



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N ° 46 : Le marché de l'énergie

Le secteur dit de l'énergie (électricité et gaz) s'est ouvert à la concurrence par la loi du 7 décembre 2006 (Loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 « relative au secteur de l'énergie », dans le cadre du marché unique européen).

Concrètement, c'est depuis le 1^{er} juillet 2007 que les consommateurs peuvent choisir librement leurs fournisseurs d'énergie. Le mot « fournisseurs » est au pluriel car il faut savoir que les consommateurs peuvent avoir un fournisseur pour l'électricité et un autre, différent, pour le gaz.

Ouverture à la concurrence pour la commercialisation de l'électricité et du gaz

C'est la commercialisation qui est ouverte à la concurrence mais pas les autres activités. Ainsi, des activités restent en monopole : le transport (RTE pour l'électricité et GRTgaz et TIGF pour le gaz) et la distribution (ERDF et DRGF et quelques petites entreprises locales) de l'énergie.

Les tarifs réglementés et les tarifs libres

EDF pour l'électricité et GDF Suez pour le gaz conservent des tarifs réglementés, c'est-à-dire des tarifs fixés par les pouvoirs publics. Donc pour tous les autres fournisseurs, ce sont des tarifs « libres », comme tout produit sur le marché. Attention, ils sont dénommés « libres », mais en réalité ils ne le sont que partiellement (cf. paragraphe ci-dessous).

A noter qu'on ne peut bénéficier que d'un seul tarif réglementé : soit pour l'électricité, soit pour le gaz.

Une précision : seule une partie du prix de l'énergie est libre !

58 % du prix final de l'énergie est fixe, car réparti ainsi :

- 33 % pour l'acheminement de l'énergie (tarif fixé par les pouvoirs publics)
- 25 % correspondent aux taxes étatiques (qui sont assez nombreuses, et dont une finance par exemple les tarifs sociaux de l'énergie)

Par conséquent, c'est uniquement 42 % du prix de l'énergie qui peut être « libre ».

Faites jouer la concurrence grâce à Energie-info !

Nous vous recommandons, pour obtenir des informations diverses sur le sujet ou pour vous aider à choisir votre (vos) fournisseur(s) d'énergie, le site www.energie-info.fr. Vous disposerez de tous les éléments de comparaison ainsi que des bonnes questions à se poser pour comparer les différentes offres (rubriques « pratique » puis « comment comparer les offres ? »).

Ce site internet est géré par deux Autorités administratives indépendantes que sont le Médiateur national de l'énergie (MNE) et la Commission de régulation de l'énergie (CRE). C'est le seul site actuellement qui vous permet de comparer objectivement et sans intérêt commercial, à la différence des « comparateurs de prix » qui naissent par internet, les prix et services des différents fournisseurs d'énergie.

Sachez qu'il existe également un numéro gratuit mis en place par le MNE et la CRE, pour des questions relatives à vos droits : 0800 112 121 (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h).

Gratuité du changement de fournisseur(s)

Quitter un fournisseur d'énergie pour un concurrent est totalement gratuit. Sachez en outre que vous pouvez même retourner auprès d'un ancien fournisseur si vous changez d'avis !

NB : c'est la souscription d'un contrat chez un fournisseur qui résilie automatiquement votre contrat chez votre ancien fournisseur : vous n'avez aucune démarche de résiliation à faire.

Une rumeur fausse : les risques de coupures d'électricité

Certains pensent que les risques de coupures sont plus élevés chez les fournisseurs autres que ceux qui détenaient le monopôle jusqu'en 2007. Or, cela est faux : tous les fournisseurs sont soumis à une obligation contractuelle, celle de vous fournir l'énergie pour laquelle vous le rémunérez.

Aucun changement de compteur

Le changement de fournisseur laisse penser à un changement de compteur mais ce n'est pas le cas. En effet, celui-ci reste toujours la propriété d'ERDF (et non pas d'EDF comme certains le pensent), et c'est toujours ERDF qui vient effectuer le relevé, peu importe le fournisseur que vous avez choisi.

Ainsi, tout ce qui concerne la distribution de l'électricité se fait via ERDF et du gaz via GRDF, quel que soit le fournisseur choisi.

En cas de désaccord ou de litige avec votre fournisseur

Les différents fournisseurs d'énergie disposent d'un service clients au sein duquel sont traitées les réclamations des consommateurs.

Parfois même, il existe un second niveau de traitement des litiges destiné à étudier une seconde fois la réclamation, lorsque l'étude effectuée par le premier service n'a pas permis de dégager une solution qui satisfasse le consommateur.

Vous trouverez les coordonnées des services à contacter en cas de désaccord ou de litige : au sein de votre contrat, sur votre facture ou encore sur le site internet de votre fournisseur. Sachez que depuis le 1^{er} janvier 2013, les coordonnées du service de traitement des réclamations doivent obligatoirement être indiquées sur vos factures.

Si le litige n'est pas résolu après la prise en charge de celui-ci par votre fournisseur

Si le désaccord persiste après la (les) réponse(s) apportée(s) par les services du fournisseur, ou que celui-ci n'a pas répondu à votre réclamation, sachez que vous êtes en mesure de saisir le MNE, qui a également pour rôle de recommander des solutions aux litiges. Ses coordonnées doivent obligatoirement être indiquées sur votre facture.

Le MNE peut être saisi par internet (www.energie-mediateur.fr) ou par courrier postal (Médiateur national de l'énergie libre réponse n°59252 75443 PARIS Cedex 09). Sa saisine par le consommateur est gratuite, vous n'avez donc pas à affranchir le courrier postal.

Le dossier transmis au MNE devra contenir vos échanges avec le fournisseur et tous les éléments utiles à l'examen de votre réclamation (factures, contrat, etc.). Sachez que pour saisir le MNE, il est indispensable de joindre à votre dossier le formulaire de saisine, disponible sur le site du MNE, à partir du lien suivant : http://www.energie-mediateur.fr/fileadmin/user_upload/Formulaire_Saisie_MNE.pdf.

Pour vous aider à résoudre un litige avec votre fournisseur d'électricité ou de gaz, n'hésitez pas à contacter votre association Familles de France ou à vous rapprocher de la Fédération nationale Familles de France au 01.44.53.45.90.