

Paris le 24 septembre 2008

## **Le groupe des régulateurs européens de l'énergie, l'ERGEG, incite à l'amélioration des procédures de changement de fournisseur**

- **Une meilleure information et une plus grande facilité de changement de fournisseur donnent plus de pouvoir au consommateur**
- **La procédure de changement de fournisseur doit être simple, rapide et gratuite**

### **Une meilleure information et une procédure simple de changement de fournisseur donnent plus de pouvoir au consommateur**

Les régulateurs considèrent qu'une meilleure information des consommateurs et la disparition des obstacles au changement de fournisseur sont des éléments essentiels pour parvenir à faire des prix de l'énergie compétitifs une réalité pour les consommateurs. C'est pour cette raison que l'ensemble des régulateurs européens de l'énergie, la Commission européenne, l'Agence internationale de l'énergie et les acteurs du secteur se sont réunis hier à Paris dans les locaux de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans le cadre de l'atelier de travail de l'ERGEG<sup>1</sup> consacré au changement de fournisseur sur les marchés de détail de l'électricité et du gaz. L'objectif de cette journée était de permettre un échange d'expériences entre régulateurs et de donner aux associations de consommateurs l'opportunité de peser pour de meilleures pratiques au niveau de l'UE.

A l'issue de cet atelier, Philippe de Ladoucette, Président de la CRE, a déclaré que « *tout consommateur qui souhaite changer de fournisseur doit pouvoir exercer ce droit en toute connaissance de cause, de façon simple, gratuite et avec la garantie de conserver le même niveau de qualité et de sécurité* ».

### **Le changement de fournisseur doit être simple, rapide et gratuit**

Le thème central de l'atelier de travail portait sur les expériences pratiques de mise en œuvre de la position de l'ERGEG. En 2006, l'ERGEG a en effet publié un ensemble de recommandations<sup>2</sup> concernant la procédure de changement de fournisseur, en partant du principe que la promotion d'une attitude active des consommateurs dans ce domaine devait s'appuyer sur une procédure simple. En 2007 et 2008, l'ERGEG a ensuite publié plusieurs rapports<sup>3</sup> sur les obstacles au changement de fournisseur sur les marchés de détail du gaz et de l'électricité, en indiquant les voies à suivre pour y remédier. Lors de l'atelier de travail d'aujourd'hui, l'ERGEG a présenté une étude de cas<sup>4</sup> portant sur 5 pays (l'Autriche, la France, la Roumanie, l'Espagne et la Suède) qui travaillent à l'amélioration des procédures de changement de fournisseur pour l'électricité et le gaz.

#### *Messages clés :*

- Le droit des consommateurs à changer de fournisseur devrait être **garanti par la loi**<sup>5</sup>
- La procédure devrait être **simple**<sup>6</sup> et **gratuite** pour les consommateurs
- La procédure devrait être **aussi rapide que possible**<sup>7</sup>
- Les consommateurs devraient n'avoir à s'adresser qu'à **un seul interlocuteur**<sup>8</sup>, de préférence leur nouveau fournisseur
- **Un accès facile à l'information**<sup>9</sup> requise devrait être possible (liste des fournisseurs disponibles, comparaison des différents types de contrats et des prix)

L'analyse de ces expériences montre que les procédures de changement de fournisseur en vigueur dans ces 5 pays sont comparables et se sont améliorées mais qu'elles ne garantissent pas à elles seules une implication des consommateurs sur le marché.

L'ERGEG s'assure également que les consommateurs soient informés de leurs droits et soient en mesure de jouer un rôle actif sur le marché. Le nouveau Forum de l'Energie des Citoyens<sup>10</sup> (*Citizen's Energy Forum*) qui se tiendra à Londres les 27 et 28 octobre prochains va en effet permettre à la Commission européenne et aux régulateurs de se pencher en détail sur tous les aspects liés aux marchés de l'énergie du point de vue des consommateurs. Entre autres sujets, les régulateurs présenteront les résultats de leurs investigations sur la manière dont les Etats membres ont transposé les droits des consommateurs prévus par la loi.

## Références

1. Le Groupe des régulateurs européens de l'électricité et du gaz (ERGEG) a été créé par la Commission européenne en 2003. C'est l'organisme officiel par lequel les régulateurs conseillent la Commission européenne sur les questions relatives au marché intérieur de l'énergie. Pour plus de renseignements concernant le déroulement de l'atelier sur le changement de fournisseurs sur les marchés de l'électricité et du gaz, visitez le site [www.energy-regulators.eu](http://www.energy-regulators.eu).
2. L'ERGEG a publié ses recommandations sur les principes essentiels dans son rapport « « Supplier Switching Process – Best Practice Proposition » (E05-CFG-03-05), Juillet 2006.
3. Voir les documents suivants de l'ERGEG: « Guidelines of Good Practice and Status Review – Obstacles to Switching in the Gas Retail Market » (E06-CSW-05-03), avril 2007 et « Obstacles to Supplier Switching in the Electricity Retail Market - Guidelines of Good Practice and Status Review » (E07-RMF-06-03), Avril 2008.
4. ERGEG, « Status Review of Supplier Switching Process in Electricity and Gas Markets - Five Case Studies », (E08-RMF-10-04), Septembre 2008. [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_ERGEG\\_PAPERS/Customerers](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/Customerers).
5. Le droit au changement de fournisseur pour les consommateurs est garanti par la loi dans l'ensemble des 5 pays, à l'exception de l'Espagne où seuls les principaux éléments de la procédure ont été inclus dans la législation.
6. Concernant la simplicité, il existe des procédures de changement de fournisseur standardisées pour les petits utilisateurs professionnels dans tous les cas. Une procédure standardisée pour les particuliers existe en Autriche, en Espagne, en France et en Suède, mais pas encore en Roumanie.
7. Le délai de changement de fournisseur varie entre 15 jours et 2 mois pour l'électricité, et entre 15 et 75 jours pour le gaz. Il existe des écarts entre les termes de la loi (qui prévoit des délais plus courts) et la réalité observée. En pratique, les problèmes liés à l'information, aux réticences du fournisseur précédent ou aux restrictions quant aux conditions matérielles de changement de fournisseur peuvent allonger la durée de la procédure.
8. En France, en Autriche et en Suède, il suffit aux consommateurs de contacter leur nouveau fournisseur pour procéder au changement. En Roumanie, ils peuvent également être amenés à contacter leur fournisseur actuel.
9. L'information nécessaire pour procéder au changement de fournisseur varie d'un pays à l'autre. En Autriche, seuls les nom et adresse sont requis, alors que des détails supplémentaires sont demandés en particulier en Espagne (nom, adresse, numéro de client, numéro de compteur, numéro de contrat, type et caractéristiques du contrat, propriétaire du dispositif de comptage).
10. Le « Forum de l'Energie des Citoyens » (*Citizen's Energy Forum*) est similaire au Forum de Madrid (pour le gaz) et au Forum de Florence (pour l'électricité) mais traite des questions énergétiques du point de vue des citoyens au niveau des marchés de détail.

Contact presse: Anne Monteil- tel: +33 1 44 50 41 77-mail: [anne.monteil@cre.fr](mailto:anne.monteil@cre.fr)