

Lignes directrices – foire aux questions de la CRE

Cette “foire aux questions” (FAQ) complète la délibération de la CRE n°2024-135 portant publication de ses lignes directrices¹ ainsi que le document associé. Elle précise certains points relatifs à son application ou au périmètre des mesures inscrites dans les lignes directrices, à destination des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Son contenu ainsi que les interprétations qui y sont inscrites n'engagent que la CRE, et ce uniquement dans le cadre de l'application de sa délibération n° 2024-135 et de ses lignes directrices.

QUESTIONS GENERALES

Question : Pouvez-vous clarifier le périmètre de l'engagement des fournisseurs ?

Réponse CRE : L'engagement des fournisseurs mentionné dans la délibération de la CRE n° 2024-135 ne concerne que le segment des consommateurs résidentiels. Cet engagement est attendu avant le 30 septembre 2024. Toute éventuelle extension du périmètre d'application des lignes directrices fera l'objet d'une nouvelle délibération de la CRE et d'un nouvel engagement des fournisseurs.

MESURE PAR MESURE

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.

Q : Quelle est la référence faisant foi pour une offre de marché indexée sur le tarif réglementé de vente de l'électricité (TRVE) ?

R : Seule la décision du ministre relative au tarif réglementé de vente de l'électricité publiée au Journal Officiel de la République française fait foi pour une offre de marché indexée sur le TRVE.

Q : Une offre avec davantage de plages tarifaires que le TRVE peut-elle être considérée comme indexée TRVE ?

R : Oui, dès lors que les plages tarifaires de l'offre représentent une subdivision d'une des options tarifaires horodifférenciées du TRVE, que chaque plage tarifaire est indexée sur la plage correspondante du TRVE, et que le client en est explicitement informé.

Q : Une offre indexée sur une référence de prix régulée doit-elle nécessairement afficher l'écart entre son niveau de prix et celui de la référence ?

R : Non, cela n'est pas nécessaire au sens des lignes directrices.

Q : Comment le fournisseur est-il censé reporter la typologie des offres sur les documents clients ?

¹ [Délibération n°2024-135 du 10 juillet 2024 de la Commission de régulation de l'énergie \(CRE\) portant publication de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité.](#)

R : A minima, le fournisseur précise la catégorie d'offre et renvoie vers la page du site de la CRE qui présentera la typologie des offres ; le fournisseur peut également se charger d'expliquer lui-même la catégorie de son offre en reprenant la définition de la CRE.

Q : A quelles conditions une offre respectant les critères d'une catégorie lors des douze premiers mois du contrat peut y demeurer par la suite ? En particulier les offres à prix fixe et les offres indexées au TRVE et au Prix Repère de Vente de Gaz naturel (PRVG).

R : A l'expiration de la période d'engagement, l'offre bascule dans la nouvelle catégorie qui correspond aux nouvelles modalités d'évolution du prix. Une offre peut rester dans la même catégorie (prix fixe, indexé TRVE/PRVG, etc.) si seul le niveau de prix change et que le renouvellement de l'offre respecte la durée d'engagement minimale requise de douze mois.

Q : Un fournisseur historique doit-il renseigner le TRVE comme étant « indexé au TRVE » dans sa catégorie ?

R : Dans la mesure où la qualification d'« indexé au TRVE » générerait de la confusion si on l'applique au TRVE, les fournisseurs historiques pourront renseigner directement « TRVE » comme catégorie pour le TRVE.

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.

Q : Est-il nécessaire de respecter l'ordre des rubriques ?

R : Oui, afin d'assurer la bonne comparaison des fiches par le consommateur.

Q : Concernant les précisions à apporter sur les dispositifs d'aide sociale (chèque énergie, fonds de solidarité pour le logement, période minimale d'alimentation en électricité), le fournisseur peut-il s'en tenir aux références réglementaires ou renvoyer vers sa page du site internet déjà dédiée à ces dispositifs ?

R : Le fournisseur peut s'en tenir à la mention des références réglementaires ; le renvoi vers une page de son site internet dédiée à ces dispositifs représente une bonne pratique.

Q : Que doit indiquer dans la partie « dépôt de garantie » un fournisseur qui n'en demande pas ?

R : Cette rubrique ne concerne que les fournisseurs qui demandent un dépôt de garantie.

Q : Le fournisseur peut-il prévoir une seule fiche pour deux offres identiques, l'une en électricité, l'autre en gaz, dans le cas où les informations des offres sont pour la plupart identiques ?

R : Dès lors que le fournisseur propose deux offres distinctes pour l'électricité et le gaz, il doit prévoir des fiches séparées, indépendamment de la similarité entre les deux types d'offres.

Q : En cas d'offre duale électricité/gaz, est-il possible de ne prévoir qu'une seule fiche, dont les rubriques seraient divisées verticalement si les dispositions diffèrent entre électricité et gaz ?

R : Pour une offre duale, le fournisseur peut faire une seule fiche, en séparant les rubriques pour lesquelles les dispositions diffèrent pour l'électricité et le gaz.

Q : Que veut dire la CRE par « description des caractéristiques de l'offre » ?

R : Il s'agit des principales informations qui paraissent pertinentes au fournisseur pour présenter et caractériser son offre par rapport aux offres concurrentes. Exemple : « offre sans engagement, à contrat unique, 100 % digitalisée, avec des garanties d'origines, etc. »

Q : Est-ce possible de paramétrer les fiches ? Par exemple prévoir une fiche unique pour des offres qui ne diffèrent que dans le prix et la durée d'engagement.

R : Non, une fiche par offre est nécessaire.

Q : Les fiches peuvent-elles être présentées dans le même document que la grille tarifaire ?

R : Oui, à condition que le fournisseur indique clairement sur son site que le document unique résulte de la fusion des deux.

Q : Qu'en est-il des informations dont le détail est donné dans les conditions particulières de vente (CPV) du fournisseur ?

R : Pour chaque section, le fournisseur précisera les articles correspondants des conditions générales de vente (CGV) mais également des CPV.

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.

Q : Le fournisseur peut-il se contenter de préciser dans la fiche descriptive les hypothèses et usages qu'il compte utiliser pour son estimation ?

R : Le fournisseur doit présenter, client par client, le détail des hypothèses effectivement retenues pour son estimation. Une grille de correspondance présentée dans la fiche descriptive, et dans laquelle le client devrait lui-même retrouver ses usages n'est pas suffisante.

Q : Faut-il renseigner l'estimation de consommation pour chaque usage ?

R : La CRE attend que le fournisseur décline les usages *a minima* selon les rubriques suivantes :

- chauffage,
- eau chaude sanitaire,
- consommation domestique (éclairage, électroménager, électronique).

Si cela est pertinent, le fournisseur présentera la consommation des rubriques suivantes :

- cuisson,
- véhicule électrique,
- autre poste important (piscine, appareil consommateur, etc.).

Q : Concernant le PRVG (et plus généralement, les références de prix fixées par les pouvoirs publics), l'estimation doit-elle être faite avec la référence en vigueur ou bien celle du mois suivant dès qu'elle est connue ?

R : Les fournisseurs peuvent choisir celle qui leur paraît la plus pertinente selon les cas, tout en précisant la référence retenue sur leurs documents commerciaux.

Q : Comment et à quelles conditions la nomenclature inscrite en annexe 3 des lignes directrices doit-elle être utilisée ?

R : La nomenclature doit accompagner toute estimation de facture annuelle présentée à un consommateur en vue d'une souscription.

Dans le cas d'une estimation présentée via un support visuel (site internet, mail, format papier), le fournisseur associera à son estimation :

- un visuel type « nutri-score » bientôt disponible au lien suivant,
- la couleur du niveau, consultable ici,
- la transcription du contenu de l'encadré présenté dans l'annexe 3 des lignes directrices, en renvoyant au besoin vers la présente FAQ.

La présentation de la nomenclature pourra reprendre le visuel qui sera proposé par la CRE sur son site internet dans les prochaines semaines.

Dans le cas d'une souscription par téléphone, le fournisseur devra indiquer au client les termes soulignés dans l'annexe 3 des lignes directrices, et en expliquer les implications notamment s'agissant du risque d'évolution du prix de l'offre utilisé par le fournisseur pour l'estimation de la facture, si cela ne ressort pas clairement de la présentation de la formule d'évolution du prix. Le fournisseur s'assurera également que le contenu de l'encadré proposé dans l'annexe 3 des lignes directrices est correctement retranscrit.

Q : Si l'évolution du prix est uniquement liée à une indexation sur la référence de coût d'approvisionnement publiée par la CRE et que les autres briques de coûts sont fixes, à quel niveau de la nomenclature inscrite en annexe 3 des lignes directrices sera cette offre ?

R : Une telle offre se placerait au niveau 3. A l'inverse, s'il existe des briques de coûts pouvant évoluer selon des modalités non définies par le fournisseur, cette offre se placera au niveau 4.

Q : La CRE peut-elle clarifier les modalités de transmission des éléments, avant ou au terme de la souscription ?

R : Il importe que le client ait reçu ces informations sur un support pérenne par voie postale ou électronique avant la souscription.

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.

Q : A quel niveau de personnalisation du conseil tarifaire est tenu le fournisseur ?

R : Le fournisseur est censé procurer le conseil le plus pertinent et adapté à la situation du client, avec les informations dont il dispose au moment de la souscription. Les informations précises sont déjà mentionnées dans le corps de la mesure.

Q : Un client est-il limité dans le nombre de changement d'offre tarifaire au cours d'une période donnée ?

R : Il n'y a pas de raison de plafonner le nombre de changement d'option ou d'offre tarifaire sur une période donnée pour les clients concernés par les lignes directrices, conformément à l'article L224-14 du code de la consommation.

Q : La CRE peut-elle définir une répartition normative heure pleine/heure creuse pour les clients souhaitant s'orienter vers cette option, en l'absence de données de consommation fiables ?

R : Ce point pourra être discuté dans le cadre d'un groupe de travail dédié, comme mentionné dans les lignes directrices. A ce stade, la CRE ne souhaite pas prescrire de ratio unique pour tous les fournisseurs.

Q : dans le cas où les conseillers de vente au téléphone s'appuient sur des outils en ligne, comment les fournisseurs peuvent-ils tenir le délai différencié prévu pour la mise en place de la mesure ?

R : les demandes de dérogation aux délais de mise en œuvre, prévues au paragraphe 1.3 de la délibération n°2024-135, peuvent aussi concerner la vente directe par téléphone dès lors qu'elles sont dûment justifiées.

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

Q : Quel niveau de précision est attendu dans la présentation de la formule d'évolution du prix ? Implique-t-elle nécessairement une formule mathématique ?

R : La présentation de la formule d'évolution du prix consiste à indiquer au client de manière simple et lisible :

- le calendrier des évolutions prévues ;
- les faits générateurs de ces évolutions (évolutions réglementaires, conditions d'approvisionnement, indice, etc.) ;
- les modalités de calcul des conséquences de ces évolutions sur le prix du contrat, sans qu'une formule mathématique soit exigée.

Toute répercussion automatique d'une évolution extérieure au fournisseur doit être clairement présentée au consommateur.

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.

Q : La mesure est-elle applicable aux évolutions extérieures au fournisseur (fiscalité, tarifs de réseaux, indexation au TRVE ou au PRVG) ?

R : La mesure est uniquement applicable aux modifications à l'initiative du fournisseur ; ce qui exclut la fiscalité, ainsi que les évolutions du tarif de réseaux, du TRVE ou encore du PRVG, dès lors que ces évolutions ont été présentées dans la formule de prix au moment de la souscription. Si ce n'est pas le cas, ces modifications sont considérées comme étant à l'initiative du fournisseur et concernées par la mesure.

En particulier, cette mesure ne s'applique pas à toute offre dont les seules modifications sont extérieures au fournisseur, comme les offres indexées sur le TRVE, le TRVE ou encore les offres indexées sur le PRVG.

Q : Quel niveau de détail est attendu pour l'information du client, en particulier en cas d'évolution du prix sur une part conséquente du portefeuille, avec les difficultés opérationnelles que cela représente ?

R : Le fournisseur doit fournir une information personnalisée client par client, puisque la mesure inclut une estimation de facture annuelle, qui s'appuie sur une consommation cohérente avec les données du client disponibles.

Q : Le fournisseur peut-il mettre en place un seuil d'évolution de facture à partir duquel cette mesure se déclenche ?

R : Non.

Q : Qu'est-ce que la CRE préconise si le fournisseur dispose de moins de douze mois d'historique de consommation pour le client ?

R : Le fournisseur reste libre de la méthode employée pour estimer la consommation sur douze mois, et la présenter au client. Il est recommandé de recourir à des paramètres cohérents avec type d'habitat et le profil de consommation du client.

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.*

Q : Comment le fournisseur est-il censé traiter les cas de clients aux consommations très irrégulières, des offres dont le prix évolue régulièrement ou encore des clients non dotés de compteurs communicants ?

R : Le cas des offres évoluant régulièrement (par exemple les offres gaz indexées sur le PRVG) a vocation à être traité identiquement aux autres offres. Pour les incertitudes entourant la consommation réelle du client, le fournisseur est seulement tenu de proposer le rééchelonnement des paiements qui lui semble pertinent compte tenu de l'information dont il dispose.

Q : La CRE peut-elle préciser le mécanisme d'échéancier de paiement envisagé ?

R : La méthode de détection de l'écart est laissée à la charge du fournisseur, dès lors qu'elle lui paraît satisfaisante. En particulier, le choix de projeter ou non sur toute la durée du contrat les écarts constatés est laissé à l'appréciation du fournisseur. La CRE vérifiera les méthodologies retenues par les fournisseurs engagés dans l'application des lignes directrices.

Q : La mesure concerne-t-elle uniquement les clients dotés d'un compteur communicant ?

R : Non, tous les cas de figures doivent être traités.

Q : La CRE peut-elle préciser à quelle typologie de clients s'applique cette mesure ?

R : Cette mesure s'applique uniquement aux clients dotés d'un échéancier de paiement lissé sur l'année, quelle qu'en soit la fréquence (mensuelle, bimensuelle, ou autre).

Q : La CRE peut-elle préciser les valeurs à comparer pour le déclenchement de la mise à jour visée par cette mesure ?

R : Il s'agit de comparer :

- la projection des paiements annuels, sur la base de l'échéancier en vigueur ;
- avec la projection de facture annuelle qui devrait être effectivement payée par le client, selon la méthode retenue par le fournisseur.

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.*

Pour rappel, cette mesure a pour objectif le maintien, pendant toute la période sur laquelle le fournisseur s'est engagé, de sa promesse commerciale sur la formule de prix.

En cas de volonté du fournisseur de modifier les dispositions contractuelles relatives au prix, à la formule de prix ou à ses modalités de détermination, à défaut d'accord explicite du client, le contrat s'applique selon les termes initiaux jusqu'à la fin de la période sur laquelle le fournisseur s'est engagé.

Q : La CRE peut-elle préciser ce qui est entendu par « accord explicite du client » ?

R : L'« accord explicite du client » consiste en l'acceptation expresse et donc exprimée clairement par voie écrite ou électronique par le client des modifications dont son fournisseur

l'a informé dans les délais prévus à l'article L. 224-10 du code de la consommation et avant l'entrée en vigueur de ladite modification.

Le fournisseur conservera la preuve de cet accord jusqu'à l'expiration du contrat du client concerné.

***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.*

Q : Quelle version du prix doit être précisément mise à disposition du client ?

R : Il s'agit du prix TTC par plages horaires de l'ensemble de la journée de consultation (si le prix varie au cours de la journée).

***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.*

Q : Les fournisseurs ne seront pas en mesure de mettre ces informations à la disposition des clients s'ils n'ont pas leur consentement sur l'accès à la courbe de charge.

R : A partir du 1^{er} août 2024, l'ensemble des clients en contrat unique doit disposer d'une formule tarifaire à quatre postes. Le fournisseur pourra s'appuyer sur les quatre index transmis par le gestionnaire de réseaux de distribution.

Q : Qu'est-il concrètement attendu par la CRE comme moyens de mise à disposition de telles informations ?

R : Le client aura accès à ces informations à travers le moyen de communication prévu par le fournisseur, espace client en ligne, appel téléphonique au service client ou autre.

***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.

Q : A quelle partie de la mesure 3 la CRE fait-elle référence ?

R : La CRE se réfère à la méthodologie de calcul de la consommation comme à celle du prix, incluant l'indice de confiance.

Q : Comment le fournisseur doit-il systématiquement recueillir à l'échelle de son portefeuille les informations relatives aux usages de consommation du client d'un renouvellement de contrat ?

R : Le fournisseur est libre de recourir à la méthode de son choix afin de mettre en place le recueil de données de consommation pertinentes.

Q : Pourquoi prévenir les clients dès lors que le contrat est reconduit à des conditions identiques ? Cela peut parfois représenter plusieurs millions de clients qu'il faudrait contacter annuellement.

R : Pour des raisons opérationnelles, les fournisseurs ne seront pas tenus d'appliquer cette mesure à ceux de leurs clients dont le contrat prévoit sa tacite reconduction pour la même durée et aux mêmes conditions contractuelles.

***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.*

Q : Comment cette mesure s'appliquerait-elle aux offres incluant une clause de tacite reconduction, alors que le fournisseur n'a pas la possibilité de refuser le renouvellement du contrat ?

R : La CRE confirme en effet que cette mesure ne s'applique pas par définition aux contrats prévoyant une clause de tacite reconduction.