

DéCRYPTAGES

La lettre de la Commission de régulation de l'énergie [CRE]

Spécial 1^{er} juillet 2007



Édito

Le 1^{er} juillet 2007, les 11 millions de clients particuliers alimentés en gaz naturel et les 28 millions de particuliers alimentés en électricité auront la liberté de choisir leur fournisseur.

Pour la CRE, la priorité est de veiller à ce que tous les consommateurs puissent faire leur choix en toute connaissance de cause et sans entrave. C'est pourquoi, *Décryptages* a souhaité donner à ses lecteurs les clefs de compréhension de l'ouverture complète à la concurrence des marchés du gaz et de l'électricité.



Philippe de Ladoucette
Président de la CRE

Les lecteurs trouveront ainsi une mise en perspective du processus d'ouverture engagé depuis plus de dix ans afin de contribuer à la construction de l'Europe de l'énergie. Si l'ouverture à la concurrence rend possible le développement progressif d'offres commerciales variées, innovantes et mieux adaptées aux besoins de chacun, elle permet surtout au client d'occuper une position plus forte face au fournisseur. Mais pour que chaque consommateur puisse profiter de ces avantages, il doit être en mesure de comparer les offres, exercice inédit dans le domaine de l'énergie. *Décryptages* lui offre un panorama des modalités de ce choix.

L'ouverture à la concurrence conduit à la réorganisation de la commercialisation, sans pour autant remettre en cause la continuité du service public dans le gaz et l'électricité. *Décryptages* a jugé utile de clarifier le contenu, souvent mal connu, de ce service public.

Enfin, le lecteur trouvera dans ce numéro les points de vue des acteurs qui se sont impliqués dans la préparation de l'échéance du 1^{er} juillet 2007 en France, ainsi que le retour d'expérience de nos voisins européens ayant d'ores et déjà ouvert leurs marchés à la totalité des consommateurs.

Désormais, l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel est une réalité pour tous les consommateurs français et européens.

Grand angle

La continuité du service public de l'électricité et du gaz

Le service public de l'électricité et du gaz naturel a pour objectif d'assurer la continuité de la fourniture d'énergie, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité et de prix, tout en contribuant à la protection de l'environnement.

Si l'ouverture à la concurrence implique une réorganisation des secteurs de l'électricité et du gaz naturel, les lois de transposition ont permis, en France, de consolider les missions de service public qui y sont associées. Les directives européennes définissant les modalités d'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel ont, en effet, prévu la possibilité, pour les États membres, d'imposer des obligations de service public aux entreprises de ces secteurs. Les travaux parlementaires sur l'ouverture à la concurrence ont été l'occasion de clarifier et de préciser les missions de service public en France, notamment leurs modalités de financement.

Le service public de l'électricité

L'équilibre entre la production et la consommation, ainsi que le développement de l'approvisionnement restent de la responsabilité de l'État. Dans ce cadre, le ministre chargé de l'énergie établit une programmation pluriannuelle des investissements (PPI) et peut lancer des appels d'offres, si les capacités de production apparaissent insuffisantes au regard de cette programmation.

Les missions de service public consistent à assurer la fourniture, sur l'ensemble de la France, à des tarifs de vente réglementés qui sont identiques sur tout le territoire. Par ailleurs, les clients en situation précaire bénéficient d'un tarif social et d'un maintien temporaire de l'énergie en cas d'impayé.

énergie-info

www.energie-info.fr

N°Azur 0810 112 212
PRIX APPEL LOCAL





Si l'ouverture m'était contée...

L'ouverture complète à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz le 1^{er} juillet 2007 est l'aboutissement d'un processus engagé depuis une décennie. Elle s'inscrit dans le cadre plus vaste de la construction d'une Europe de l'énergie qui concilie développement durable, compétitivité et sécurité d'approvisionnement.

L'attention portée au secteur de l'énergie n'est pas nouvelle. Dès 1951, l'énergie était au cœur du traité de Paris instituant une Communauté du charbon et de l'acier (CECA). En 1955, les chefs de gouvernements s'accordaient à Messine sur « la mise à la disposition des économies européennes d'énergie plus abondante à meilleur marché », sur le lancement de « plans de développement axés sur l'établissement d'un réseau européen [...] de lignes électrifiées » et sur le « développement des échanges de gaz et de courant électrique ». Soixante ans plus tard, l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz aux particuliers constitue l'aboutissement d'un long processus, engagé par l'Union européenne et chacun de ses États membres.

Introduire la concurrence pour améliorer le fonctionnement des marchés

Des réformes ont été mises en œuvre afin de permettre la création d'un espace européen des activités de réseaux et l'encadrement de leur fonctionnement.

Ces réformes ne se sont pas faites du jour au lendemain. L'introduction des mécanismes concurrentiels nécessitait de procéder par étapes, avec pédagogie, en tenant compte des spécificités de chaque État membre.

En effet, dans un certain nombre de pays, l'ouverture à la concurrence a mis fin à des situations de monopoles historiques, justifiées le plus souvent par les impératifs de reconstruction de l'après-guerre.

Les directives européennes successives (1996, 1998 et 2003) ont posé les bases d'un marché unique de l'énergie à l'échelle de l'Union européenne. Il s'agit de passer de plusieurs marchés nationaux fonctionnant indépendamment les uns des autres à un seul marché européen intégré qui offre des garanties aux consommateurs, protège l'environnement et assure un approvisionnement en énergie.

Le calendrier fixé par les instances européennes a ouvert les marchés de l'électricité et du gaz en premier lieu pour les gros consommateurs industriels entre 1999 et 2003, puis, pour l'ensemble des consommateurs professionnels (PME-PMI, commerçants, artisans...) le 1^{er} juillet 2004. Dans la quasi totalité des États membres, les marchés doivent être ouverts à la concurrence pour l'ensemble des clients à partir du 1^{er} juillet 2007.

Un nouveau paysage énergétique

Les directives européennes organisent l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz en prévoyant :

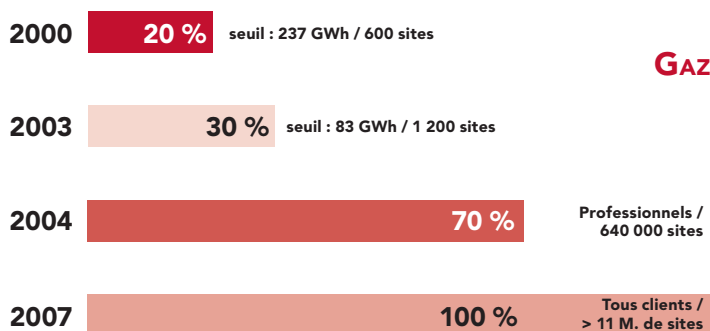
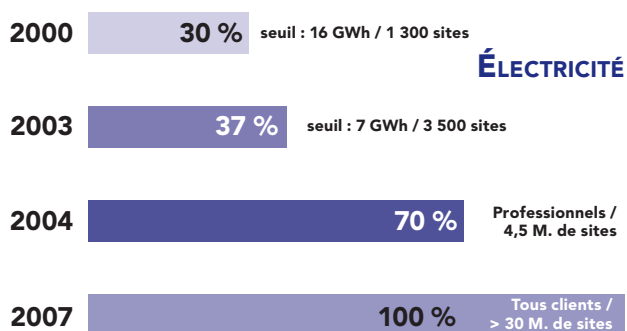
- le libre choix du fournisseur de gaz et d'électricité pour les consommateurs,
 - la liberté d'établissement pour les producteurs,
 - un droit d'accès dans des conditions transparentes et non discriminatoires aux réseaux de transport et de distribution d'énergie (c'est-à-dire les lignes électriques, les réseaux et infrastructures de gaz, qui restent par nature des monopoles).
- Les marchés de l'électricité et du gaz sont aujourd'hui organisés entre activités ouvertes à la concurrence (production, négoce et fourniture de tous les consommateurs) et activités dites régulées (transport et distribution).

De nouvelles règles pour la concurrence

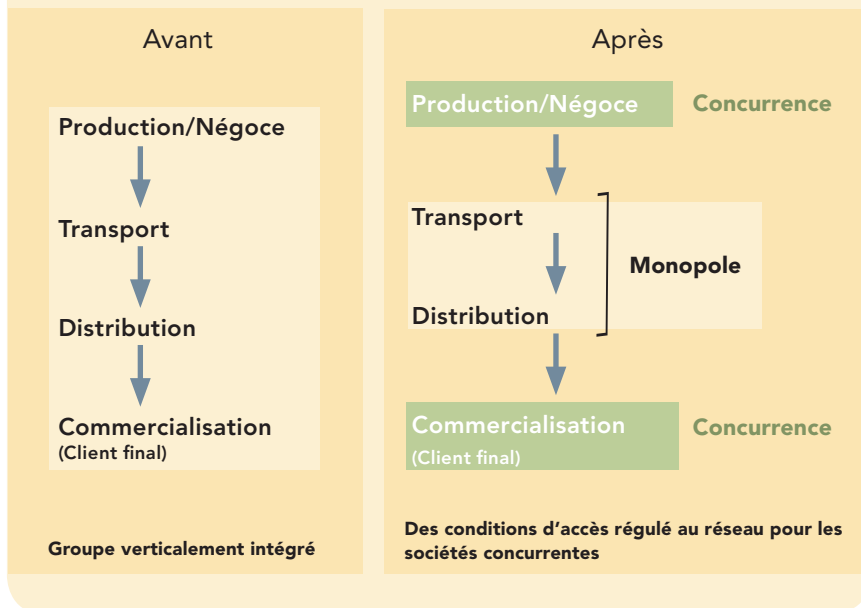
Un marché ne peut fonctionner sans « règles du jeu ». En matière d'électricité et de gaz, ces règles sont techniques, économiques, sociales et environnementales.

L'ouverture à la concurrence doit donc être encadrée par les pouvoirs publics (européen, national, décentralisé) et surveillée par les autorités de régulation (la CRE en France), sorte de « gendarmes » du marché, chargé d'en faire appliquer les règles. Les directives européennes ont imposé que les autorités de régulation soient totalement indépendantes des entreprises des

L'ouverture progressive des marchés en France



Organisation des secteurs de l'électricité et du gaz naturel, avant et après l'ouverture des marchés



secteurs de l'électricité et du gaz. Elles sont chargées d'assurer la non discrimination dans l'accès aux réseaux et un fonctionnement efficace du marché.

Deux instances européennes regroupent les régulateurs : le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER), association créée par les régulateurs eux-mêmes, et le Groupe des régulateurs européens de l'électricité et du gaz (ERGEG), créé par la Commission européenne qu'il a pour mission de conseiller.

Concourir, au bénéfice des consommateurs, au bon fonctionnement des marchés

En France, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) court, au bénéfice des consommateurs, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. Pour préparer l'ouverture des marchés aux consommateurs particuliers, la CRE s'est appuyée sur l'expérience qu'elle a acquise lors de l'ouverture des marchés aux professionnels. Elle a ainsi, au

sein de groupes de travail sur l'électricité et le gaz (GTE et GTG), piloté la concertation avec les associations de consommateurs, les représentants des fournisseurs, des gestionnaires de réseau de distribution et de transport, ainsi qu'avec les pouvoirs publics. Un Groupe de Travail Consommateurs (GTC) a été créé pour que la situation des clients résidentiels, leur information et leur protection soient pleinement prises en compte.

Dans le cadre de sa mission de surveillance des marchés, que lui a confiée le Parlement avec la loi du 7 décembre 2006, la CRE va mener les investigations nécessaires pour identifier les éventuels entraves à la concurrence. En coopération avec le Conseil de la concurrence, son action permettra de renforcer la confiance des acteurs des marchés dans la formation des prix et de favoriser ainsi le développement de la concurrence dans l'intérêt des consommateurs.

Un dispositif de soutien aux énergies renouvelables et à la cogénération a également été mis en place : les producteurs de ces filières vendent leur électricité à EDF ou aux entreprises locales de distribution, selon des conditions fixées par les pouvoirs publics (tarifs d'achat, durée du contrat).

La contribution au service public de l'électricité (CSPE), payée par tous les consommateurs avec leur facture d'électricité, finance une partie des coûts de production dans les départements d'outre-mer, en Corse et à Mayotte. Elle finance également les charges du tarif social, ainsi que celles liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération.

Le service public du gaz naturel

Le gaz naturel n'est pas distribué sur l'ensemble du territoire. Il est néanmoins soumis à des obligations de service public qui sont fixées par les autorisations de fourniture ou de transport, les concessions de stockage souterrain, les cahiers des charges des concessions de distribution et les règlements des régies.

Ainsi, pour assurer la fourniture sans interruption, les fournisseurs sont tenus de recourir à différentes sources d'approvisionnement et au service de stockage. Une fourniture de dernier recours est organisée au bénéfice des clients professionnels qui assurent des missions d'intérêt général. Un tarif spécial de solidarité et le maintien de la fourniture aux personnes en situation précaire seront prochainement mis en place. Les charges du tarif spécial de solidarité seront compensées et payées par les fournisseurs de gaz.

La gestion des réseaux : un monopole régulé

Enfin, les réseaux publics et les infrastructures d'électricité et de gaz naturel sont par nature en monopole. Dès lors, leur gestion, qui vise à assurer la desserte rationnelle du territoire et l'interconnexion avec les pays voisins, relève du service public. La CRE veille au respect des conditions d'accès non discriminatoire, au bon fonctionnement des réseaux et des infrastructures de gaz et d'électricité, et à leur développement.



Paroles d'acteurs

Pour se préparer à l'échéance du 1^{er} juillet 2007, la CRE a mis en place des instances de concertation : GTE, GTG, GTC (1) 2007. Aux cotés du médiateur national de l'énergie, *Décryptages* a souhaité donner la parole à 5 représentants de ces groupes de travail.

Comment vous êtes-vous préparés à l'ouverture complète des marchés ?

Christophe Chauvet : Les Entreprises locales de distribution (ELD) ont une double responsabilité. D'une part, elles gèrent des réseaux de distribution ; d'autre part, elles sont des fournisseurs historiques sur leur zone de desserte. En tant que gestionnaires de réseaux de distribution, les ELD ont travaillé depuis 2000 ; elle seront prêtes le 1^{er} juillet prochain. En tant que fournisseur, elles proposeront des offres sur leur zone de desserte qui leur permettront de fidéliser les clients qui souhaiteraient quitter les tarifs réglementés. Je dois dire ici que nous regrettons que sur le site www.energie-info.fr lancé par la CRE nous n'avons pas le même traitement que les fournisseurs nationaux. Les ELD représentent 5 % de la consommation nationale, ce n'est pas négligeable.



Christophe Chauvet
(SICAE de la Somme et du Cambraisis) :
Directeur général,
pilote du groupe de travail « Adaptation contrat GRD-F » (GTE)

Pierre Flahaut : L'ouverture des marchés est un événement attendu depuis longtemps. Nous nous y sommes préparés sur trois plans. Premièrement, nous avons contribué à la préparation des règles d'un futur marché ouvert et transparent. Cela a représenté un investissement en temps important pour nous, mais cela était nécessaire pour que les différents aspects du marché soient pris en compte afin que des sociétés comme la nôtre soient à la hauteur de l'exigence des clients le 1^{er} juillet. Deuxièmement, nous avons préparé nos offres et tous les aspects de la commercialisation. Troisièmement, nous avons fait évoluer notre organisation, à la fois en ce qui concerne le système de gestion de la clientèle et les systèmes d'information.

Bernard Debroux : Electrabel Groupe Suez a participé à tous les groupes de travail mis en place par la CRE afin de préparer cette échéance. Parallèlement, nous avons mis sur pied une « task force » pour préparer tous les aspects de l'ouverture du marché électrique (élaboration des offres, évolution des systèmes d'information...). Le fait d'être déjà actifs sur le segment des clients professionnels nous a bien préparé à l'ouverture du marché de l'électricité aux clients résidentiels. Ce n'est pas un saut dans l'inconnu, c'est un prolongement. Ensuite, nous nous appuyons fortement sur l'expérience d'Electrabel sur les marchés des résidentiels en Belgique, aux Pays-Bas et en Italie.

Patrick Dardoise : Le rôle du distributeur gaz est de mettre à disposition de tous les fournisseurs de gaz naturel un accès au réseau de distribution en toute impartialité. Nous allons passer de 630 000 clients éligibles c'est-à-dire qui peuvent choisir leur fournisseur de gaz naturel depuis juillet 2004 à 11 millions. Ce changement d'échelle nous a conduit à changer notre système d'information. Avant



Patrick Dardoise
(Gaz de France Réseau de Distribution) :
Directeur acheminement,
pilote du groupe de travail « Comité de suivi du profilage » (GTG)

2004, nous acheminions sur le réseau de distribution le gaz du fournisseur Gaz de France. Aujourd'hui nous sommes en relation avec treize fournisseurs de gaz naturel. Avec l'ouverture totale du marché, nous avons également revu notre système d'accueil que ce soit pour les fournisseurs ou les particuliers.

Qu'attendez-vous de l'ouverture des marchés ?

C. Chauvet : Nous n'avons pas d'attentes particulières, sauf vis-à-vis des

structures de commercialisation que nous avons mises en place et dont je souhaite qu'elles soient pérennes. Notre ambition est de répondre aux attentes de nos clients, car c'est pour eux que le marché s'ouvre.



Pierre Flahaut
(ALTERGAZ) :
Directeur des Opérations,
co-pilote du groupe de travail « Relation client-fournisseur » (GTC)

P. Flahaut : Nous espérons que les clients réaliseront qu'ils peuvent faire des économies en faisant jouer la concurrence. Nous souhaitons que les consommateurs soient convaincus que l'ouverture est une chance et non une menace. Ils n'ont rien à perdre et tout à gagner.

B. Debroux : Au risque de surprendre, je répondrai que nous n'attendons pas un grand bouleversement au 1^{er} juillet. Selon nous, le maintien des tarifs réglementés à un niveau particulièrement bas et le manque de robustesse actuel des procédures et systèmes d'informations mis en place par les gestionnaires de réseaux ne sont pas favorables à l'ouverture réelle des marchés. Nous regrettons également que la filialisation du gestionnaire de réseau d'EDF ne soit pas opérationnelle dès le 1^{er} juillet et que le manque de clarté dans la différenciation des marques entre les activités du Gestionnaire de réseau et celles du fournisseur génèrent des confusions dans l'esprit des consommateurs. Cependant nous serons évidemment présents pour jouer pleinement notre rôle le jour où le marché sera réellement ouvert.

P. Dardoise : Nous espérons que l'ouverture sera une nouvelle opportunité de développer l'énergie gaz naturel au bénéfice de tous. Nous voulons aussi montrer que le distributeur gaz s'adapte à ce nouvel environnement tout en respectant ses valeurs de service public : sécurité, qualité, proximité, solidarité.

Quel message souhaiteriez-vous adresser aux clients particuliers ?

C. Chauvet : Ils doivent analyser les offres, avoir une demande d'acheteur raisonnable et non d'acheteur impulsif. Ils doivent rapporter les gains éventuels au temps passé à optimiser leur contrat. Les clients vont souscrire un contrat unique pour la fourniture et le transit de l'énergie. Je voudrais rappeler que la qualité du réseau est à la base de toute libéralisation réussie et donc qu'il faut que les tarifs d'acheminement permettent ce maintien en qualité.

P. Flahaut : Ils ne doivent pas hésiter à se renseigner. Seule une bonne information peut vaincre leur appréhension à changer de fournisseur. Il n'y a aucun risque de rupture d'approvisionnement : les tuyaux seront toujours les mêmes et le gestionnaire de réseau assurera la continuité de la fourniture et le dépannage. Pour notre part, nous ferons des offres claires, transparentes : nous voulons établir des relations dans la durée avec nos clients.



Bernard Debroux

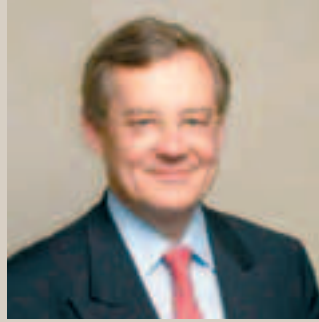
(Electrabel – Groupe Suez) : Responsable d'agence et ancien co-pilote du groupe de travail « Relation client-fournisseur » (GTC)

B. Debroux : Pensez économies d'énergies et ne ramenez pas tout au prix du kWh. Des solutions globales associant un certain nombre de services peuvent se révéler plus économiques. Nous avons un réel savoir-faire dans la maîtrise de l'énergie à proposer pour faire faire des économies à nos clients.

P. Dardoise : Il faut qu'ils soient assurés que nous continuerons de construire, entretenir et garantir la sécurité quel que soit le fournisseur qu'ils auront choisi. Le distributeur gaz continuera à s'appuyer sur ses valeurs de service public, son savoir-faire et le professionnalisme de ses équipes pour répondre à ses missions de service public au quotidien.

Jean-Claude Lenoir

Médiateur national de l'énergie



Le médiateur national de l'énergie a été institué par la loi du 7 décembre 2006. Il sera « chargé de recommander des solutions aux litiges [relatifs aux contrats de fourniture] entre consommateurs et fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits ». Le médiateur est nommé pour une durée de 6 ans non renouvelable. Il ne peut être révoqué pendant son mandat et dispose de services propres et de moyens financiers provenant de la contribution au service public de l'électricité (CSPE). Jean-Claude Lenoir, nommé en mars 2007, a confié à *Décryptages* qu'elles seraient ses priorités pour les mois à venir.

« Le plus urgent me paraît être, à ce stade, d'informer les consommateurs particuliers. La mise en ligne du site Internet élaboré par la Commission de régulation de l'énergie constitue une première étape. Il est toutefois nécessaire d'aller plus loin. Je souhaite notamment qu'une campagne de publicité permette de faire connaître aux consommateurs l'existence des outils d'information mis en place. Dans l'immédiat, les ménages doivent savoir qu'en choisissant une offre de marché, ils perdent définitivement, pour le logement et l'énergie concernés, le droit d'accéder ultérieurement aux tarifs réglementés.

Dès que seront publiés les textes d'application qui permettront au Médiateur national de l'énergie d'agir et notamment d'engager des dépenses, je lancerai cette campagne et je mettrai en place le service de traitement des litiges, qui doit être opérationnel à la rentrée. »

Emmanuel Rodriguez

Commissaire à la CRE,

Secrétaire confédéral de la Confédération syndicale des familles (CSF)



Vous avez représenté la CSF dans les groupes de travail sur l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité. Comment les associations de consommateurs se sont-elles préparées à franchir cette nouvelle étape ?

Les associations de consommateurs ont été échaudées par l'expérience de l'ouverture à la concurrence du secteur des télécoms et ont donc décidé de s'impliquer dans les groupes de travail menés par la CRE. Le bilan des groupes de travail sur la préparation de l'ouverture des marchés est positif. Il y a eu un très bon dialogue avec les acteurs du marché et des accords sur des points importants. C'est le cas, par exemple, en ce qui concerne l'établissement de fiches d'informations standardisées sur les offres de tous les fournisseurs afin que les consommateurs soient en mesure de les comparer. Nous avons également rédigé ensemble de nombreuses fiches à destination des consommateurs. Elles sont disponibles sur le site lancé par la CRE : www.energie.info.fr.

Qu'attendez-vous de l'ouverture des marchés ?

Les associations de consommateurs attendent de la transparence, en particulier des offres qui soient compréhensibles. Elles ne s'attendent pas à des baisses de prix car le contexte (politique, économique, environnemental...) fait que les prix de l'énergie augmentent. Néanmoins, nous espérons que les nouvelles offres mettront davantage l'accent sur la maîtrise de la demande d'énergie pour inciter à consommer moins dans une période où il est nécessaire d'économiser l'énergie.

Quel message souhaiteriez-vous adresser aux clients particuliers ?

Il faut que les consommateurs soient attentifs, qu'ils ne se précipitent pas sur les nouvelles offres. Il ne faut pas hésiter à demander conseil à des associations de consommateurs et à s'adresser au service d'information de la CRE, accessible au moyen d'un Numéro Azur 0 810 112 212 qui devrait donner toutes les réponses aux questions que se pose le consommateur.

⁽¹⁾ GTE (Groupe de Travail Électricité), GTG (Groupe de Travail Gaz) GTC (Groupe de Travail Consommateurs).



La concurrence, vue du client : pouvoir et savoir choisir...

À partir du 1^{er} juillet 2007, tous les consommateurs particuliers auront la possibilité de choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Face à ce nouveau choix, il est important de connaître les changements et de disposer de toutes les informations nécessaires. Panorama.

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz a pour objectif le développement progressif d'offres commerciales variées et innovantes.

Avant le 1^{er} juillet 2007, lorsqu'un client demandait la mise en service de l'électricité ou du gaz naturel, il ne pouvait s'adresser qu'à un seul fournisseur pour chaque énergie (dans 95 % des cas EDF ou Gaz de France). Ce fournisseur ne pouvait proposer qu'un seul type d'offre, le tarif réglementé, fixé par le gouvernement.

A partir du 1^{er} juillet 2007, il n'existe plus de monopole de la fourniture d'énergie. Une nouvelle liberté est offerte à chaque consommateur, qui aura désormais la possibilité d'étudier différentes offres de fourniture pour l'électricité et pour le gaz, et de choisir librement son fournisseur

pour chacune de ces énergies. Il pourra opter pour l'offre de fourniture dont le prix et les conditions lui paraissent les mieux adaptés à ses besoins.

Deux types de contrats vont désormais coexister : ceux au tarif réglementé (tarif fixé par le gouvernement) et ceux au « prix de marché » (dont le montant est fixé dans le contrat). Conformément à la loi, le client ayant souscrit une offre de marché n'aura plus la possibilité de revenir à une offre au tarif réglementé pour un même site. C'est ce qu'on appelle « l'irréversibilité ».

Quel choix pour le consommateur ?

Un client n'a aucune démarche particulière à accomplir lors de l'ouverture des marchés. S'il consommait déjà de l'énergie avant le 1^{er} juillet 2007, et qu'il

ne souscrit aucun nouveau contrat, il garde son fournisseur et son contrat au tarif réglementé, pour l'électricité comme pour le gaz naturel.

En restant dans son logement, un client peut aussi, s'il le souhaite, souscrire une « offre de marché » (un nouveau contrat) avec un autre fournisseur. Il peut également le faire avec son fournisseur actuel.

En revanche, lors d'un déménagement (dans l'ancien ou dans le neuf), le client sera nécessairement amené à faire un choix. Pour cela, il devra comparer des offres d'énergie, un exercice entièrement nouveau pour lui.

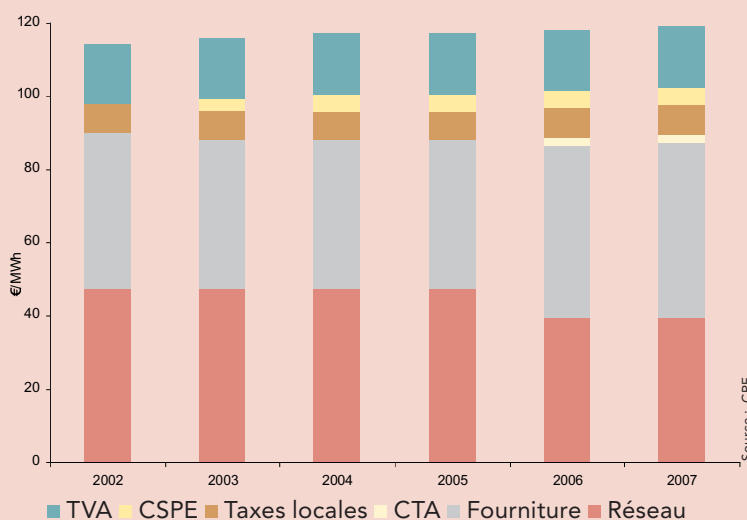
Deux types d'offres existent à partir du 1^{er} juillet : d'une part l'offre au tarif réglementé du fournisseur historique électricité ou gaz, d'autre part les

Évolution de la composition de la facture moyenne d'électricité TTC d'un client résidentiel exprimée en €/MWh

Le prix de l'électricité couvre le prix de la fourniture, de l'acheminement et des taxes.

La fourniture représente aujourd'hui environ 40 % de la facture TTC d'un client résidentiel aux tarifs réglementés et l'acheminement 33 %. Depuis 2002, la hausse des taxes de 21 % à 27 % de la facture TTC, explique essentiellement la hausse de la facture.

Après le 1^{er} juillet 2007, la concurrence portera sur la part fourniture de la facture (40 %), la part acheminement et les taxes restant réglementées. Le métier d'un fournisseur est d'optimiser cette part fourniture pour proposer la meilleure offre et le meilleur prix de l'électricité au client, selon ses besoins. Sur le marché des petits consommateurs professionnels, les fournisseurs alternatifs proposent depuis juillet 2004 des offres de marché inférieures aux tarifs réglementés de vente.



Nota: la CTA (contribution tarifaire acheminement) n'apparaît pas comme une taxe sur les factures car elle est incluse dans le tarif réglementé hors taxes. La CSPE (contribution au service public de l'électricité) finance le soutien aux énergies renouvelables et à la cogénération, la péréquation tarifaire et le tarif social, ainsi qu'une partie des charges dues au tarif de retour

offres de marché des fournisseurs historiques et des fournisseurs alternatifs.

Il n'est pas toujours possible de rester au tarif réglementé quand on déménage : à partir du 1^{er} juillet, on distingue 4 situations différentes (cf. *Tableau*). Dans certains cas, le client peut choisir n'importe quel type de contrat (offre de marché ou tarif réglementé) ; dans d'autres cas, cela dépend du choix qu'aura fait le précédent occupant du logement ou de la date de première mise en service de l'installation (cas du gaz naturel). En effet, la législation considère qu'en matière de tarification, le choix de « basculer » dans le marché s'entend par site de consommation et non par client.

Dans tous les cas, le client peut opter pour une offre de marché, auprès de son fournisseur historique ou bien d'un nouveau fournisseur. Ce type d'offre est accessible à l'ensemble des consommateurs, qu'ils soient propriétaires ou locataires.

Comment se passe un changement de fournisseur ?

Le changement de fournisseur s'effectue sans frais. Le client passe un contrat avec son nouveau fournisseur. L'ancien est automatiquement informé par le gestionnaire de réseau du départ de son client. La continuité de l'alimentation en énergie et la qualité de l'électricité et du gaz sont garanties par le gestionnaire de réseau qui reste le même, quel que soit le fournisseur que vous avez choisi.

Un dispositif d'information pour les clients particuliers

Comme pour tout achat de biens ou de services, les clients doivent comparer les offres existantes avant de souscrire un nouveau contrat, même s'il s'agit d'un contrat avec leur fournisseur actuel. Pour informer les clients particuliers sur leurs démarches et leurs droits, la CRE a conçu le site Internet www.energie-info.fr, en liaison avec le médiateur national de l'énergie et les pouvoirs publics (DGCCRF, DGEMP). Il informe sur les différentes démarches (déménagement, changement de fournisseur, raccordement au gaz...), propose une liste des fournisseurs et des conseils pour comparer les offres ainsi qu'une série de Questions-Réponses.

Des situations différentes à partir du 1^{er} juillet 2007

J'utilise déjà l'électricité et/ou le gaz dans mon logement	J'emménage dans un logement précédemment occupé	J'emménage dans un logement neuf
<p>1- si je dispose de l'offre au tarif réglementé : je peux la conserver</p> <p>2- dans tous les cas : je peux choisir une offre de marché</p>	<p>J'ai 2 possibilités :</p> <p>1- choisir l'offre au tarif réglementé à condition que l'occupant précédent n'ait pas souscrit une offre de marché dans ce logement</p> <p>2- choisir une offre de marché</p>	<p>Électricité</p> <p>J'ai 2 possibilités :</p> <p>1- choisir l'offre au tarif réglementé NB : à partir du 1^{er} juillet 2010, je ne pourrai plus souscrire une offre au tarif réglementé</p> <p>2- choisir une offre de marché</p> <p>Gaz naturel</p> <p>Je dois souscrire à une offre de marché</p>

Un « Service d'information consommateurs », accessible par téléphone (N° Azur 0810 112 212, prix d'un appel local), est en service depuis le 18 juin, afin de répondre aux questions des consommateurs sur leurs démarches et leurs droits.

Le dépannage : aucun changement pour le client

Après le 1^{er} juillet, les services de dépannage électricité et gaz naturel continueront à être assurés par les gestionnaires de réseau de distribution. Leurs numéros de téléphone, qui figurent toujours sur les factures d'EDF et de Gaz de France, apparaîtront également sur celles des fournisseurs alternatifs. Les modalités et

la qualité du dépannage ne changeront pas et s'effectueront dans les mêmes délais qu'auparavant, quel que soit le fournisseur choisi par le client.

Le fournisseur reste l'interlocuteur unique du client. Lorsqu'une réclamation concernera un problème technique, relevant du gestionnaire de réseau, le fournisseur se chargera de la lui transmettre.

Pour assurer la protection du consommateur et participer à son information, le Médiateur national de l'énergie est chargé de proposer des solutions amiables aux litiges survenus entre un client particulier (ou petit client professionnel) et son fournisseur d'énergie.

Ce qui ne change pas...

Avec l'ouverture complète des marchés, ce sont les conditions de commercialisation qui changent. L'organisation de la chaîne technique de l'énergie, elle, ne change pas : de la centrale de production d'électricité jusqu'à l'ampoule du client, les électrons poursuivent exactement le même chemin qu'avant. De même, du gisement de gaz à la gazinière, le parcours des molécules reste identique. Les opérateurs qui gèrent les réseaux d'électricité et de gaz naturel (EDF Réseau Distribution et Gaz de France Réseau Distribution sur 95 % du territoire, des régions, SEM et SICAIE sur les 5 % restants) gardent le monopole de cette activité, et facturent à l'ensemble des fournisseurs l'acheminement de l'énergie, selon une tarification proposée par la CRE, qui est la même pour tous.



Hakan Heden, >
président du
Customer Focus
Group du Groupe
des régulateurs
européens

Vue d'Europe

Hakan Heden, président du Customer Focus Group du Groupe des régulateurs européens, a accepté de répondre aux questions de *Décryptages* et nous fait part de son expertise sur l'ouverture des marchés aux particuliers en Europe.

Que pouvons-nous apprendre des pays ayant déjà ouvert leurs marchés aux consommateurs particuliers ?

L'expérience de la Suède nous enseigne deux choses :

- Lorsque l'on donne aux consommateurs la possibilité de changer de fournisseur, l'élément essentiel n'est pas uniquement que cela soit possible mais également que ce soit facile. En Suède, le suivi du changement de fournisseur revient aux entreprises de distribution. Au départ, les autorités suédoises en charge de l'énergie avaient sous-estimé le défi technique que représentait pour les distributeurs l'acquisition d'un système administratif adéquat pour traiter ce type d'opérations. Elles n'avaient pas anticipé le manque d'enthousiasme des distributeurs à relever ce défi alors que rien ne les incitait à le faire. Un grand nombre de demandes de changement de fournisseurs prirent un important retard dans leur traitement, frustrant les consommateurs. Dès lors, la réforme en perdit en crédibilité dès son lancement.
- La plupart des consommateurs ont cru qu'avec l'ouverture des marchés les prix de l'électricité devraient baisser. Il a alors été difficile d'expliquer que le fonctionnement des marchés, notamment en ce qui concerne la concurrence sur le marché de détail, n'était pas le seul facteur ayant un impact sur les prix.

Comment les consommateurs s'adaptent-ils aux nouvelles règles, par exemple en Suède ?

De manière générale, les consommateurs se sont bien adaptés à ces nouvelles règles.

Bien sûr, les clients doivent comprendre que l'électricité et le gaz sont des produits soumis aux lois du marché et non pas des produits à disposition. Selon moi, la plupart des consommateurs suédois ont compris – et accepté – le fait d'acheter de l'électricité aux conditions du marché.

Avez-vous noté dans ces pays un taux important de consommateurs ayant choisi de changer de fournisseur ?

La situation diffère selon les pays. En Suède, environ 50 % des consommateurs ont été actifs (*ndlr : le marché de l'électricité est ouvert depuis 1996 en Suède*). Ils ont fait le choix soit de changer de fournisseur, soit de renégocier leur contrat auprès de leur

fournisseur historique. Nous avons des pourcentages similaires pour la Norvège et le Royaume-Uni. En Finlande et au Danemark, le pourcentage de consommateurs ayant fait le choix de la concurrence est beaucoup plus bas. Je crois que les différences observées dépendent des dispositions institutionnelles mises en place, mais aussi de la « culture nationale ».

Que suggèreriez-vous aux pays comme la France qui ouvrent leurs marchés le 1^{er} juillet ?

Informez les consommateurs que l'ouverture des marchés n'est pas synonyme de prix plus bas – ou plus élevés. Le message devrait être qu'un marché ouvert permet au client d'occuper une position plus forte face au fournisseur. De meilleurs prix dans le cadre d'un développement général des prix, de meilleures conditions pour assurer à plus long terme une stabilité des prix, etc.

Il est nécessaire de ne pas lancer de campagne de communication sur le changement de fournisseur auprès des clients avant que vous ne soyez certain que le processus en place soit opérationnel.

Les régulateurs ont des rôles importants à jouer dans le processus de libéralisation des marchés, à la fois en terme d'information mais aussi à propos de la mise en place efficace du processus de changement de fournisseur.

Quel est le rôle du CFG (Customer Focus Group) ?

Au sein du Groupe des régulateurs européens de l'électricité et du gaz (ERGEG - European Regulators' Group for electricity and gas), le Customer Focus Group traite des sujets importants pour la création des marchés de l'énergie concurrentiels tels que leur fiabilité ou leur bon fonctionnement. Le consommateur doit pouvoir faire facilement son choix entre plusieurs fournisseurs, comprendre aisément les informations pré-contractuelles et comparer les prix. La procédure de changement de fournisseur doit donc être simple, au moindre coût, normalisée et connue. Ces questions, essentielles pour le Customer Focus Group, figurent à son programme de travail pour l'année 2007.