

Guide

BIEN ACHETER SON ÉLECTRICITÉ & SON GAZ

Parlons-en...



www.energie2007.fr

Édito

1^{er} juillet 2007 : les marchés de l'électricité et du gaz s'ouvrent à la concurrence. Il est désormais possible pour les particuliers de changer de fournisseurs... ou de garder le ou les mêmes !

L'énergie est un bien de première nécessité. On n'achète pas de l'électricité et du gaz sur un coup de tête. Aussi, chacun d'entre nous, doit-il apprendre à devenir un consommateur "éclairé" pour se décider.

Le Syndicat intercommunal d'énergie d'Indre-et-Loire, dont je suis le Président, est en charge du service public local de l'électricité dans le Département. Notre devoir est de vous aider à comprendre la signification et les conséquences de l'ouverture des marchés pour votre vie quotidienne. Ce guide détaille les questions qu'il faut se poser pour ne pas se tromper au moment de prendre une décision importante : les risques, les pièges éventuels, les garanties...

A vous, ensuite, de réfléchir afin de choisir la meilleure solution pour votre foyer.

Bonne lecture !

Bernard CORDIER,
Président du SIEIL



Sommaire

P 3

1^{er} juillet 2007 : vous pouvez désormais choisir votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel.
Notre conseil : soyez vigilant !

P 4-5

Sur votre facture... qu'est-ce qui va vraiment changer pour vous ?

P 6-7

Vous souhaitez continuer à bénéficier des tarifs réglementés de vente ? Voici quelques conseils utiles...

P 8-9

Électricité et gaz : choisir l'offre de marché qui vous convient.

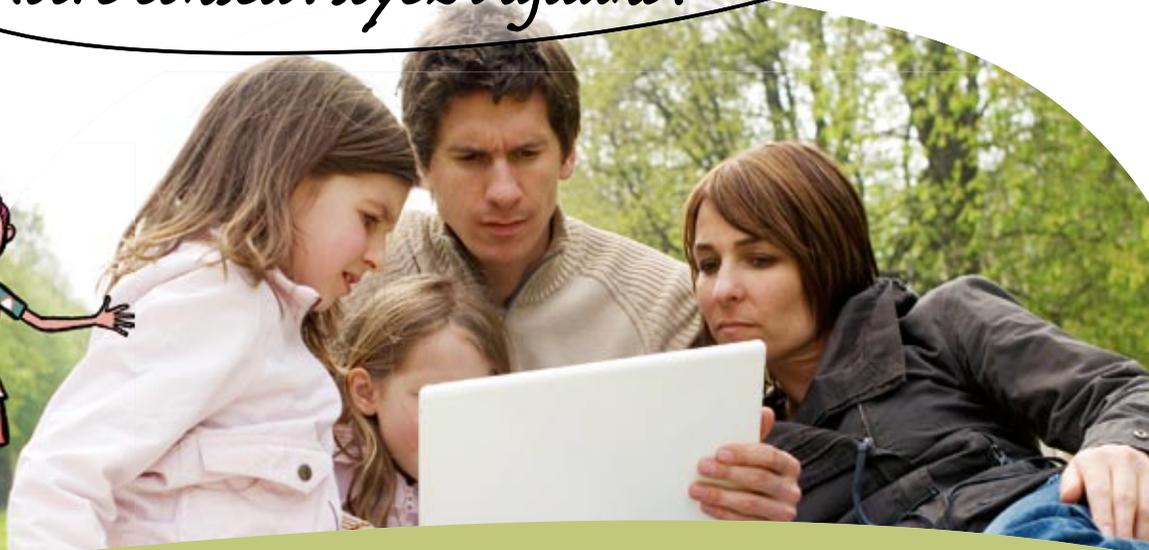
P 10-11/12-13

Des sollicitations commerciales tous azimuts ?
Restez zen : le droit vous protège et votre prudence fera le reste...

P 14-15

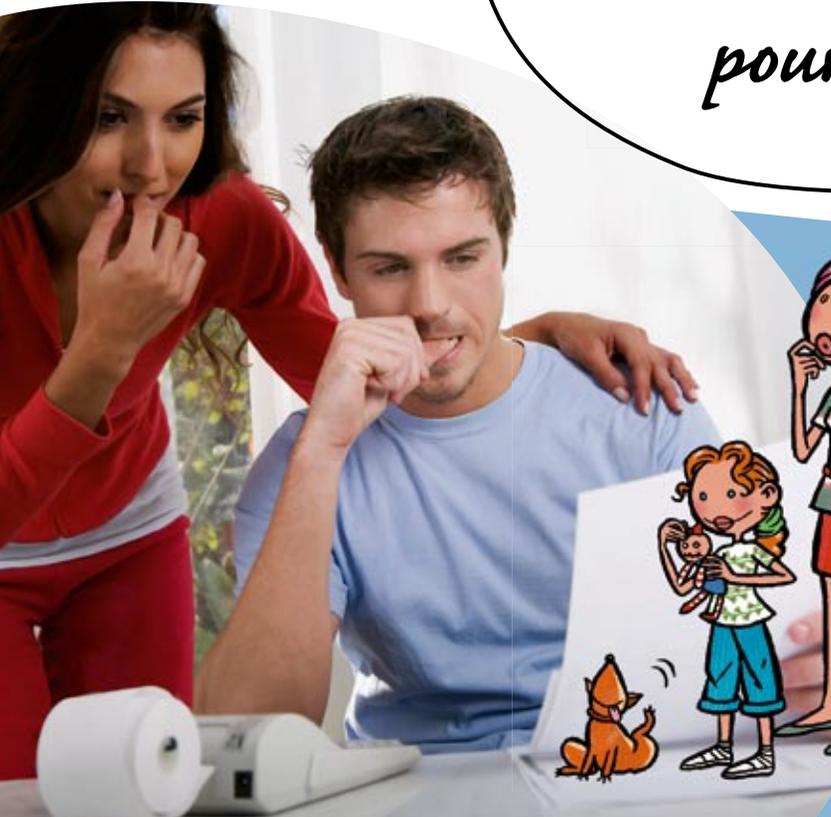
En cas de difficultés de paiement, réagissez vite pour ne pas subir une coupure !

1^{er} juillet 2007: vous pouvez désormais changer de fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel, mais rien ne vous y contraint. Notre conseil: soyez vigilant!



Avec l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz à la concurrence, vous pouvez choisir votre fournisseur d'énergie. De nombreuses possibilités s'offrent à vous: faut-il changer ou pas? Suivez le guide pour en savoir plus...

*Sur votre facture...
qu'est-ce qui va
vraiment changer
pour vous ?*



- Le gaz et l'électricité arrivent chez vous
- Il faut à la fois les produire et **fourniture** d'énergie.
 - Mais aussi les transporter et les on parle alors d'**acheminement**

Ce qu'il faut savoir, c'est que si vous fournisseur, pour l'acheminement rien concerne qu'une partie de votre

1^{ER} JUILLET 2007, VOUS AVEZ LE CHOIX ENTRE DEUX TYPES DE TARIFICATION

“TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE” FIXÉ PAR LES POUVOIRS PUBLICS*

Uniquement vos fournisseurs habituels
(EDF, Gaz de France, entreprises locales de distribution)

Vous pouvez les conserver

“PRIX LIBRE” SOUJES À LA CONCURRENCE

Tous les fournisseurs, y compris EDF, Gaz de France
et les entreprises publiques locales d'énergie
(contrats signés après le 1^{er} juillet)

**Vous pouvez choisir de nouveaux fournisseurs
ou conserver vos fournisseurs habituels**

Le tarif réglementé de vente est fixé par les pouvoirs publics dans le cadre du service public local de fourniture, sous le contrôle des collectivités organisatrices de la distribution d'énergie (COD).

Bon à savoir: EDF, Gaz de France et les entreprises publiques locales d'énergie peuvent à la fois proposer des offres au tarif réglementé de vente et au prix de marché. Il ne faut pas confondre EDF et Gaz de France « fournisseurs » avec EDF et Gaz de France « distributeurs » qui doivent être séparés juridiquement. EDF et Gaz de France « distributeurs » (ainsi que des entreprises publiques locales de distribution pour 5% de la population) sont chargés du monopole public de la distribution pour tous les fournisseurs (y compris les nouveaux fournisseurs), sous le contrôle des collectivités locales, autorités organisatrices de la distribution. Ce sont aussi elles qui organisent le service public de fourniture d'énergie au tarif réglementé de vente.

au terme d'un long parcours...
les commercialiser, c'est la

distribuer sur des réseaux,
d'énergie.

pouvez désormais changer de
ne change. La concurrence ne
facture: la fourniture.

Attention!

*Si vous choisissez un nouveau
fournisseur sur le marché ou si votre
fournisseur habituel vous propose une offre
au prix libre, vous ne pourrez plus revenir
au tarif réglementé de vente fixé
par les pouvoirs publics.
C'est irréversible...*



*Vous souhaitez
continuer à bénéficier des tarifs
réglementés de vente* ?
Voici quelques conseils utiles...*



*Le tarif réglementé de vente (TRV) est fixé par les pouvoirs publics dans

- 1** Si vous restez dans votre logement, pour conserver le tarif réglementé de votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz actuel, vous n'avez rien à faire.

NI CONTRAT À RENÉGOCIER, NI DEMANDE PARTICULIÈRE LE TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE EST GARANTI PAR LA LOI

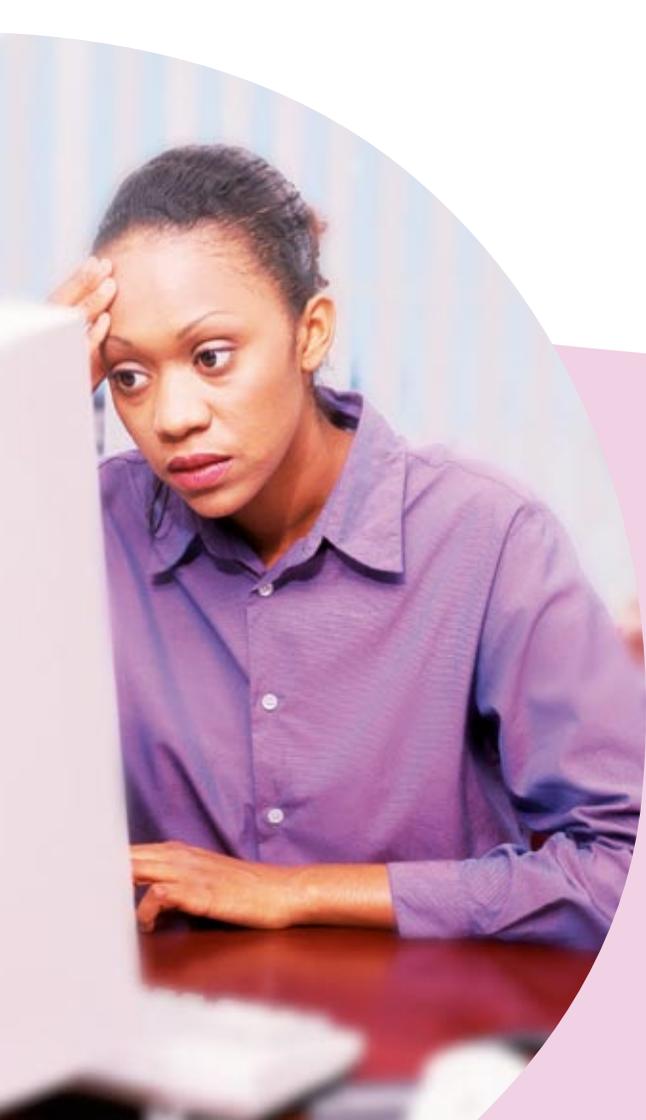
À savoir !

Lorsque vous vendez, achetez ou louez un bien (appartement, maison), le fait qu'il soit "lié" au tarif réglementé de vente ou au prix de marché est susceptible d'avoir une influence sur sa valeur... Soyez attentif...



**Attention cependant,
en cas de déménagement, cela peut changer.**

- 2** Électricité ou gaz naturel: si vous emménagez dans un appartement ou une maison dont le précédent occupant avait conservé une offre au tarif réglementé de vente, vous pouvez vous aussi choisir une offre au tarif réglementé de vente ou opter pour une offre au prix de marché.  
- 3** Électricité ou gaz naturel: si vous emménagez dans un appartement ou une maison dont le précédent occupant avait choisi une offre au prix de marché, vous devez vous aussi souscrire une offre au prix de marché en négociant un nouveau contrat.  
- 4** Si vous emménagez dans un appartement ou une maison qui vient d'être raccordé pour la première fois, vous pouvez souscrire, pour l'électricité et seulement jusqu'en 2010, soit une offre au tarif réglementé de vente soit une offre au prix de marché.  Attention! Pour le gaz naturel, vous ne pouvez souscrire qu'à une offre au prix de marché. 

A woman with dark hair pulled back, wearing a purple button-down shirt, is sitting at a desk. She is looking at a computer screen with a concerned expression, her hand resting on her forehead. The background is a blurred office setting.

Électricité et gaz : choisir l'offre de marché qui vous convient

POUR VOTRE ÉNERGIE, VOUS HÉSITEZ ENTRE VOICI L'ESSENTIEL DES POINTS À VÉRIFIER

- **La comparaison des prix est difficile ?**

Forcément puisque le prix de vente de l'énergie comprend à la fois :

- l'acheminement dont le tarif est fixé par les pouvoirs publics ;
- la fourniture dont le prix est soumis à la concurrence ;
- des taxes diverses.

- **Pour bien choisir**, il faut **évaluer** le prix de vente de l'énergie TTC, mais aussi le coût des services associés. Il est possible qu'une offre à bas prix soit accompagnée d'une prestation associée payante...

Si vous choisissez un nouveau fournisseur sur le marché ou si vous optez auprès de de vente fixé par les pouvoirs publics. C'est irréversible !

Qu'est ce que le SIEIL ?



Le Syndicat intercommunal d'énergie d'Indre-et-Loire, c'est le regroupement de toutes les communes d'Indre-et-Loire, le propriétaire des réseaux électriques desservant le département, à l'exception de la ville de Tours.

En application de la loi du 15 juin 1906, **la fée électricité s'organise.**

Les communes s'engagent dans des travaux d'électrification des campagnes en construisant des lignes électriques dont elles sont propriétaires. Ces travaux ayant un coût élevé, les communes décident de se grouper afin d'assurer pleinement ce service public local.

Ainsi naît, le 29 septembre 1937, le Syndicat intercommunal d'énergie d'Indre-et-Loire.

Le SIEIL :
garant du service public et
protecteur des consommateurs.
Expérimenté de 70 ans de
savoir-faire, le SIEIL veille au
respect de l'égalité de traitement
des usagers et à la qualité de
l'énergie distribuée par tous
les fournisseurs.

Un syndicat ?

Il s'agit d'une forme juridique de collaboration des communes (*ex : syndicat pour les ordures ménagères ou l'eau*). Le SIEIL réalise et finance les travaux sur les réseaux suivant les demandes des communes (lotissement, extension, dissimulation, renforcement...).

Et EDF alors ?

EDF est en quelque sorte locataire des réseaux électriques du SIEIL en vertu d'un accord d'utilisation des lignes électriques. Un contrat de concession, signé en 1992 pour une durée de trente ans, encadre les devoirs de cette entreprise.

Des compétences en évolution

A la demande de ses membres, le SIEIL a complété son domaine d'activité grâce à de nouvelles compétences comme le gaz, les énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien et hydraulique), l'éclairage public, la numérisation du cadastre des communes, la cartographie faisant apparaître les réseaux électriques et gaziers mais aussi les conduites d'eau. Le SIEIL propose également la coordination des chantiers de génie civil pour les réseaux de télécommunication lors des opérations de dissimulation.

Favoriser les économies d'énergie en conseillant les collectivités locales pour leur éclairage public et leurs bâtiments communaux grâce à des audits

énergétiques menés en partenariat avec l'Espace Info Energie, un nouvel axe d'action développé par le SIEIL. L'association "Espace Info Energie" apporte également ses conseils aux particuliers soucieux de maîtriser leur consommation d'énergie.



Qui fait quoi ?



Organisation du secteur de l'électricité et du gaz



La production

Implantés dans le paysage, il s'agit des centrales électriques (nucléaires, charbon...), des fermes éoliennes, des barrages hydrauliques ou des panneaux solaires.

Pour le gaz, l'essentiel de la production est concentré à l'étranger (Russie, Algérie...). La France dispose de plusieurs sites de stockage.

Le transport

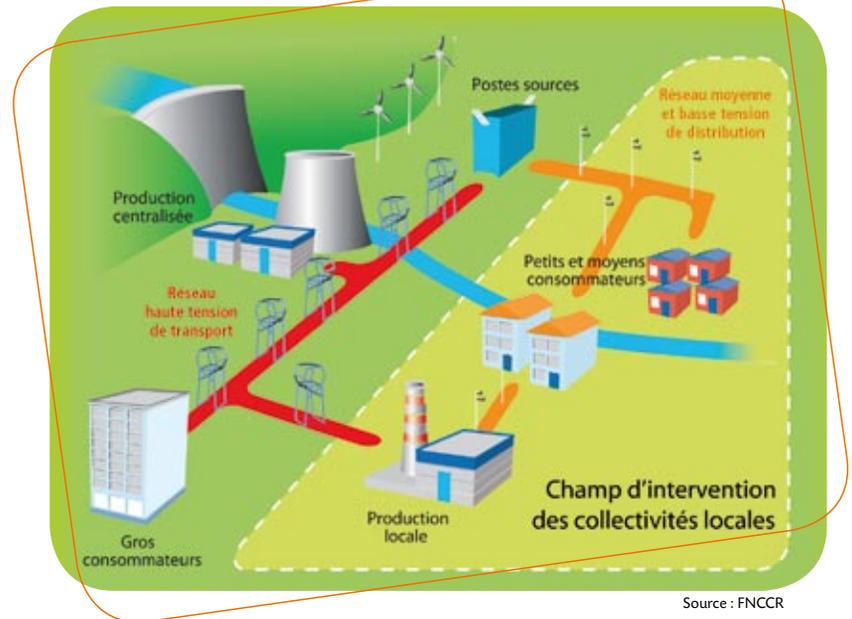
L'électricité et le gaz sont acheminés par des réseaux à haute capacité.

La distribution

La distribution est assurée par des ouvrages permettant l'acheminement de l'électricité et du gaz jusqu'au domicile des particuliers. Les réseaux gaziers sont enterrés, comme de plus en plus de réseaux d'électricité.

La fourniture

C'est l'activité commerciale de vente de l'électricité et du gaz. Les fournisseurs peuvent aussi vendre des services associés (suivi de la consommation, assurances diverses...).



Les acteurs

Etat

L'Etat détermine la politique énergétique nationale à long terme. Il fixe le prix maximal de vente pouvant être pratiqué par EDF (tarifs réglementés de vente).

Commission de régulation de l'énergie

Cet organisme est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France. Elle s'assure notamment du respect des règles de concurrence.

Médiateur : personne servant d'intermédiaire, d'arbitre

La loi du 7 décembre 2006 sur l'énergie prévoit la nomination au plan national d'un médiateur ayant en charge de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. Jean-Claude Lenoir, député de l'Orne, a été nommé à ce poste de "médiateur national de l'énergie" pour une durée de 6 ans.

Monsieur Jean-Claude Lenoir
Député de l'Orne
Médiateur national de l'énergie
Assemblée Nationale
126, rue de l'Université - 75355 PARIS 07 SP



Conciliateur : personne dont la mission est de susciter le règlement amiable des conflits en cas de défaillance du fournisseur d'énergie

En application de la loi sur l'énergie du 7 décembre 2006, le SIEIL, autorité publique ayant en charge l'organisation de la distribution d'électricité et du gaz sur le département, a souhaité se positionner en qualité de **garant du service public et protecteur des consommateurs**. Il a donc procédé à la désignation d'un conciliateur.

Sophie Nicolas, juriste auprès du SIEIL, a été nommée lors du comité syndical du 21 juin 2007. Tout administré peut s'adresser à elle **pour le règlement de litiges dû à la carence de son fournisseur d'énergie**.

Les fournisseurs de substitution sont alors appelés : fournisseurs de secours (pour l'électricité) et de dernier recours (pour le gaz).

Madame Sophie Nicolas
Syndicat intercommunal d'énergie d'Indre-et-Loire
12, rue Blaise Pascal - BP 1314
37013 TOURS CEDEX 1



CLAIR'ENERGIE : votre marque de qualité

Afin de se repérer dans les offres tarifaires formulées par les nouveaux fournisseurs d'énergie, il convient de **disposer de critères d'appréciation objectifs** : c'est l'objet de la marque de qualité "CLAIR'ENERGIE".

Cette marque déposée au niveau national sera reprise localement par le SIEIL qui sera chargé de la surveillance des conditions d'attribution. Un fournisseur d'électricité ou de gaz "CLAIR'ENERGIE" est un fournisseur qui respecte, dans l'intérêt du consommateur, les engagements suivants :

- prohibition des pratiques commerciales trompeuses et agressives (pas de démarchage agressif, pas de publicité mensongère...),
- lisibilité et transparence des offres,
- engagements contractuels vertueux : appels du service clientèle non surtaxés, absence de dépôt de garantie (caution), limitation des indemnités forfaitaires pour retard de paiement, modes de paiement diversifiés sans frais supplémentaires, conseils de base gratuits en maîtrise de la demande en énergie.



La marque déposée "CLAIR'ENERGIE" sera demain,
pour vous, votre marque de confiance.



Démarches

à suivre en cas de réclamation ou de litige lié à votre contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel



ETAPE N° 1 :

lire attentivement son contrat. Ce dernier doit en effet décrire les modes de règlement amiable des litiges.

ETAPE N° 2 :

prendre contact, par écrit avec le service clientèle de votre fournisseur (lettre en recommandée avec accusé de réception afin de conserver une preuve de la réclamation).

ETAPE N° 3 :

si la réponse fournie n'est pas satisfaisante alors, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- contacter les associations de défense des consommateurs d'Indre-et-Loire,
- saisir le médiateur national de l'énergie pour tenter de trouver une solution amiable au différend,
- informer la DDCCRF (Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) qui pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

	Association Atlantique des Consommateurs Coopérateurs d'Indre-et-Loire	Michel BRION	Tél : 02-47-27-11-75
	Association Familiale Catholique d'Indre-et-Loire	Michel JEAN	Tél : 02-47-77-55-00
	Union Départementale des Associations Familiales	Colette PENAUD	Tél : 02-47-77-55-51
	Association Force Ouvrière Consommateurs d'Indre-et-Loire	Yves MARINIER	Tél : 02-47-38-51-90
	Confédération Syndicale des Familles d'Indre-et-Loire	Dominique FOUCRE	Tél : 02-47-41-99-88
	Fédération du Logement d'Indre-et-Loire (C.N.L.)	Ginette MARTIN	Tél : 02-47-75-02-06
	Famille Rurale d'Indre-et-Loire	Huberte GILLET	Tél : 02-47-39-37-51
	Organisation Générale des Consommateurs d'Indre-et-Loire	Gérard LATAPIE	Tél : 02-47-76-04-37
	Union Fédérale des Consommateurs d'Indre-et-Loire	M.C. FOURIER	Tél : 02-47-51-91-12
	Union Féminine Civique et Sociale d'Indre-et-Loire	Dany CHIDAINE	Tél : 02-47-27-31-19
	Association de Défense d'Education et d'Information du Consommateur d'Indre-et-Loire	J.L. CARRETTE	Tél : 02-47-38-11-80
	Espace Info Energie	Patrick GACHET	Tél. : 02-47-60-90-70



Bon à savoir !
*Attention ! Si vous décidez de changer de fournisseur, vous n'êtes pas obligé de changer de compteur. Et cela ne doit rien vous coûter car votre nouveau fournisseur doit s'occuper de tout gratuitement.
Gare aux frais abusifs !*



PLUSIEURS OFFRES DE MARCHÉ ?

- **Pour éviter les mauvaises surprises,** vérifiez aussi si le prix indiqué est fixe ou évolutif. Dans ce cas, demandez ses conditions d'évolution.
- **Méfiez-vous des services offerts** les premiers mois qu'il faudra ensuite résilier ou payer.
- **Pour maîtriser votre contrat,** regardez attentivement :
 - sa durée : y a-t-il une période d'engagement initiale ?
 - le coût d'un appel au service clientèle ;
 - les modalités de résiliation : motifs, durée du préavis, coût éventuel, etc., tout cela a son importance !
 - les modalités de facturation et de paiement.

vous fournisseur habituel pour une offre au prix de marché, vous ne pourrez plus revenir au tarif réglementé

*Des sollicitations commerciales
tous azimuts ? Restez zen : le droit
vous protège et votre prudence
fera le reste...*



*Signer un contrat dans une galerie
à distance, le délai de rétractation de
fournisseur qui vous contacte, le délai de*

CHAQUE CONSOMMATEUR EST PROTÉGÉ

FACE AU DÉMARCHAGE COMMERCIAL à son domicile ou sur son lieu de travail, mais aussi en cas de **VENTE À DISTANCE** par téléphone, courrier ou Internet.

1 DÉMARCHAGE

• Vous signez un contrat d'énergie?

Vous pouvez changer d'avis... Vous disposez d'un délai de sept jours à compter de la signature du contrat pour vous rétracter, sans motifs ni pénalités.

Attention: ce délai de sept jours n'est pas valable si l'offre vous est faite dans une galerie commerciale ou sur une foire, un salon, ou tout autre lieu destiné à la commercialisation.

2 VENTE À DISTANCE

• Un fournisseur vous contacte et vous fait une offre à distance?

Il doit obligatoirement la confirmer par écrit. À réception de cette offre, vous pouvez changer d'avis et ne pas conclure le contrat même si vous avez donné votre accord par téléphone.

• Vous prenez l'initiative de contacter un fournisseur pour connaître ses propositions commerciales par téléphone ou via Internet?

Attention: vous êtes engagé dès que vous acceptez une offre et le délai de rétractation de sept jours débute alors dès votre accord "oral" au téléphone ou par un "double clic" sur Internet.

commerciale ou une foire-exposition vous engage immédiatement. En cas de vente sept jours débute immédiatement si c'est vous qui contactez le fournisseur. Si c'est le rétractation court après acceptation de son offre par écrit.

*À retenir !
Si vous donnez votre accord pour que la fourniture d'énergie commence avant la fin du délai de rétractation de sept jours, vous êtes immédiatement engagé auprès du fournisseur.*



EN TANT QUE CONSOMMATEUR D'ÉNERGIE, VOUS DISEZ D'UNE PROTECTION SPÉCIFIQUE

- 1 L'information précontractuelle.** Avant toute souscription d'un contrat, le fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel doit vous délivrer une information complète sur son offre: prix des produits et services, caractère réglementé ou non du prix, durée et conditions de renouvellement du contrat, modalités de résiliation...

Demandez une confirmation écrite de cette information précontractuelle. Cela vous permettra de prendre le temps de bien lire ces informations et de les comparer avant de vous engager.

- 2 Des contrats et des factures détaillés**
Pour garantir à tous les consommateurs une même information, le contenu des contrats de fourniture et des factures est imposé aux fournisseurs d'électricité et/ou de gaz.

Les contrats doivent ainsi reprendre les informations délivrées dans le cadre de l'information précontractuelle. Quant à vos factures, elles pourront vous aider à suivre l'évolution de vos consommations.

Lorsque vous avez accepté une offre, demandez systématiquement à votre fournisseur une copie écrite de votre contrat et gardez-la précieusement: ce contrat vous engage autant que lui.

Quel que soit votre fournisseur, la qualité de l'énergie est constante car elle dépend des gestionnaires de réseaux, chargés de l'acheminement de l'énergie sous le contrôle des collectivités publiques.



En résumé!

- Si vous êtes attentif et vigilant, vous disposez de tous les éléments pour faire les bons choix.
- Pensez à demander la confirmation écrite de l'information précontractuelle et, ultérieurement, de votre contrat.
- Étudiez attentivement vos factures.



*En cas de difficultés de paiement,
réagissez vite pour ne pas subir
une coupure!*



FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

En cas de difficultés de paiement, votre fournisseur doit vous informer dans sa lettre de relance de la possibilité de saisir le FSL. Il est géré par votre département. Il octroie des aides sous certaines conditions (ressources et charges du foyer). N'hésitez pas à déposer un dossier auprès du FSL.

BÉNÉFICIER DU TARIF SOCIAL (sorte de tarif réduit)

Électricité: “tarif de première nécessité” / Gaz: “tarif spécial de solidarité”

Vous pouvez, sous certaines conditions liées notamment à votre revenu, bénéficier de ce tarif qui est accordé pour un an et qui peut être cumulé avec les aides prévues dans le cadre du FSL (Fonds de solidarité pour le logement). Ce dispositif vous permet de bénéficier d'une réduction calculée directement sur votre facture.

Comment ça se passe?

Si vos revenus sont inférieurs à un certain seuil, votre fournisseur doit vous envoyer une attestation à remplir. Vous la lui renverrez complétée pour qu'il mette en œuvre ce tarif.

Mais n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre fournisseur, des services sociaux, de votre mairie, de la collectivité organisatrice de la distribution d'énergie.

Cette fourniture à tarif « réduit » s'effectue sous le contrôle des COD, Collectivités organisatrices de la distribution (coordonnées au dos du document).

Ces collectivités peuvent par ailleurs vous donner des conseils pour diminuer le montant de vos factures en énergie.

Si vous n'avez pas réagi ou que votre dossier a été refusé par le FSL, votre fourniture d'électricité et/ou de gaz pourra être coupée. Vous devrez alors régler votre dette et contacter votre fournisseur pour obtenir le rétablissement de votre fourniture.

Si vous bénéficiez ou avez bénéficié au cours des douze derniers mois d'une aide du FSL, votre fournisseur ne peut pas vous couper l'électricité ou le gaz naturel entre le 1^{er} novembre et le 15 mars de l'année suivante.

Mais attention, n'attendez pas la fin de cette période d'hiver pour commencer à régler votre dette, car celle-ci va s'alourdir!

Les bons réflexes !

Contactez au plus tôt votre fournisseur pour rechercher une solution. Contactez les services sociaux de votre commune ou du département pour connaître les dispositifs d'aides au paiement des factures d'énergie.



RETROUVEZ
TOUTES LES INFOS PRATIQUES
"SPÉCIAL INDRE-ET-LOIRE"
EN PAGES CENTRALES.



12, rue Blaise Pascal
BP 1314

37013 TOURS CEDEX 1

Téléphone : 02 47 31 68 68

Télécopie : 02 47 05 81 21

Courriel : sieil@sieil37.fr

Site internet : www.sieil37.fr

Ce guide a été édité à l'initiative des collectivités organisatrices de la distribution d'énergie.