les marchés de l'énergie ont été ouverts progressivement à la concurrence : après les entreprises, les professions libérales, les établissements publics, le marché concurrentiel concerne désormais tous les Français.

1-2- Suis-je obligé de changer de fournisseur ?

Réponse : non. La concurrence n'est pas une obligation, c'est une possibilité.

1-3 - Qu'est-ce qui change pour moi ?

Tout et rien ! Depuis le 1er juillet 2007, les consommateurs ont deux possibilités :

- soit conserver leurs contrats habituels avec EDF, la SICAE (ou la régie de la Villeneuve au Chêne) et GDF Suez. Ce sont des contrats au tarif régulé par les pouvoirs publics;
- soit changer de contrat, avec leurs fournisseurs habituels ou de nouveaux fournisseurs. Il s'agira alors de contrats au prix de marché.

1-4 - Y a-t-il une différence entre les tarifs régulés et les prix de marché ?

Les tarifs régulés sont fixés par les pouvoirs publics. Pour l'électricité par exemple, leur évolution est contrôlée, égale ou inférieure à l'inflation. Les prix de marché sont fixés par les fournisseurs : c'est la loi de l'offre et de la demande. Ils peuvent augmenter de manière brutale, c'est arrivé plusieurs fois ces dernières années.

1-5 - Qu'appelle-t-on l'éligibilité ?

L'éligibilité désigne la possibilité pour un consommateur de choisir son fournisseur d'énergie. On dit qu'il est « éligible ».

1-6 Où trouver la liste des fournisseurs d'énergie ?

Cette liste est disponible sur plusieurs sites :

www.energie2007.fr (site lié à celui du SDEA)

www.energie-info.fr (site lié à celui de la Commission de régulation de l'énergie - CRE)

1-7 Y a-t-il beaucoup d'offres différentes ?

Les offres se regroupent en deux catégories distinctes :

- Les offres aux tarifs régulés (uniquement vos fournisseurs historiques, uniquement EDF, la SICAE ou la Régie pour l'électricité, uniquement à ce jour GDF Suez pour le gaz). Ces tarifs sont régulés par l'Etat.
- Les offres aux prix de marché proposées par tous les fournisseurs (y compris EDF, SICAE et GDF Suez). Pour ces offres, les prix sont libres et peuvent varier fortement.

Les fournisseurs d'énergie sont tenus de faire clairement mention du caractère régulé ou non des prix proposés et de la renonciation aux tarifs régulés.

2 Prix de marché et tarifs régulés

2-1 -Les offres au prix de marché sont moins chères que le tarif régulé. Pourquoi hésiter ?

Réponse - D'abord il faut savoir que la concurrence ne concerne qu'environ 40% de la facture. Ensuite ce qui est vrai aujourd'hui ne l'est pas demain. L'augmentation des tarifs régulés est décidée par l'Etat elle est modérée car le contrat de service public conclu entre l'Etat et EDF prévoit qu'ils ne peuvent pas augmenter plus que l'inflation. Les prix de marché évoluent de manière bien plus brutale.

Une offre peut être intéressante aujourd'hui et beaucoup moins six mois après. Avant de prendre une décision il faut prendre le temps de comparer ma situation actuelle avec les offres qui me sont faites.

Il faut aussi comparer à l'échelle de plusieurs mois pour bien évaluer les avantages et les inconvénients de ma décision.

2-2 - Si je comprends bien, j'ai intérêt à rester chez EDF (SICAE, Régie) ?

Notre conseil est de garder les tarifs régulés le plus longtemps possible. Mais soyez vigilant : EDF (SICAE et Régie) et GDF Suez peuvent aussi vous proposer de modifier votre contrat et vous vendre alors de l'énergie au prix de marché. C'est le

risque notamment des offres « duales » où l'on vous propose de regrouper toutes vos dépenses d'énergie (électricité et gaz) sur une seule facture.

2-3 - Qu'est-ce que l'offre duale ?

L'offre « duale » (ou offre couplée ou offre bi-énergie) est une offre où un seul fournisseur vous propose de regrouper toutes vos dépenses d'énergie (électricité et gaz) sur une seule facture. Ces offres duales peuvent être proposées par tous les fournisseurs, y compris EDF et GDF Suez.

Attention ! L'offre duale implique de renoncer au tarif régulé pour une énergie, voire les deux... En effet, les offres commerciales d'EDF peuvent en effet impliquer de perdre le tarif régulé à la fois pour l'électricité et le gaz : il faut lire très attentivement le contrat avant de signer.

2-4 - J'ai choisi une offre au prix de marché : comment revenir en arrière pour bénéficier des tarifs régulés ?

En cas de puissance souscrite ne dépassant pas 36 kVA, le retour au tarif réglementé est possible sur simple demande et sans délai.

2-5 - Est-ce que GDF suez peut me proposer une offre au tarif régulé ?

Oui, mais uniquement pour le gaz. Attention : GDF Suez peut proposer à la fois des tarifs régulés et des prix de marché.

2-6 - Est-ce que GDF Suez peut me proposer une offre au prix de marché ?

Oui, à la fois pour le gaz et pour l'électricité.

2-7 - Est-ce qu'EDF peut me proposer une offre au tarif régulé ?

Oui, mais uniquement pour l'électricité. Attention : EDF peut proposer à la fois des tarifs régulés et des prix de marché.

2-8 - Est-ce qu'EDF peut me proposer une offre au prix de marché ?

Oui, à la fois pour le gaz et pour l'électricité.

2-9 - Est-ce qu'un nouvel opérateur peut me proposer une offre au tarif régulé ?

Non, à ce jour, seuls vos opérateurs « historiques » ont le droit de le faire.

2-10 - Quels sont les opérateurs qui peuvent me faire une offre au prix de marché ?

Tous les opérateurs : les nouveaux comme vos opérateurs habituels.

2-11 - Suis-je obligé de changer de fournisseur ?

Non : nul n'est obligé de changer de fournisseur. Vous pouvez garder vos contrats en l'état.

2-12 - Suis-je obligé de choisir une offre au prix de marché même si je ne change pas de fournisseur ?

Non, bien sûr. A deux exceptions près :

Première exception : pour une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, vous devrez souscrire une offre au prix de marché si l'éligibilité du site a été déclarée le 7/12/2010 (date de promulgation de la loi NOME).

Seconde exception qui ne concerne que le gaz : si vous êtes un consommateur professionnel, vous serez obligé de souscrire une offre au prix de marché pour des consommations annuelles de plus de 30.000 kWh si l'éligibilité du site est déclarée.

2-13 - J'ai souscrit un nouveau contrat d'énergie sans limitation dans le temps. Pendant combien de temps les prix sont-ils garantis ?

A tout moment, le fournisseur peut changer ses conditions commerciales, y compris le prix. Mais il doit vous en informer au préalable. Vous disposez alors de trois mois pour refuser ce changement et résilier votre contrat sans frais ni pénalités. Passé ce délai, les nouvelles conditions seront considérées comme acceptées par le client. Il faut donc être particulièrement vigilant sur des offres dont les prix semblent attractifs car il n'y a pas d'engagement contractuel dans la durée et ces prix peuvent augmenter à tout moment.

3 Coupures, chutes de tension, pannes..

3-1 -Je subis trop de coupures, je souhaite changer de fournisseur...

Attention : la qualité de l'énergie ne dépend pas de votre fournisseur. Elle dépend de l'activité « réseau », qui est un service public contrôlé par le SDEA. Quel que soit votre fournisseur, les coupures ne dépendent pas de lui mais du gestionnaire de réseau (ERDF Champagne Sud ou SICAE).

3-2 - En cas d'urgence ou de dépannage, qui dois-je appeler ?

Quel que soit votre fournisseur d'énergie, les services d'urgence et de dépannage sont assurés par le gestionnaire du réseau de distribution (ERDF Champagne Sud ou SICAE), sous le contrôle du SDEA. Vous trouverez les numéros d'appel sur votre facture ou bien dans l'annuaire, en début de liste de chaque commune.

3-3 - Est-ce que la qualité (coupures, chutes de tension) dépend de mon fournisseur et y en a-t-il de meilleurs que d'autres ?

Le risque de coupure d'électricité est le même quel que soit le fournisseur. La qualité de l'énergie ne dépend pas de votre fournisseur. Elle dépend de l'activité « réseau » (assurée par ERDF Champagne Sud ou SICAE) et qui est un service public contrôlé par le SDEA. Elle est la même pour tous les fournisseurs.

4 Facture, compteur...

4-1 Si je change de fournisseur, dois-je changer de compteur ?

Absolument pas. Non seulement, vous n'êtes pas obligé de changer de compteur mais cela ne doit rien vous coûter. Attention aux offres qui vous demandent une participation financière pour le changement de compteur, à l'achat ou à la vente : ce n'est en rien obligatoire.

4-2 Qui m'enverra mes factures d'électricité et de gaz?

Comme auparavant, ce sont vos fournisseurs d'électricité et de gaz qui vous enverront votre facture.

4-3 - Puisque la fourniture et l'acheminement sont séparés, vais-je aussi recevoir une facture pour l'acheminement (le réseau) ?

Non : seuls vos fournisseurs peuvent vous envoyer une facture. Dans cette facture, la partie « réseau » sera intégrée et indiquée distinctement.

4-4 - Ma facture va-t-elle changer ?

Votre facture fait la distinction entre l'acheminement de l'énergie (c'est-à-dire le coût de transport et de distribution de l'énergie sur les réseaux) et la fourniture de l'énergie. La fourniture sera exprimée en kWh ou bien sous forme de forfaits. Votre facture devra aussi faire apparaître le coût d'options complémentaires.

5 Comment bien acheter électricité et gaz, comparer les offres...

5-1 - Quels sont les critères pour comparer les offres ?

La tentation naturelle est de ne comparer que le prix. Or, il faut savoir que la concurrence ne concerne que la partie « fourniture », soit environ 40% de la facture. Les économies potentielles sont donc limitées. Ensuite il faut se méfier des offres promotionnelles qui peuvent ne durer que quelques mois... Il faut vérifier aussi si le contrat ne comporte pas des clauses où la promotion ne s'appliquerait plus. Enfin le prix peut être attractif pour une période de la journée et pas pour une autre...

Bien sûr il faut comparer les prix TTC, en y incluant le coût de services plus ou moins obligatoires.

Exemple : un contrat avec un suivi de consommation gratuit puis facturé 2 ou 3 euros par mois à partir du 6ème mois, ça change tout !

Ne pas oublier non plus de vérifier le coût d'autres services moins visibles. Exemple : le paiement par chèque peut être moins avantageux que le prélèvement automatique... Le prix d'appel d'un service clientèle peut être élevé. La résiliation de mon contrat est-elle payante ou gratuite ? Ai-je un délai minimum de souscription ?, etc.

Il faut aussi savoir que la qualité de l'énergie est indépendante du service commercial du fournisseur. Ce n'est pas en payant plus cher que vous aurez moins de pannes parce que votre fournisseur ne peut pas vous le garantir...

Dans tous les cas, n'hésitez pas à demander une offre précontractuelle avant de signer : elle vous donnera dans le détail les renseignements nécessaires pour faire votre choix.

5-2 - Pour bénéficier de prix réduits sur ma consommation, un fournisseur me demande de souscrire à un service complémentaire... Est-ce normal ?

Ce n'est ni normal ni légal. Cela s'appelle de la vente liée, qui est interdite par la loi. Les fournisseurs ont l'obligation de vendre l'énergie seule, sans aucun service associé. Un consommateur doit pouvoir acheter son énergie indépendamment de tout service complémentaire qui lui serait facturé. Il faudra faire particulièrement attention car certains de ces services pourront être gratuits dans un premier temps et facturés ensuite. Veillez donc à ce que le prix proposé soit indépendant de tout service « annexe » au moment de la signature du contrat et... quelques semaines plus tard.

5-3 - Si je signe un contrat avec EDF ou GDF Suez, que regarder en priorité ?

Avec EDF ou Gaz de France, la première chose à vérifier est l'offre : prix du marché ou tarif régulé ?

Dans le cas d'une offre duale (mixte électricité et gaz), je dois aussi vérifier si l'offre au prix de marché concerne une seule ou bien les deux énergies.

La seconde chose à regarder concerne le prix et son évolution dans la durée. Il faut ainsi faire attention aux augmentations qui surviennent après une période dite de promotion (exemple ; premier mois gratuit). Il faut être particulièrement vigilant car le prix de mon énergie évoluera selon certains paramètres -inflation, prix du pétrole, cours de l'électricité sur un marché boursier... ou bien simplement lors du renouvellement de mon contrat. Certaines garanties peuvent aussi expirer à la date de renouvellement du contrat.

Aussi, la vigilance s'impose quant aux frais annexes qui peuvent considérablement alourdir la facture : services plus ou moins utiles et toujours payants, frais de traitement de dossier selon le mode de paiement choisi... Les frais de résiliation anticipée peuvent être aussi très lourds.

Enfin, avant de signer, je vérifie si je dispose d'un délai de rétractation.

5-4 - Si je signe un contrat avec un nouveau fournisseur, que regarder en priorité ?

Les offres des nouveaux fournisseurs sont forcément des offres au prix de marché.

La première chose à regarder concerne le prix et son évolution dans la durée. Il faut ainsi faire attention aux augmentations qui surviennent après une période dite de promotion (exemple : premier mois gratuit). Il faut être particulièrement vigilant car le prix de mon énergie évoluera selon certains paramètres: inflation, prix du pétrole, cours de l'électricité sur un marché boursier... ou bien simplement lors du renouvellement de mon contrat. Certaines garanties peuvent aussi expirer à la date de renouvellement du contrat.

Aussi, la vigilance s'impose quant aux frais annexes qui peuvent considérablement alourdir la facture : services plus ou moins utiles et toujours payants, frais de traitement de dossier selon le mode de paiement choisi... Les frais de résiliation anticipée peuvent être aussi très lourds.

Enfin, avant de signer, je vérifie si je dispose d'un délai de rétractation.

5-5 - Que faire pour changer de fournisseur ?

La démarche a été simplifiée au maximum : c'est le fournisseur qui s'occupe de tout pour le compte de son client, dès que celui-ci a donné son accord - signature d'un contrat, accord téléphonique ou par Internet. La seule obligation du client est de donner les informations nécessaires au « basculement » :

Pour l'électricité, il communiquera à son nouveau fournisseur le n° du PDL (Point de livraison) de son logement.

Pour le gaz, il communiquera son n° de PCE (Point de comptage et d'estimation) de son logement.

Si la démarche est simple, la vigilance reste de mise !

Quitter un fournisseur peut entraîner des frais de résiliation. Ceux-ci doivent être justifiés au regard des coûts effectivement supportés par le fournisseur au titre de la résiliation sous peine d'être considérés comme des pénalités cachées, ce qui est illégal. Certains contrats peuvent prévoir le paiement d'un abonnement jusqu'à la fin

prévue du contrat, voire le paiement d'indemnités... En ce cas, il faut veiller à ne pas payer conjointement deux abonnements pour le même service...

6 Changements : résiliation, délai de rétractation, abus...

6-1 - Si je déménage en résiliant mon contrat : dois-je payer des frais ?

Non : votre fournisseur ne peut pas exiger de frais parce que le déménagement constitue un motif légitime de résiliation. Votre fournisseur ne peut pas non plus exiger le paiement de votre abonnement ou forfait jusqu'à la fin de votre contrat, même si celui-ci expire plusieurs mois après votre déménagement. Bien sûr, aucune pénalité ne peut vous être appliquée.

6-2 - J'ai signé un contrat de fourniture d'énergie : ai-je un délai pour me rétracter ?

La loi protège les consommateurs en leur garantissant un délai de réflexion de 7 jours pour se rétracter après avoir souscrit à une offre. Mais, ce n'est pas toujours le cas si vous avez signé un contrat dans une galerie commerciale, une foire ou un salon, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours.

Si vous avez pris l'initiative de contacter le fournisseur (par internet ou par téléphone), votre accord oral ou par « double-clic » est ferme et définitif. En ce cas, vous ne bénéficiez pas non plus du délai de rétractation de 7 jours

6-3 - J'ai signé un contrat de fourniture d'énergie dans une galerie commerciale : ai-je un délai pour me rétracter ?

Si vous avez signé un contrat dans une galerie commerciale, une foire ou un salon, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours. Il vous est impossible de revenir en arrière. Attention donc, car il peut arriver qu'une simple demande de renseignements soit en fait un contrat.

6-4 - J'ai donné mon accord par téléphone (ou Internet), à mon domicile ou sur mon lieu de travail, pour souscrire à un contrat de fourniture d'énergie : ai-je un délai pour me rétracter ?

Si c'est vous qui avez pris l'initiative de contacter le fournisseur (par internet ou par téléphone), votre accord oral ou par « double-clic » est ferme et définitif. En ce cas, vous ne bénéficiez pas non plus du délai de rétractation de 7 jours.

Si c'est le fournisseur qui a pris l'initiative de vous contacter (par Internet ou par téléphone), votre accord oral ou par « double-clic » n'est pas définitif. Le fournisseur devra vous envoyer, par courrier ou mail, un contrat à signer. Vous pouvez changer d'avis et ne pas le signer. Si vous renvoyez le contrat avec votre accord, vous bénéficierez d'un délai de rétractation de 7 jours.

6-5 - Si je change d'avis dans les 7 jours, comment résilier mon contrat ?

Vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez précieusement la preuve de dépôt et l'accusé de réception). Vous n'aurez pas à payer de pénalités. Notez que lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est automatiquement prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable. Notez aussi que votre contrat doit comprendre un formulaire détachable type qui vous permet de vous rétracter.

6-6 - Mon fournisseur peut-il me livrer de l'énergie sans attendre la fin de mon délai de rétractation de 7 jours ?

Oui et non.

Non, si c'est à sa seule initiative : votre fournisseur doit respecter le délai de 7 jours.

Oui, si c'est vous qui le demandez à votre fournisseur. Dans ce cas, vous renoncez à toute possibilité de rétractation.

6-7 - J'ai reçu une facture d'un nouveau fournisseur sans avoir demandé à changer. Que faire ?

Il arrive parfois que des clients soient victimes d'un changement de fournisseur sans l'avoir demandé !

C'est arrivé dans d'autres pays où le marché de l'énergie est déjà ouvert à la concurrence.

Bien sûr, une telle pratique est illégale. Mais attention, il vous faut agir vite.

D'abord, dans les trois mois, vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez précieusement la preuve de dépôt et l'accusé de réception) à ce fournisseur en contestant ce changement. En même temps, vous informerez votre véritable fournisseur de cette situation. Vous pouvez également saisir le SDEA. Il effectuera les démarches nécessaires à l'établissement d'une solution à l'amiable, sous l'égide de la CRE (Commission de régulation de l'énergie). Si votre bonne foi est prouvée, vous conserverez votre fournisseur actuel. Bien sûr, vous n'aurez pas de pénalités à payer.

7 J'emménage, je déménage ou je reste chez moi

7-1 Je reste chez moi. Puis-je garder les tarifs réglementés ?

Oui, tout locataire ou propriétaire peut conserver le bénéfice des tarifs réglementés pour l'électricité et le gaz s'il reste dans son logement.

7-2 Je déménage dans un logement ancien. Puis-je garder les tarifs réglementés ?

Oui. Il vous est possible de souscrire une offre au prix de marché.

7-3 J'emménage dans un logement neuf. Puis-je garder les tarifs réglementés ?

Oui pour l'électricité et pour le gaz.

7-4 J'ai choisi une offre au prix de marché dans mon logement actuel. Je déménage prochainement. Dois-je garder cette offre au prix de marché ?

Vous avez le choix d'opter ou non pour les tarifs réglementés pour l'électricité et le gaz.