

Communiqué de presse

Lignes directrices / Protection des consommateurs

11 juillet 2024

Mise en place de lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) annonce aujourd'hui la mise en place de lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Ces lignes directrices permettront de renforcer l'information et la protection des consommateurs.

Depuis le début de l'année 2024, la CRE travaille sur trois chantiers visant à renforcer le bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs : le suivi de la cohérence des offres des fournisseurs, la mise en place de règles prudentielles et le renforcement du cadre de protection des consommateurs.

Après avoir adopté le 6 juin 2024 une délibération fixant les grands principes de son contrôle de cohérence des offres de fourniture d'électricité et de gaz à compter du 1^{er} janvier 2025, puis publié le 4 juillet 2024 une consultation publique pour la mise en place de règles prudentielles ayant vocation à s'appliquer aux fournisseurs, la CRE publie ce jour sa délibération portant sur la mise en place de lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Dans le cadre de sa mission de régulation des marchés de détail et afin de prendre en compte les conséquences de la crise énergétique des années 2022 et 2023, la CRE a souhaité renforcer les dispositions qui encadrent l'information fournie aux consommateurs et les aider à choisir leurs offres d'électricité et de gaz.

Après une réflexion de plusieurs mois menée en collaboration avec le Médiateur national de l'énergie (MNE) les représentants des consommateurs, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et les parties prenantes institutionnelles, la CRE a élaboré 13 mesures spécifiques qui couvrent l'ensemble du parcours client :

Phase préalable à la souscription d'un contrat

- 1 Clarification de la typologie des offres**
- 2 Harmonisation des fiches descriptives des offres**
- 3 Estimation de la facture avant souscription**
- 4 Obligation d'afficher les prix**
- 5 Obligation d'un conseil tarifaire à la souscription**
- 6 Visibilité sur l'évolution du prix sur 12 mois**

Suivez-nous !

Exécution du contrat

7 Présentation de l'impact facture avec préavis en cas d'évolution du prix en cours de contrat

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

9 Respect de l'engagement sur le prix

10 Communication du prix à tout moment sur demande

11 Mise en avant des informations de consommation utiles aux consommateurs

Fin de contrat

12 Information en cas de renouvellement

13 Obligation d'information en fin de contrat

A partir du 30 septembre 2024, ces lignes directrices concerneront toutes les offres s'adressant aux consommateurs résidentiels. La CRE prévoit d'élargir le périmètre d'application aux très petites entreprises, aux syndicats de copropriétés, aux associations et aux petites collectivités à l'été 2025.

Avant le 30 septembre 2024, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel qui le souhaitent devront signifier leur engagement à respecter l'intégralité des lignes directrices. La CRE publiera le nom des fournisseurs qui s'engageront pour le renforcement de la protection du consommateur, ainsi que de ceux qui ne s'engageront pas. Un contrôle sera établi par la CRE sur les pratiques des fournisseurs qui se sont engagés à leur respect.

La CRE rappelle qu'elle soutient l'intégration de ces mesures au cadre législatif afin qu'elles s'imposent à l'ensemble des acteurs.

Emmanuelle Wargon, présidente de la Commission de régulation de l'énergie : « *Cette délibération est l'aboutissement d'une année de travaux avec toutes les parties prenantes du secteur : les représentants des consommateurs, les fournisseurs, le Médiateur national de l'énergie, la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes et les ministères concernés.*

Ces lignes directrices sont une avancée importante pour renforcer la transparence de l'information donnée aux consommateurs et la confiance mutuelle entre ces derniers et leur fournisseur d'électricité et de gaz naturel.

Ces nouvelles mesures engageront les fournisseurs qui y adhèrent et la CRE veillera à ce qu'ils respectent l'intégralité des 13 lignes directrices. »

La CRE est une autorité administrative indépendante créée le 24 mars 2000 en application de la directive européenne adoptée par le parlement de l'Union le 11 décembre 1996. Elle veille au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France, au bénéfice de tous les consommateurs. Elle régule les réseaux de gaz et d'électricité qui sont des monopoles. Elle participe à la construction du marché intérieur européen de l'énergie. Enfin, elle met en œuvre certains dispositifs de soutien aux énergies renouvelables en instruisant les appels d'offres. Elle promeut des valeurs de transparence, d'indépendance et d'impartialité.

Contacts presse : presse@cre.fr

Suivez-nous !



www.CRE.fr

[@CRE_energie](https://twitter.com/CRE_energie)

[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/cre-energie)

[Lettre électronique CRE](#)