

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)