

CLAIR'ENERGIE : qui est concerné ?

Le label CLAIR'ENERGIE vise les fournisseurs d'énergie proposant des offres aux consommateurs particuliers et aux petits clients professionnels. Le label CLAIR'ENERGIE concerne aussi bien les tarifs réglementés de vente que les offres au prix de marché. Le rôle de CLAIR'ENERGIE est d'accompagner les consommateurs qui comparent les offres des fournisseurs sur des critères qui ne se rapportent pas aux tarifs ou aux prix de vente.

Les tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics et les offres au prix de marché : UN LIBRE CHOIX ?

Si vous êtes un **CONSOUMATEUR PARTICULIER**, vous pouvez, après avoir souscrit une offre d'**ÉLECTRICITÉ** au prix de marché, revenir au tarif réglementé après une période de 6 mois. Si vous emménagez dans un logement neuf ou que vous vous installez dans un logement ancien, vous pouvez souscrire une offre au tarif réglementé de vente d'électricité.

Pour le **GAZ**, vous pouvez également, si vous emménagez dans un logement neuf ou que vous déménagez dans un logement ancien, souscrire une offre au tarif réglementé. En revanche, **il vous sera impossible de retourner au tarif réglementé de gaz** si vous avez choisi une offre au prix de marché et que vous ne changez pas de logement.



Si vous êtes un **CLIENT PROFESSIONNEL**, un retour au tarif réglementé de vente d'**ÉLECTRICITÉ** après avoir souscrit une offre au prix de marché est impossible sauf si vous emménagez sur un nouveau site ou sur un site existant qui est resté au tarif réglementé. Si le site sur lequel vous emménagez est au prix de marché et que votre puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, vous pouvez opter au choix pour le tarif réglementé ou le prix de marché. En revanche, si votre puissance souscrite est supérieure à ce seuil, vous êtes tenu de souscrire une offre au prix de marché.

Pour le **GAZ**, le retour au tarif réglementé de vente après avoir souscrit une offre au prix de marché est impossible et vous devez obligatoirement souscrire une offre au prix de marché lorsque vous emménagez sur un nouveau site ou un site déjà au prix de marché. Si le site était au tarif réglementé, vous pouvez opter au choix pour le tarif réglementé ou le prix de marché.

Ces dispositions sont **valables jusqu'en 2010**.

Mais attention, aucun fournisseur (hormis quelques entreprises locales de distribution) ne peut vous proposer une offre aux tarifs de vente réglementés pour l'électricité et le gaz à la fois !

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



www.clairenergie.fr



CLAIR'ENERGIE

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 ou Gaz de France et sa filiale GrDF.

Elles contrôlent qu'EDF et Gaz de France 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 CLAIR'ENERGIE. Elle peut prendre les mesures nécessaires à retirer le label CLAIR'ENERGIE à tout fournisseur qui ne respecte pas ces engagements.

Le **Syndicat intercommunal d'énergie d'Indre-et-Loire** est l'autorité organisatrice de la distribution publique d'énergie électrique pour les 276 communes d'Indre-et-Loire (Tours exceptée).

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.

Contacts



12 rue Blaise Pascal - BP 1314 - 37013 TOURS CEDEX 1

Tél. : 02.47.31.68.68 - Télécopie : 02.47.05.81.21

Courriel : sieil@sieil37.fr - Internet : www.sieil37.fr



CLAIR'ENERGIE

Electricité & Gaz

CLAIR'ENERGIE pour éclairer votre choix



POWERBgraf.fr © Photos iStockPhoto - Gettyimages • Papier blanchi sans chlore

www.clairenergie.fr

PRÉSENTATION de la marque



Depuis le 1^{er} juillet 2007, vous pouvez choisir librement vos fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Sans doute avez-vous déjà été sollicité par EDF, Gaz de France 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 un label¹ : « **CLAIR'ENERGIE** ». Ce label garantit le respect d'engagements fermes pris par les fournisseurs d'électricité et de gaz. Il 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.

Ce label 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 !

¹ **CLAIR'ENERGIE** est une marque collective simple, déposée par la FNCCR à l'INPI. Il ne s'agit pas d'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 et Gaz de France 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 labellisée CLAIR'ENERGIE, c'est la certitude 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 de la naïveté 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. Surtout, il veillera à l'informer sur le caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité qu'il aura, s'il fait le choix d'une offre au prix de marché, de pouvoir de nouveau souscrire une offre au tarif réglementé de vente. 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 informe son client des délais de règlement, 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 s'interdit les appels surtaxés pour son service clients. Il 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 du client un dépôt de garantie.

- Avec **CLAIR'ENERGIE** :
Pas de numéros surtaxés qui gonflent la facture !

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 CO₂.

La GARANTIE CLAIR'ENERGIE

Une surveillance de proximité

- Un label sans surveillance n'a aucun sens. Aussi la surveillance du respect des engagements des fournisseurs CLAIR'ENERGIE est-elle 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.

