

Lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Préambule

Afin de renforcer la confiance des consommateurs dans le marché de la fourniture d'électricité et de gaz, dans un contexte de sortie de crise des prix de l'énergie sur les marchés de gros, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a souhaité définir par décision propre après une phase de concertation avec les représentants des consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, des **lignes directrices, visant à améliorer la transparence et la lisibilité des offres aux consommateurs et leur garantir ainsi une meilleure protection.**

Les lignes directrices sont un ensemble de treize mesures qui concernent les offres aux consommateurs d'électricité et de gaz ayant souscrit un contrat unique, dont certaines s'appliquent indistinctement aux offres de marché et aux offres du tarif réglementé de vente d'électricité (TRVE). Ces lignes directrices concernent toutes les étapes de la relation entre les consommateurs et leur fournisseur, de la souscription d'une offre à la fin de contrat. Elles s'appliquent dans un premier temps à tous les consommateurs résidentiels. Après une phase de déploiement, la CRE prévoit d'étendre à l'été 2025, dans une version éventuellement adaptée en tenant compte du retour d'expérience, les lignes directrices aux consommateurs non résidentiels tels que les associations à but non lucratif et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation (ci-après les « syndicats de copropriétés »), ainsi qu'à tous les consommateurs professionnels employant moins de dix employés et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 2 M€ (ci-après les « TPE ») et aux communes employant moins de dix employés et dont le budget annuel est inférieur à 2 M€ (ci-après les « petites communes »).

La CRE se réserve la possibilité, en s'appuyant sur le retour d'expérience des acteurs, de faire évoluer le contenu des lignes directrices dans le sens d'une plus grande pertinence vis-à-vis de chaque partie prenante. Ces évolutions feront l'objet d'une consultation des acteurs.

La CRE soutient l'intégration dès que possible au cadre législatif des mesures améliorant la protection des consommateurs et leur bonne information. En effet, seules des dispositions légales seront à même d'imposer ces mesures à l'ensemble des acteurs concernés. Par ailleurs, la CRE rappelle que les dispositions législatives existantes ou à venir prévalent sur ces lignes directrices.

La CRE appelle l'ensemble des fournisseurs à souscrire volontairement à ces lignes directrices.

Les fournisseurs souhaitant souscrire aux mesures définies par la CRE disposent d'un délai courant jusqu'au 30 septembre 2024 pour signifier à la CRE leur engagement ferme, dont le modèle est joint en annexe de la délibération.

Toute entreprise qui se verra délivrer, à compter de la publication des lignes directrices, une autorisation de fourniture de gaz naturel ou d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux consommateurs finals ou aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes par le ministre de l'Énergie et qui souhaite souscrire aux mesures définies par la CRE devra signifier à la CRE son adhésion à ces lignes directrices, dans un délai d'un mois à compter de la publication de l'arrêté délivrant autorisation au journal officiel. Les délais d'application courront à compter de la date de son engagement.

Passé le 30 septembre 2024, la CRE publiera le nom des fournisseurs qui se seront engagés dans cette démarche. Ces fournisseurs s'engagent en particulier à respecter l'ensemble des mesures des présentes lignes directrices. Elle assurera une veille visant à s'assurer du respect de ces mesures par les fournisseurs engagés. En cas d'écart constaté, la CRE s'enquerra des raisons de cet écart ; en l'absence de mesures correctives appropriées et diligentes, la CRE publiera sur son site, pour des

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

raisons de transparence et de bonne information du consommateur, le nom des fournisseurs concernés, le motif du manquement et mènera toute autre action appropriée.

La CRE publiera également sur son site le nom des fournisseurs qui n'auront pas signifié leur engagement, dès lors qu'ils fournissent au moins un consommateur parmi les segments concernés.

Chaque mesure sera assortie d'un délai d'application qui court à compter du 30 septembre 2024. En cas d'impossibilité matérielle pour un fournisseur de mettre en œuvre la mesure dans le délai imparti, il pourra solliciter auprès de la CRE l'examen de son cas et se voir accorder, si c'est justifié, un délai supplémentaire. Chaque mesure se verra par ailleurs préciser si elle concerne uniquement les offres de marché, ou bien également les TRVE. Les offres de derniers recours sont concernées par les présentes lignes directrices, ainsi que les offres de fourniture de secours, à l'exception des mesures 2, 3, 4, 5 et 6.

Le fournisseur est garant du respect des lignes directrices quel que soit le mode de contractualisation. La CRE en contrôlera la bonne mise en œuvre à travers plusieurs vecteurs :

- vérifications ponctuelles sur le site internet et les différents canaux de vente des fournisseurs, en ce qui concerne les mesures relevant du parcours de souscription ;
- transmission d'informations et de documents par les fournisseurs, ponctuelle ou régulière.

La CRE délibèrera avant le 30 septembre 2024 sur le type et la fréquence de transmission des éléments nécessaires à ce contrôle. La CRE se réserve le droit de saisir la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de toute pratique relevant de ses compétences. La CRE saisira également l'Autorité de la concurrence des abus de position dominante et des pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dont elle aura connaissance, conformément à l'article L. 134-16 du code de l'énergie.

Ces mesures concourent au renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité. Elles ne contiennent néanmoins pas l'ensemble des mesures qui apparaissent aujourd'hui nécessaires à une relation commerciale équilibrée entre les consommateurs et les fournisseurs. A ce sujet, le guide des bonnes pratiques du Médiateur national de l'énergie (MNE) constitue un document de référence pour l'établissement d'une relation commerciale équilibrée entre consommateurs et fournisseurs. Parmi les thèmes nécessitant un travail complémentaire, le démarchage de clients devra être analysé et mieux encadré, voire prohibé pour certaines catégories de consommateurs. La CRE invite donc fournisseurs et consommateurs à travailler en concertation avec toutes les parties prenantes institutionnelles, afin de déterminer les évolutions nécessaires et le cadre opportun à traduire en dispositions législatives.

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

Synthèse des lignes directrices

Mesures visant le parcours de souscription

Mesure 1 : le fournisseur s'engage à appliquer la typologie des offres proposée par la CRE, figurant en annexe 1 de ces lignes directrices, afin que les consommateurs puissent caractériser clairement la nature et les modalités d'évolution de l'offre.

Mesure 2 : le fournisseur s'engage à mettre à disposition des consommateurs sur son site internet, pour chacune de ses offres, une fiche descriptive respectant le modèle établi par la CRE.

Mesure 3 : le fournisseur s'engage à afficher, parmi les informations communiquées au client avant souscription, une estimation des mensualités et de la facture annuelle sur des bases transparentes et précisées au consommateur.

Mesure 4 : le fournisseur s'engage à ne pas proposer d'offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation.

Mesure 5 : au moment de la souscription du contrat par le client, le fournisseur s'engage à l'orienter vers l'offre qu'il propose la mieux adaptée à ses caractéristiques et à sa consommation.

Mesure 6 : pour chacune de ses offres, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois de contrat ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

Mesures en cours de contrat

Mesure 7 : en cas d'évolution du prix en cours de contrat, le fournisseur s'engage à présenter l'impact sur la facture annuelle du client et sur le montant estimé des mensualités.

Mesure 8 : pour les consommateurs dont les paiements sont mensualisés, si les données de consommation ou les évolutions du prix en cours de contrat permettent d'anticiper un montant de régularisation de la facture annuelle dépassant un certain seuil, le fournisseur s'engage à proposer un échéancier de paiement révisé au consommateur.

Mesure 9 : le fournisseur s'engage à respecter pleinement et de bonne foi le droit applicable concernant toute promesse commerciale sur la formule de prix. En particulier, s'il existe une période au cours de laquelle le fournisseur s'est engagé sur le prix ou sur ses modalités de détermination, le fournisseur s'engage à ne pas les modifier ni à résilier le contrat à son initiative sans faute ni défaut de paiement avérés du client, avant le terme de cette période.

Mesure 10 : le fournisseur s'engage à rendre facilement accessible à tout moment au client le prix de son offre, à travers le support de communication privilégié par ce dernier.

Mesure 11 : le fournisseur s'engage à mettre à disposition de ses clients les informations sur sa consommation qui peuvent lui être utiles pour adapter ses usages et maîtriser sa facture.

Mesures en fin du contrat

Mesure 12 : si le fournisseur souhaite renouveler un contrat à son échéance, il s'engage à en informer le consommateur selon le support de communication privilégié par celui-ci et à envoyer au client une proposition de renouvellement dans le respect des dispositions existantes. Cette proposition présente l'évolution du prix, de la facture annuelle et des mensualités le cas échéant résultant de l'application du nouveau contrat par rapport au prix et à la facture annuelle du contrat en vigueur.

Le fournisseur s'engage à présenter au consommateur l'offre de son catalogue correspondant le mieux à son profil de consommation, en particulier si ce profil a évolué depuis le moment de la souscription du contrat en cours.

A cette occasion, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois du contrat renouvelé ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

Mesure 13 : en l'absence de renouvellement du contrat, le fournisseur s'engage à présenter, avec un préavis d'au moins deux mois, les informations relatives à la fin de contrat.

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

Engagements des fournisseurs

1. Mesures visant le parcours de souscription

1.1. Typologie des offres

Mesure 1 : le fournisseur s'engage à appliquer la typologie des offres proposée par la CRE, figurant en annexe 1 de ces lignes directrices, afin que les consommateurs puissent caractériser clairement la nature et les modalités d'évolution de l'offre.

Le fournisseur s'engage à respecter cette typologie et à afficher le type de l'offre sur ses supports commerciaux.

Les catégories de cette typologie sont mutuellement exclusives. En particulier, le fournisseur ne peut pas choisir d'inscrire dans la catégorie « autres offres » une offre qui relèverait d'une autre de ces catégories.

Cette typologie ne caractérise que les conditions d'évolution du prix, et ne préjuge pas des autres dimensions de l'offre, comme l'existence de garanties d'origines, ou bien la fourniture de matériel en lien avec l'efficacité énergétique.

Une offre relève de la catégorie qui correspond aux douze premiers mois du contrat. *A titre d'exemple, une offre indexée sur le TRVE ne pourra relever de cette catégorie que si cette indexation est valable sur au moins douze mois.* Toute offre dont la formule de détermination du prix ne serait définie que sur une durée inférieure à douze mois relève de la catégorie « autres offres ».

En cas de modification de la formule de prix en cours de contrat, dans le respect de la mesure numéro 7 des présentes lignes directrices, le fournisseur met à jour la catégorie en conséquence, selon les mêmes conditions qu'une offre en catalogue, et le notifie à son client avec un préavis d'un minimum d'un mois à travers le support de communication privilégié par le client. Dans ce cas, de même qu'en début de contrat, l'offre relève de la catégorie qui correspond aux douze premiers mois suivants l'évolution de la formule de prix.

Le fournisseur s'engage à ne pas qualifier une offre d'un vocabulaire qui ne relève pas de sa catégorie (ex. « offre fixe » pour une offre dont seule la part abonnement est fixe).

Remarque : la notion de « prix » s'entend au sens large et peut correspondre, par exemple, à plusieurs niveaux de prix pour les offres comprenant différents postes horsaisonniers. Ainsi, une offre à pointe mobile avec des heures pleines et des heures creuses peut, malgré ses 4 plages temporelles au cours desquelles des prix différents peuvent s'appliquer, être « à prix fixe » dès lors que les prix s'appliquant à chacune des plages sont fixés sur la durée du contrat.

Délai de mise en œuvre : deux mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

1.2. Mise en place de fiches descriptives harmonisées des offres

Mesure 2 : le fournisseur s'engage à mettre à disposition des consommateurs sur son site internet, pour chacune de ses offres, une fiche descriptive respectant le modèle établi par la CRE.

Le fournisseur s'engage à mettre à disposition sur son site internet, pour chacune de ses offres, une fiche descriptive présentant de façon synthétique les principales caractéristiques de l'offre : modalités d'évolution du prix, durée d'engagement, conditions de résiliation, options proposées, modalités de paiement, etc.

Cette fiche est identique à celle qui est déjà proposée par les fournisseurs à la demande des associations de consommateurs, et qui reprend les informations visées par l'article L224-4 du code de la consommation. La proposition de fiche descriptive est fournie en annexe du présent document.

Délai de mise en œuvre : trois mois.

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

1.3. Estimation de la facture avant souscription

Mesure 3 : le fournisseur s'engage à afficher, parmi les informations communiquées au client avant souscription, une estimation des mensualités et de la facture annuelle sur des bases transparentes et précisées au client.

S'agissant de la consommation retenue pour cette estimation, qu'elle concerne l'électricité ou le gaz, le fournisseur s'engage à recourir dans un premier temps à la meilleure option disponible entre la CAR (consommation annuelle de référence) publiée par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel, et sa propre estimation à partir des informations recueillies via son parcours de souscription. Le fournisseur s'engage dans tous les cas à garantir au consommateur la transparence sur les hypothèses utilisées (nature et surface du logement, nombre d'habitants, etc.) ; en particulier, le fournisseur communique au client, lors du parcours de souscription ou bien sur le contrat de fourniture, les usages retenus (chauffage, cuisson, eau chaude, électroménager, véhicule électrique, etc.) et les consommations associées à chaque usage.

Si la CRE en fait la demande, le fournisseur s'engage à lui transmettre la méthode d'estimation de consommation qu'il utilise pour les segments de consommateurs visés par les lignes directrices.

Le fournisseur s'engage à appliquer, au moment venu, cette méthodologie harmonisée d'estimation de la consommation. La CRE précisera à ce moment le délai de mise en œuvre.

S'agissant du prix retenu pour l'estimation, le fournisseur appliquera le prix connu au moment de la souscription sur l'année entière. Pour les offres pour lesquelles une telle estimation est impossible, comme certaines offres à tarification dynamique, le fournisseur s'engage à rendre compte de cette impossibilité, à ne pas proposer d'estimation au client et à lui en exposer clairement les raisons.

A la demande du consommateur, cette estimation devra également être présentée sous forme de mensualités, en prévenant le client des potentiels effets de variation saisonnière s'il n'est pas mensualisé.

Le fournisseur s'engage à associer systématiquement à cette estimation un niveau de confiance à lui accorder, selon une nomenclature définie en annexe 3 de la présente délibération. *Le fournisseur préviendra le consommateur du caractère fluctuant de cette estimation et clarifiera que le niveau de confiance concerne uniquement l'évolution du prix, et ne préjuge pas de l'optimisation de facture permise par la flexibilité dans le cas des offres horosaisonnalisées.*

Délai de mise en œuvre : quatre mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

1.4. Obligation d'afficher le prix

Mesure 4 : le fournisseur s'engage à ne pas proposer d'offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation.

Un consommateur doit être en mesure de connaître facilement au moment de sa consommation, le prix qui s'applique à lui. Les offres ne permettant pas d'obtenir cette information ne peuvent permettre au consommateur de réagir correctement au « signal prix ».

Le consommateur doit avoir un accès simple et rapide à l'information concernant le prix qu'il paiera pour sa consommation sur une heure donnée.

Concernant les offres à tarification dynamique, il importe que le prix applicable au moment de la consommation puisse être connu la veille par le consommateur avec un préavis compatible avec

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

l'adaptation de leur consommation, dans le respect du cadre réglementaire existant, en particulier les dispositions de la délibération N°2021-135 de la CRE¹.

Cette mesure ne s'applique pas aux composantes de prix calculées postérieurement, telles que les cagnottes.

Délai de mise en œuvre : immédiat.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

1.5. Obligation d'un conseil tarifaire à la souscription

Mesure 5 : au moment de la souscription du contrat par le client, le fournisseur s'engage à l'orienter vers l'offre qu'il propose la mieux adaptée à ses caractéristiques et à sa consommation.

Cette mesure vise à préciser le périmètre du devoir de conseil défini à l'article 1112-1 du Code civil dans le cadre des offres de fourniture d'électricité et de gaz.

Ce conseil porte en particulier :

- sur le choix de l'option tarifaire ;

et concernant l'électricité :

- sur le choix de l'option d'horodifférenciation ;
- sur la puissance souscrite ;
- sur l'existence dans le catalogue du fournisseur d'une offre similaire particulièrement adaptée aux spécificités du client (comme la présence d'un véhicule électrique ou de panneaux solaires).

S'agissant des offres relevant des TRVE, le conseil du fournisseur porte uniquement sur la puissance souscrite et les options prévues du TRVE, et non sur le choix parmi ses offres, y compris les offres de marché, en catalogue.

Délai de mise en œuvre : 4 mois pour les canaux numériques, un mois pour les autres canaux.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE. Il ne sera pas possible pour un fournisseur historique de conseiller à un consommateur le sollicitant pour le TRVE de souscrire à une de ses offres de marché.

1.6. Visibilité du prix sur 12 mois

Mesure 6 : pour chacune de ses offres, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois de contrat ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

Lorsque le fournisseur n'est pas en mesure de communiquer les modalités d'évolution des prix pour les 12 premiers mois de contrat, la CRE considère qu'un niveau plafond du prix devrait être garanti au client pour la part énergie et la part abonnement de son offre sur cette période. Ce plafond n'est exigé que sur les périodes et pour les briques pour lesquelles il n'y a pas de formule d'évolution définie, c'est-à-dire où le prix peut être modifié à tout moment par le fournisseur. Le cas échéant, le fournisseur explicite les paramètres de fixation de ce plafond de prix.

Si l'offre prévoit la répercussion sur le consommateur d'évolutions imposées par la loi ou le règlement ou tout dispositif et mécanismes régulés dans le contrat, telles celles des tarifs d'utilisation des réseaux, ou fiscales, le fournisseur le signale de façon transparente et intelligible au consommateur, et indique les échéances si celles-ci sont déjà connues.

¹ [Délibération de la CRE du 20 mai 2021 portant décision relative aux modalités selon lesquelles l'offre à tarification dynamique prévue au II de l'article L332-7 du code de l'énergie prend en compte les variations des prix de marché et dressant la liste des fournisseurs concernés par l'obligation prévue au II de l'article L332-7 du code de l'énergie](#)

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

Cet engagement ne porte que sur la formule d'évolution, et non sur l'évolution du prix en lui-même. Ainsi, une offre à tarification dynamique, bien qu'exposée par définition à des variations de prix, n'empêche pas le respect de cet engagement, dès lors que la formule selon laquelle les variations de prix sur les marchés au comptant est exposée au consommateur, dans le respect du cadre réglementaire existant, en particulier les dispositions de la délibération N°2021-135 de la CRE².

Délai de mise en œuvre : un mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

2. Mesures en cours de contrat

La CRE rappelle aux fournisseurs que le devoir de conseil s'applique également en cours de contrat, et invite ceux-ci à s'inspirer de la mesure 5 pour sa bonne application vis-à-vis de leurs clients.

2.1. Présentation de l'impact facture avec préavis

Mesure 7 : en cas d'évolution du prix en cours de contrat, le fournisseur s'engage à présenter l'impact sur la facture annuelle du client et sur le montant estimé des mensualités.

Cette estimation devra également être présentée sous forme de mensualités, en prévenant le client des potentiels effets de variation saisonnière s'il n'est pas mensualisé.

Cette mesure ne s'applique pas aux évolutions de prix en application d'une formule de prix indexée sur le TRVE, le Prix Repère de Vente de Gaz naturel (PRVG), ou une référence de prix de marché, au sens des catégories respectives de la typologie des offres des présentes lignes directrices.

Ces évolutions de facture annuelle ou des mensualités seront présentées en valeur absolue (€) comme relative (%) par rapport à la facture qui aurait été payée avec le prix de l'offre actuellement en vigueur. Cette estimation devra être communiquée avec un préavis d'un mois minimum, et portera sur une période d'un an minimum à compter du jour de l'estimation. Si la durée restante du contrat est inférieure à un an, alors cette estimation portera sur la dernière année complète du contrat.

S'agissant de la consommation, le fournisseur s'appuiera sur l'historique de son client.

S'agissant du prix retenu pour cette estimation, pour tous les éléments de prix amenés à évoluer sur la durée de vie restante du contrat, le fournisseur utilise le prix connu au moment de l'estimation, et appliquera à cette estimation la nomenclature définie en annexe 3 de la présente délibération.

Délai de mise en œuvre : cinq mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

2.2. Révision de l'échéancier de paiement en cas d'évolution au-delà d'un certain seuil

Mesure 8 : pour les consommateurs dont les paiements sont mensualisés, si les données de consommation ou les évolutions du prix en cours de contrat permettent d'anticiper un montant de régularisation de la facture annuelle dépassant un certain seuil, le fournisseur s'engage à proposer un échéancier de paiement révisé au consommateur.

Le seuil de dépassement de la facture annuelle, à la hausse comme à la baisse, déclenchant une communication du fournisseur est fixé à :

- deux mensualités si le client est mensualisé ;

² [Délibération de la CRE du 20 mai 2021 portant décision relative aux modalités selon lesquelles l'offre à tarification dynamique prévue au II de l'article L332-7 du code de l'énergie prend en compte les variations des prix de marché et dressant la liste des fournisseurs concernés par l'obligation prévue au II de l'article L332-7 du code de l'énergie](#)

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

- un sixième (1/6) du montant estimatif de facture annuelle dans le cas contraire.

En l'absence d'objection du client dans les deux mois suivant la notification, le nouvel échéancier de paiement s'applique.

Alternativement, le fournisseur peut également corriger l'échéancier dès la détection de l'écart, à condition d'en notifier son client et de lui permettre de revenir à la mensualité facilement et simplement, par un moyen de communication dont il sera informé.

Le fournisseur peut se soustraire à l'envoi de cet échéancier s'il détecte un écart d'estimation de facture annuelle à moins de 60 jours de la date prévisionnelle d'émission de la facture de régularisation. Dans ce cas, le fournisseur prévient le client du niveau de la régularisation à venir.

Délai de mise en œuvre : six mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

2.3. Respect de l'engagement sur le prix

La loi impose au fournisseur de respecter le contrat conclu avec le consommateur, en particulier s'il existe un engagement sur les conditions d'évolution du prix. La CRE a constaté, dans le cadre de ses missions de surveillance, que certains fournisseurs conservaient par-devers le client dans leurs CGV la possibilité de modifier les conditions d'évolution du prix, ou bien autorisaient à tout moment la résiliation à l'initiative du fournisseur selon le délai de préavis légal.

Mesure 9 : le fournisseur s'engage à respecter pleinement et de bonne foi le droit applicable concernant toute promesse commerciale sur la formule de prix. En particulier, s'il existe une période au cours de laquelle le fournisseur s'est engagé sur le prix ou sur ses modalités de détermination, le fournisseur s'engage à ne pas les modifier, ni à résilier le contrat à son initiative sans faute ni défaut de paiement avérés du client, avant le terme de cette période.

Dès lors que le fournisseur a informé de manière transparente le consommateur et que ce dernier a donné son accord explicite, le fournisseur peut modifier le contrat, dans le respect des dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Délai estimé de mise en œuvre : immédiat.

Périmètre envisagé : Offres de marché.

2.4. Communication du prix à tout moment sur demande

Mesure 10 : le fournisseur s'engage à rendre facilement accessible à tout moment au client le prix de son offre, à travers le support de communication privilégié par ce dernier.

En particulier, le fournisseur s'engage à présenter de façon transparente et intelligible le prix directement applicable au client, dans le cas où le prix doit se déduire d'une grille, reprenant par exemple les différentes puissances de souscription pour ce qui concerne l'électricité. Le fournisseur évitera les renvois à des publications techniques difficilement accessibles à un public dépourvu de connaissance particulière du secteur de l'énergie.

Délai de mise en œuvre : six mois pour les canaux numériques et 1 mois pour les autres.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

2.5. Mise en avant des informations de consommation utiles aux consommateurs

Mesure 11 : le fournisseur s'engage à mettre à disposition de ses clients les informations sur sa consommation qui peuvent lui être utiles pour adapter ses usages et maîtriser sa facture.

Ces informations contiennent *a minima*, concernant l'électricité, et pour les consommateurs équipés d'un compteur communicant, une évaluation de sa consommation cumulée en heures pleines et en

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

heures creuses sur sa zone de distribution depuis le début du contrat, exprimée en pourcentage respectif du total cumulé, y compris pour les clients en option base.

Le choix du support de mise à disposition est laissé à l'initiative du fournisseur, avec l'accord du client, dans le respect des dispositions légales.

Délai de mise en œuvre : huit mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

3. Mesures en fin du contrat

3.1. Informations en cas de renouvellement

Mesure 12 : si le fournisseur souhaite renouveler un contrat à son échéance, il s'engage à en informer le consommateur selon le support de communication privilégié par celui-ci et à envoyer au client une proposition de renouvellement dans le respect des dispositions existantes. Cette proposition présente l'évolution du prix, de la facture annuelle et des mensualités le cas échéant résultant de l'application du nouveau contrat par rapport au prix et à la facture annuelle du contrat en vigueur.

Le fournisseur s'engage à présenter au consommateur l'offre de son catalogue correspondant le mieux à son profil de consommation, en particulier si ce profil a évolué depuis le moment de la souscription du contrat en cours.

A cette occasion, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois du contrat renouvelé ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

Cette estimation d'évolution de facture annuelle sera présentée en valeur absolue (€) comme relative (%) par rapport à la facture qui aurait été payée avec le prix de l'offre actuellement en vigueur. Cette estimation devra être communiquée avec un préavis d'un mois minimum, et portera sur une période d'un an à compter du jour de l'estimation.

Le fournisseur présentera également l'évolution de l'abonnement et de la part variable, en valeur absolue (€) comme relative (%) par rapport au prix de l'offre actuellement en vigueur.

Pour estimer la nouvelle facture, le fournisseur s'appuie sur les modalités définies dans la mesure 3 des présentes lignes directrices.

Le fournisseur s'engage à transmettre à son client le niveau de fiabilité de son estimation selon la nomenclature figurant en annexe 3 des lignes directrices.

Délai de mise en œuvre : huit mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

3.2. Obligation d'information en fin de contrat

Mesure 13 : en l'absence de renouvellement du contrat, le fournisseur s'engage à présenter, avec un préavis d'au moins deux mois, les informations relatives à la fin de contrat.

Ces informations contiennent a minima :

- les conséquences d'une fin de contrat, dont le risque de coupure ;
- des outils permettant de retrouver un contrat, en particulier le comparateur public energie-info.fr ;
- l'existence du médiateur de l'énergie comme recours en cas de litige.

Délai de mise en œuvre : un mois.

Périmètre envisagé : Offres de marché et TRVE.

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

ANNEXE 1 : Typologie des offres de fourniture

La typologie des offres s'articule comme suit, et s'entend à chaque fois hors évolutions de la fiscalité.

1. Offres à prix fixe

Sont considérés comme offres à prix fixe :

- les offres dites « offre à prix fixe », qui correspondent aux contrats définis par l'article D332-2 du code de l'énergie³, c'est-à-dire des offres dont *le prix de la fourniture de l'énergie est fixé pour un volume et une ou des puissances et ne varie pas en fonction des évolutions des prix sur le marché de gros sur la durée déterminée, sauf pour tenir compte des évolutions ultérieures des autres composantes de prix imposées par la loi ou le règlement ou tout dispositif et mécanismes régulés lorsque ces évolutions sont précisées dans le contrat, et dont la date de début de fourniture, la durée ou la date de fin sont précisées* ;
- les offres dites « offre à prix fixes tout compris », pour lesquelles le prix est fixé sur toute la période d'engagement du fournisseur, sauf pour tenir compte des évolutions de la fiscalité applicable.

La CRE retient cette définition pour les tous les segments de consommateurs visés par ces lignes directrices.

2. Offres indexées sur le TRVE ou le PRVG

Une offre indexée sur une référence de prix régulé ne peut être considérée comme fixe au sens de l'article D. 332-2 du code de l'énergie. Le niveau de départ d'une offre indexée au TRVE ou au PRVG peut être différent de celui de cette référence, mais ses évolutions en cours de contrat doivent être les mêmes en pourcentage ou en valeur absolue⁴ tout au long de la durée d'engagement prévue par le contrat.

2.1. Electricité

Sont considérés comme offres indexées sur une référence de prix régulé :

- le « tarif réglementé de vente d'électricité » tel que défini par les articles L.337-4 à L.337-9 et R. 337-18 et suivants du code de l'énergie ;
- les offres dites « offre indexée TRVE », définies comme une offre dont les parts abonnement HT et consommation HT suivent les mêmes variations que l'abonnement HT et la part consommation HT de l'option du TRVE utilisée comme référence, pour chacun des postes saisonniers de l'option.

A titre d'illustration, une offre à prix fixe ne pourra être présentée comme « TRVE - 10 % ». En revanche, elle pourra être présentée comme une « offre prix fixe tout compris » qui permet une réduction de facture de X % par rapport au TRVE en vigueur à la date de la proposition, sur la base d'une estimation qui devra tenir compte de la méthodologie proposée par la CRE pour la mesure 3.

2.2. Gaz naturel

Sont considérées comme offres indexées sur une référence de prix régulé les offres dont les parts abonnement HT et consommation HT suivent les mêmes variations que l'abonnement HT et la part consommation HT du PRVG utilisé comme référence.

³ pour les consommateurs non domestiques avec une puissance souscrite égale ou inférieure à 36 kVA.

⁴ c'est-à-dire en € pour la part abonnement, et en €/MWh pour la part énergie.

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

En particulier, le fournisseur s'engage à faire preuve de transparence vis-à-vis du consommateur sur la référence choisie pour la part consommation HT, entre le prix moyen, la fourchette haute et la fourchette basse publiées par la CRE, et à ne pas modifier cette référence au cours de la période d'indexation.

2.3. Tous vecteurs énergétiques

Le fournisseur est libre de situer différemment les parts fixe et variable différemment l'une de l'autre par rapport aux parts fixe et variable de la référence de prix. Dans ce cas, le fournisseur est transparent, dans ses supports commerciaux, sur cette différence d'écart à la référence.

Par ailleurs, dès lors qu'une offre indexée sur une référence de prix régulé s'appuie sur des formulations du type « - X % par rapport au PRVG en vigueur à la date de proposition » ou « TRVE - X % en vigueur à la date de proposition », le fournisseur s'engage à afficher sur ses supports commerciaux, l'écart avec la référence de prix pour la part abonnement et chaque composante horosaisonnalisée de la part variable, *a minima* en %.

Les mentions faisant explicitement référence à des références de prix régulés dans la présentation commerciale des offres au travers, par exemple, des formulations comme « - X % par rapport au TRVE en vigueur à la date de proposition » ou « PRVG - X % en vigueur à la date de proposition » ne pourront être utilisées que lorsque les offres concernées relèvent de cette catégorie.

Dans le cas où le fournisseur souhaite afficher sur ses supports commerciaux une référence unique d'écart à une référence de prix régulé pour une offre de son catalogue relevant de cette catégorie, mais dont l'écart de l'abonnement et du prix des parts variables avec la référence d'indexation diffère, il s'engage à calculer une estimation de facture annuelle ou mensuelle pour un profil de client moyenné, pour la référence de prix régulé comme pour son offre. Le fournisseur peut dès lors afficher sur ses supports la réduction de facture, en garantissant la transparence sur les hypothèses sous-jacentes à son estimation.

2.4. Offres indexées sur des références de prix de marché

Est définie comme « indexée sur les prix de marché » une offre dont la part variable, voire la part fixe sont indexées à un bouquet d'indice reflétant différents postes de coûts (énergie, CEE, etc.).

A titre d'exemple, les offres dites « offre indexée sur les références de coûts d'approvisionnement du gaz », définies comme les offres dont la part approvisionnement est indexée à la référence des coûts de marché publiée mensuellement par la CRE.

En complément, la CRE estime nécessaire qu'un fournisseur proposant ce type d'offres explicite, au moment de la souscription, la fréquence d'évolution du prix s'appliquant au consommateur (mensuelle, trimestrielle, etc.).

Cette catégorie exclut les offres indexées sur les références de prix régulées de la précédente catégorie.

2.5. Offres à tarification dynamique

Cette catégorie regroupe les offres à tarification dynamique telles que définies au I de l'article [L332-7 du code de l'énergie](#) pour l'électricité.

Le fournisseur s'engage à présenter au consommateur au moment de la souscription, pour ces offres, la fréquence d'évolution du prix.

2.6. Autres offres

Cette catégorie regroupe l'ensemble des offres ne pouvant figurer dans aucune autre catégorie de la présente typologie.

En particulier, les offres présentant une formule de prix sur une durée inférieure aux douze premiers mois du contrat relèvent de cette catégorie.

ANNEXE 2 : Proposition de fiches descriptives des offres proposées par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Ces fiches descriptives des offres d'électricité et de gaz naturel proposées par les fournisseurs d'énergie sont à destination des consommateurs résidentiels consommant moins de 30 MWh par an en gaz naturel et/ou bénéficiant d'une puissance souscrite inférieure à 36 kVA. Ces fiches ne forment qu'un avec le support visé à l'article L. 224-4 du code de la consommation, qui prévoit que « *les informations mentionnées à l'article L. 224-3 sont mises à la disposition du consommateur par écrit ou sur support durable préalablement à la conclusion du contrat. Elles sont accompagnées d'une synthèse des principales dispositions contractuelles* », et ne s'y ajoutent pas.

Elles ont pour objectifs de :

- fournir aux consommateurs des informations synthétiques sur les caractéristiques et les conditions de l'offre de fourniture ;
- aider le consommateur à comparer les offres proposées par les fournisseurs.

Règles de présentation

- Pour faciliter la lecture et la comparabilité, le fournisseur indique pour chaque rubrique de la fiche le numéro de ou des article(s) correspondant(s) dans les conditions générales ou particulières de vente de l'offre.
- La fiche doit être la plus synthétique possible. Le fournisseur peut apposer son logo mais pas de message à caractère publicitaire.
- La fiche précise l'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social, son numéro unique d'identification ainsi que la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où il est immatriculé ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés.
- La fiche précise les coordonnées téléphoniques et électroniques du fournisseur.
- La fiche précise les coordonnées du site Internet du MNE.

Règles d'utilisation

- Le fournisseur remplit une fiche pour chaque offre (y compris l'offre au tarif réglementé pour les fournisseurs concernés).
- Le fournisseur met en ligne ses fiches sur son site internet, à un endroit facilement et intuitivement accessible pour les consommateurs avant la conclusion d'un contrat.
- Un exemplaire papier de la fiche peut être envoyé à tout client qui en fait la demande ou un sur support durable via mail (sans que cela ne déclenche de souscription).

Modèle de fiche d'une offre en électricité à destination des consommateurs résidentiels

Fiche descriptive de l'offre [*nom de l'offre*] de fourniture d'électricité
[*Catégorie de l'offre selon la typologie des offres définie par la CRE en annexe 1*]
Offre pour les clients [*préciser le(s) segment(s)*] [*préciser si un équipement est nécessaire*]

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

En souscrivant une offre à prix de marché d'électricité, vous pouvez changer d'offre à tout moment sans frais et vous restez libre de revenir au tarif réglementé de vente en électricité, si vous en faites la demande auprès du fournisseur historique.

1. Caractéristiques de l'offre *

- Description des caractéristiques de l'offre
- Description des options ou services inclus dans l'offre

Préciser si l'offre est composée partiellement ou totalement d'électricité d'origine renouvelable

2. Prix de l'offre *

- Description modalités de détermination du prix de fourniture, parts fixe et variable
- Période d'engagement sur ces modalités de détermination du prix de fourniture

Prévoir un renvoi à la grille de prix et à la description des taxes appliquées

3. Conditions de révision des prix *

- Description des critères d'évolution des prix
- Périodicité ou événement déclencheur de l'évolution
- Rappel du délai de prévenance du consommateur

4. Modalités contractuelles , renouvellement, résiliation *

Type (durée déterminée ou indéterminée) et durée du contrat [indiquer la durée]

Conditions de renouvellement (renouvellement tacite ou express, délai de prévenance, modalités d'acceptation ou de refus)

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis [le fournisseur précise les moyens et délais de prévenance]. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité [le fournisseur précise les moyens et délais de prévenance].

5. Informations de contact *

- Coordonnées du service client et réclamation du fournisseur le cas échéant (*a minima* : identité, adresse postale, téléphone, adresse courriel, site internet)
- Description des conditions tarifaires d'accès au service client (gratuité, le cas échéant : x€TTC /minute)
- Coordonnées du Médiateur national de l'énergie

6. Facturation et modalités de paiement *

- Modalités proposées d'établissement de la facture (fréquence de paiement et régularisation)
- Support (papier, électronique, ...)
- Rappel des délais de paiement
- Modes de paiement
- Existence éventuelle et montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés ⁽¹⁾
- Modalités de gestion en cas de trop-perçu

7. Existence d'un dépôt de garantie *

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

- (1) Préciser les dispositifs relatifs aux chèques énergie, au Fonds de solidarité pour le logement (FSL) et à la période minimale d'alimentation en électricité (PAME).

Du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité pour un impayé pour une résidence principale. En revanche, ils peuvent réduire la puissance du compteur, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

* [le fournisseur précise les articles correspondants des CGV en note de bas de page]

Modèle de fiche d'une offre en gaz naturel à destination des consommateurs résidentiels

Fiche descriptive de l'offre [*nom de l'offre*] de fourniture de gaz naturel
Catégorie de l'offre selon la typologie des offres définie par la CRE en annexe 1
Offre pour les clients [*préciser le(s) segment(s)*] [*préciser si un équipement est nécessaire*]

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

1. Caractéristiques de l'offre *

- Description des caractéristiques de l'offre
- Description des options ou services inclus dans l'offre

Préciser s'il s'agit de gaz naturel et/ou de biométhane

2. Prix de l'offre *

- Description des modalités de détermination du prix de fourniture
- Période d'engagement sur ces modalités de détermination du prix de fourniture

Prévoir un renvoi à la grille de prix et à la description des taxes appliquées

3. Conditions de révision des prix *

- Description des critères d'évolution des prix, part fixe comme variable
- Périodicité ou événement déclencheur de l'évolution
- Rappel du délai de prévenance du consommateur

4. Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation *

Type (durée déterminée ou indéterminée) et durée du contrat [*indiquer la durée*]

Conditions de renouvellement (renouvellement tacite ou express, délai de prévenance, modalités d'acceptation ou de refus)

Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis [*le fournisseur précise les moyens et délais de prévenance*]. Le fournisseur ne peut résilier le contrat à son initiative qu'en cas de manquements contractuels (dont impayés), en fin de contrat sans renouvellement ou d'arrêt de son activité [*le fournisseur précise les moyens et délais de prévenance*].

5. Informations de contact *

- Coordonnées du service client et réclamation du fournisseur le cas échéant (*a minima* : identité, adresse postale, téléphone, adresse courriel, site internet)
- Description des conditions tarifaires d'accès au service client (gratuité, le cas échéant : x€TTC /minute)
- Coordonnées du Médiateur national de l'énergie

6. Facturation et modalités de paiement *

- Modalités proposées d'établissement de la facture (fréquence de paiement et régularisation)
- Support (papier, électronique, ...)
- Rappel des délais de paiement
- Modes de paiement
- Existence éventuelle et montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés ⁽¹⁾
- Modalités de gestion en cas de trop-perçu

7. Existence d'un dépôt de garantie *

(1) Préciser les dispositifs relatifs aux chèques énergie et au Fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Proposition de lignes directrices pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

11 juillet 2024

Du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de gaz ne peuvent interrompre la fourniture de gaz naturel pour un impayé pour une résidence principale.

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation.

* [le fournisseur précise les articles correspondants des CGV en note de bas de page]

ANNEXE 3 : Nomenclature du niveau de certitude à associer au prix de l'offre faisant l'objet d'une estimation

Cette nomenclature a pour objectif de qualifier le niveau de fluctuation du prix de l'offre utilisé par le fournisseur pour l'estimation de la facture.

En particulier, cette nomenclature ne présume pas de la qualité de l'offre ainsi que de son adéquation avec le profil du consommateur. Ainsi, selon leurs profils de consommation et leurs usages, certains consommateurs peuvent avoir intérêt à choisir des offres qui leur transfèrent une partie des risques et opportunités en matière de variabilité des prix. Le caractère plus ou moins certain de la composante de prix des offres en est la traduction contractuelle. La CRE définit donc pour sa nomenclature les catégories suivantes :

1^{er} niveau : la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer de façon certaine. La sous-catégorie « fixe tout compris » de la catégorie « offres à prix fixe » de la typologie des offres correspond par exemple à ce niveau. **La couleur associée est le vert foncé.**

2^{ème} niveau : la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer de façon modérée, à la hausse comme à la baisse. Ce niveau concerne les estimations des offres pour lesquelles seules des évolutions réglementaires, telles que l'évolution des tarifs d'utilisation des réseaux, peuvent faire évoluer le prix. La catégorie « offres à prix fixe » de la typologie des offres, à l'exception des offres relevant de la sous-catégorie « fixe tout compris », correspond par exemple à ce niveau. **La couleur associée est le vert moyen.**

3^{ème} niveau : la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer de façon incertaine, à la hausse comme à la baisse. Ce niveau concerne les estimations des offres dont l'ensemble du prix évolue selon une formule définie. La catégorie « offres indexées sur le TRVE ou le PRVG » de la typologie des offres correspond par exemple à ce niveau. **La couleur associée est le vert clair.**

4^{ème} niveau : la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer de façon aléatoire ou imprévisible, à la hausse comme à la baisse ; cette catégorie regroupe les offres dont l'évolution des prix n'est pas entièrement explicitée par le fournisseur ou dont la formule de prix n'est pas totalement indexée sur des références publiques. Les offres dont la part approvisionnement est indexée sur une référence de marché, ou bien sur la référence de coûts d'approvisionnement en gaz publiée par la CRE relèvent par exemple de cette catégorie. **La couleur associée est le jaune.**

Afin de clarifier auprès des consommateurs l'usage de cette nomenclature la CRE propose ci-après un exemple d'encadré-type à destination des consommateurs :

Cette estimation repose sur les informations dont dispose le fournisseur X. Elle ne constitue pas un engagement de votre fournisseur sur le prix final que vous paierez. En effet, celui-ci dépendra de votre consommation réelle au cours du contrat, quelle que soit l'offre choisie. [Uniquement pour les offres pour lesquelles c'est pertinent :] Votre offre possède des plages tarifaires différenciées, ce qui vous permet d'optimiser votre facture selon la façon dont vous choisirez de consommer votre énergie.

Le code couleur qualifie le niveau d'incertitude du prix réel final de l'offre sur la période d'estimation. Un niveau d'incertitude élevé ne signifie cependant pas que vous paierez nécessairement plus cher votre énergie.