

Vendredi 11 janvier 2008

COMMUNIQUE DE PRESSE

Nouvelle version des chartes d'engagements
des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel
envers leur clientèle professionnelle

Une nouvelle version des chartes de fournisseurs a été signée le 11 janvier à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) par 12 fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et par le syndicat professionnel des entreprises gazières non nationalisées (SPEGN).

Initialement établies en 2005, la nouvelle version de ces chartes, plus complètes et plus simples, améliore l'information des clients professionnels sur leurs droits, sur l'ouverture des marchés et sur les engagements des fournisseurs ; elle contribue au bon fonctionnement des marchés.

Cette nouvelle version a été élaborée par les fournisseurs et les représentants de clients professionnels au sein du Groupe de Travail Consommateurs (GTC), l'instance de concertation créée par la CRE pour préparer l'ouverture des marchés. Elle comporte des avancées significatives, notamment pour les petits clients professionnels :

- engagement de mentionner sur les factures la date de fin de contrat et le numéro de point de livraison ;
- engagement de respecter un préavis minimum d'1 mois en cas de modifications contractuelles ;
- engagement de présenter les offres au moyen d'une fiche d'information standardisée.

En outre, la charte prévoit que les fournisseurs améliorent leurs procédures de traitement des réclamations, en accusant systématiquement réception des réclamations sous 8 jours.

Le suivi des engagements pris sera assuré par les représentants des clients professionnels et des fournisseurs, au sein du Groupe de Travail Consommateurs (GTC).

***En pièces jointes** : la Charte des fournisseurs d'électricité et la Charte des fournisseurs de gaz naturel*

Contact presse : CRE (service communication) – Tél. 01.44.50.41.77 –
Patrick Vincent (ACFCI) – Tél. 01.40.69.37.28

Signataires des chartes gaz et électricité

Fournisseurs d'électricité

Direct Energie
EDF
Electrabel Suez
Electricité de Strasbourg
Enercoop
Gaz de France
Proxelia
Poweo

Fournisseurs de gaz naturel

Altergaz
EDF
Electricité de Strasbourg
Gaz de France
Gaz de Paris
Poweo
Syndicat Professionnel des Entreprises Gazières Non Nationalisées*
Total Energie Gaz

** Membres du SPEGNN : Aire sur l'Adour, Barr, Bazas, Bonneville, Carmaux, Bordeaux, Colmar, Dreux, Grenoble, Guebwiller, Huningue St Louis, Lannemezan, Lavour, Monaco, Pays Chartrain, Péronne, La Réole, Saint Avold, Saint Marcelin, Sallanches, Séchilienne, Seyssel, Strasbourg, Vienne, Villard Bonnot*

Principaux clients professionnels

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI)
Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises (CGPME)
Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture (APCA)
Assemblée Permanente des Chambres des Métiers (APCM)
Union Sociale pour l'Habitat (USH)