



Paris, le 28 juin 2012

La Commission de régulation de l'énergie constate le manque de notoriété des distributeurs d'électricité et de gaz

Dans son 7^{ème} rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, la CRE constate le manque de notoriété des distributeurs (gestionnaires de réseaux de distribution) qui entretient une confusion regrettable dans l'esprit des consommateurs. Ceux-ci ignorent l'existence des distributeurs. La plupart d'entre eux confondent leurs missions de service public avec celles des fournisseurs.

Dans le cadre de son rapport, la CRE a mené une enquête téléphonique « client mystère » auprès des distributeurs pour vérifier les progrès accomplis dans leurs réponses aux consommateurs. Pour la plupart, le taux de réponses objectives qui n'avantagent aucun fournisseur en particulier atteint 100 %, ce qui est très satisfaisant. Cependant, les réponses apportées aux consommateurs manquent de clarté et de précision. En moyenne, 40 % des réponses sont floues ou incomplètes. Enfin, les résultats de l'enquête montrent que, pour la plupart, les distributeurs n'indiquent pas spontanément aux clients qu'ils ont le choix entre plusieurs fournisseurs.

La distinction entre les identités visuelles et dénominations des maisons-mères, fournisseurs historiques et celles des distributeurs reste au centre des préoccupations de la CRE. Elle souhaite que l'indépendance des distributeurs soit renforcée.

La proximité de l'identité sociale et du logo du distributeur d'électricité ERDF avec ceux du fournisseur EDF entretient une certaine confusion. Pour le distributeur de gaz GrDF, seule l'identité sociale reste un facteur de confusion avec celle du fournisseur GDF SUEZ. La CRE a demandé à ERDF et à GrDF de lui transmettre un plan d'actions pour se mettre en conformité avec le code de l'énergie en vue de la disparition complète de ces facteurs de confusion.

Sur les factures, la CRE demande que le numéro de téléphone de dépannage soit accompagné du nom du distributeur afin que le consommateur identifie clairement l'entité qui doit rétablir son alimentation en électricité ou en gaz.

Installée le 24 mars 2000, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) est une autorité administrative indépendante. Elle concourt, au bénéfice des consommateurs finals, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle veille à l'absence de toute discrimination, subvention croisée ou entrave à la concurrence.

Contacts presse :
Anne MONTEIL - 01.44.50.41.77 - anne.monteil@cre.fr