

DÉLIBÉRATION N°2024-168

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 25 septembre 2024 portant communication des modalités de contrôles relatives à la mise en œuvre par les fournisseurs d'énergie des lignes directrices visant à renforcer la protection des consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel

Participaient à la séance : Emmanuelle WARGON, présidente, Anthony CELLIER, Ivan FAUCHEUX et Lova RINEL, commissaires.

La Commission de régulation de l'énergie (ci-après « CRE ») « *concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals* » et « *contribue à garantir l'effectivité des mesures de protection des consommateurs* » selon les termes de l'article L. 131-1 du code de l'énergie. Elle peut notamment « *formuler des avis et proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence, notamment en matière de prix, du marché de détail* » en application de l'article L. 131-2 alinéa 4 du code de l'énergie.

Dans sa délibération n°2024-135 du 10 juillet 2024 portant publication de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité¹, la CRE a publié 13 mesures spécifiques visant à renforcer l'information et la protection des consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel. A partir du 30 septembre 2024², ces lignes directrices concerneront toutes les offres des fournisseurs engagés s'adressant aux consommateurs résidentiels.

La délibération n°2024-135 prévoit en particulier que la CRE s'assure de la mise en œuvre des mesures et de leur respect par les fournisseurs engagés, et que la CRE délibérera « *sur le type et la fréquence de transmission des éléments nécessaires à ce contrôle* ».

La présente délibération a pour objet de présenter les principes du contrôle du respect par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de leur engagement.

¹ <https://www.cre.fr/documents/deliberations/lignes-directrices-pour-le-renforcement-de-la-protection-des-consommateurs-de-gaz-naturel-et-deelectricite.html>

² La CRE prévoit un délai de sept jours supplémentaires par rapport au 30 septembre pour la réception finale de la formalisation par les fournisseurs de leur engagement.

Sommaire

1. Contexte et objet de la délibération	3
1.1. Rappel du contexte	3
1.2. Objet de la présente délibération.....	3
2. Modalités de contrôle du respect des engagements des fournisseurs	4
2.1. Type de documents et données demandés	4
2.2. Calendrier des contrôles	5
2.3. Exploitation du résultat des contrôles	5
Communication de la CRE	6

1. Contexte et objet de la délibération

1.1. Rappel du contexte

Les lignes directrices sont un ensemble de treize mesures visant à renforcer la protection des consommateurs, et leur adoption procède d'un engagement volontaire de la part des fournisseurs. Elles portent sur la phase préalable à la souscription d'une offre de gaz naturel et d'électricité, l'exécution d'un contrat de fourniture de gaz naturel et d'électricité et la fin de ce contrat.

Les fournisseurs souhaitant s'engager à appliquer les mesures définies par la CRE disposent d'un délai courant jusqu'au 30 septembre 2024³ pour signifier à la CRE leur engagement ferme via le modèle joint en annexe de la délibération n°2024-135.

Passé cette date, la CRE publiera sur son site la liste des fournisseurs qui se seront engagés à respecter l'ensemble des mesures des lignes directrices de la CRE, ainsi que de ceux qui ne se seront pas engagés, dès lors qu'ils fournissent au moins un consommateur parmi les segments concernés. Les fournisseurs qui souhaitent adhérer aux lignes directrices après cette date pourront en informer la CRE qui mettra à jour l'information disponible sur son site Internet.

Toute entreprise qui se verra délivrer une autorisation de fourniture de gaz naturel ou d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux consommateurs finals par le ministre chargé de l'énergie et qui souhaite s'engager à appliquer les lignes directrices de la CRE doit signifier à la CRE son engagement à ces lignes directrices, dans un délai d'un mois à compter de la publication de l'arrêté délivrant l'autorisation publié Journal officiel de la République française. Les délais de mise en œuvre de certaines mesures courent à compter de la date de l'engagement du fournisseur.

La CRE rappelle que les lignes directrices s'appliquent, quelles que soient les modalités de contractualisation.

Dans la mesure où l'engagement des fournisseurs est volontaire, la CRE souhaite rappeler le bénéfice que représente l'adhésion d'un fournisseur aux lignes directrices pour le bon fonctionnement du marché et le renforcement de la protection des consommateurs. La CRE signale en outre que ses pouvoirs généraux de surveillance de l'article L. 131-2 alinéa 4 du code de l'énergie s'appliquent à l'ensemble des acteurs de marché, et qu'elle poursuit sa surveillance du comportement des fournisseurs non engagés.

La délibération n°2024-135 prévoit par ailleurs au paragraphe 1.4 que « *la CRE délibèrera avant le 30 septembre 2024 sur le type et la fréquence de transmission des éléments nécessaires à ce contrôle.* »

1.2. Objet de la présente délibération

La présente délibération a pour objet de présenter les principes du contrôle du respect par les fournisseurs de leur engagement relatif aux lignes directrices de la CRE. Elle précise notamment le type de document que la CRE demandera aux fournisseurs, de façon ponctuelle ou récurrente, ainsi que le calendrier prévu.

³ Pour rappel, la CRE prévoit un délai de sept jours supplémentaires par rapport au 30 septembre pour la réception finale de la formalisation par les fournisseurs de leur engagement.

2. Modalités de contrôle du respect des engagements des fournisseurs

Conformément au périmètre actuel défini dans la délibération n°2024-135, les contrôles entrepris par la CRE, ou par tout prestataire mandaté, portent uniquement sur les offres et les contrats des fournisseurs engagés à destination des consommateurs résidentiels, tant d'électricité que de gaz naturel.

L'article L. 134-18 du code de l'énergie dispose que : « *Pour l'accomplissement des missions qui lui sont confiées, la Commission de régulation de l'énergie recueille toutes les informations nécessaires auprès (...) des fournisseurs de consommateurs finals sur le territoire métropolitain continental bénéficiant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique mentionné à l'article L. 336-1 (...) ainsi qu'auprès des autres entreprises intervenant sur le marché de l'électricité ou du gaz naturel (...)* ». Ainsi, la CRE peut recueillir toutes les informations nécessaires au contrôle de l'application de ses lignes directrices par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel au titre de ses missions inscrites aux articles L. 131-1 et L. 131-2 alinéa 4 du code de l'énergie.

Ces contrôles pourront être effectués par un prestataire externe mandaté par la CRE.

2.1. Type de documents et données demandés

La CRE veillera à ce que toute demande de documents soit proportionnée aux besoins de son analyse. Les contrôles entrepris par la CRE relèvent de trois ordres :

- contrôles ponctuels des canaux de vente du fournisseur (site internet, conseillers de vente, etc.), incluant d'éventuels prestataires externes ;
- contrôles sur la base d'un ensemble de documents dans le but de vérifier le respect des lignes directrices de la CRE dans les premiers mois suivant l'application des mesures par le fournisseur ;
- contrôles sur la base d'une transmission récurrente de données, ainsi que la mise à jour de tous les éléments qui auraient évolué depuis la vérification initiale.

La typologie précise des pièces demandées par la CRE sera définie au terme d'un processus de concertation avec les fournisseurs afin de tenir compte de leurs contraintes et de leurs spécificités. Ces pièces pourront être des supports commerciaux décrivant les offres, des scripts utilisés par les conseillers de vente, la documentation des procédures mises en place en application des lignes directrices, des visuels de l'espace client et des supports de relation clientèle, des échantillons anonymisés de supports personnalisés transmis aux clients, ou encore des données quantitatives sur les volumes de clients concernés par certaines mesures.

Dans sa délibération n°2024-91 du 30 mai 2024 portant communication sur le contrôle de la cohérence des offres proposées par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel⁴, la CRE détaille les données demandées aux fournisseurs dans le but d'analyser la cohérence des offres qu'ils commercialisent. La CRE s'appuiera également sur ces données dans le cadre du contrôle de la mise en œuvre des lignes directrices.

⁴ https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Deliberations/2024/240530_2024-91_coherece_offres.pdf

2.2. Calendrier des contrôles

Pour chaque mesure concernant la phase de souscription, la CRE attendra l'expiration du délai de mise en œuvre pour mettre en œuvre l'ensemble de ses contrôles, y compris si ce délai est allongé à titre dérogatoire.

Les fournisseurs qui se seront engagés à respecter les lignes directrices de la CRE au 30 septembre 2024⁵, transmettront à la CRE l'ensemble des documents nécessaires au contrôle de leur bonne application au plus tard le 30 juin 2025, ce qui permettra d'en dresser un premier bilan. La CRE vérifiera au plus tard le 31 janvier 2025 la mise en œuvre des mesures prévoyant un délai d'application inférieur ou égal à 1 mois.

A compter de 2026, les fournisseurs qui se sont engagés pour l'application des lignes directrices de la CRE transmettront, avant le 31 janvier de chaque année, des données portant sur l'année précédente et la mise à jour des documents visés ci-dessus, en indiquant, le cas échéant, que certains éléments n'ont pas évolué.

2.3. Exploitation du résultat des contrôles

Si les vérifications de la CRE concluent au respect par le fournisseur des lignes directrices, celui-ci conservera son inscription sur la liste des fournisseurs engagés, et pourra continuer à le mentionner sur ses supports commerciaux. La CRE pourra par ailleurs publier un bilan annuel de ses contrôles, mettant en évidence les fournisseurs conformes.

En cas d'irrégularité détectée, la CRE engagera un dialogue avec le fournisseur concerné afin de permettre la mise en conformité du fournisseur avec les lignes directrices de la CRE.

En l'absence de mise en conformité, la CRE publiera sur son site, pour des raisons de transparence et de bonne information du consommateur, le nom du fournisseur concerné.

La CRE compte publier le bilan annuel de ses contrôles et distinguer les fournisseurs respectant leurs engagements.

Enfin, un fournisseur qui détecterait une irrégularité de nature à remettre en question le respect de son engagement en avertira spontanément la CRE et en détaillera les raisons et les mesures prises pour mettre fin à cette situation.

⁵ Pour rappel, la CRE prévoit un délai de sept jours supplémentaires par rapport au 30 septembre pour la réception finale de la formalisation par les fournisseurs de leur engagement.

Communication de la CRE

La crise des prix de l'énergie des années 2022 et 2023 a montré le besoin de renforcement de la protection et de l'information des consommateurs à travers, notamment, un meilleur encadrement des pratiques commerciales des fournisseurs de gaz naturel et d'électricité, en particulier s'agissant du segment des clients résidentiels.

Dans ce contexte, la Commission de régulation de l'énergie (ci-après "CRE") a publié le 10 juillet 2024 sa délibération définissant les lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité. Ces lignes directrices sont composées de treize mesures portant sur toutes les étapes de la relation entre les consommateurs résidentiels et leur fournisseur de gaz naturel et d'électricité, de la souscription de l'offre de fourniture à la fin du contrat. La CRE appelle l'ensemble des fournisseurs fournissant au moins un consommateur résidentiel à s'engager volontairement avant le 30 septembre 2024 à appliquer ces lignes directrices.

Dans la mesure où l'engagement des fournisseurs est volontaire, la CRE souhaite rappeler le bénéfice que représente l'adhésion d'un fournisseur aux lignes directrices pour le bon fonctionnement du marché et le renforcement de la protection des consommateurs. La CRE signale en outre que ses pouvoirs généraux de surveillance de l'article L. 131-2 alinéa 4 du code de l'énergie s'appliquent à l'ensemble des acteurs de marché, et qu'elle poursuit sa surveillance du comportement des fournisseurs non engagés.

Passé le 30 septembre 2024, la CRE veillera à la bonne mise en œuvre et au respect de ces lignes directrices. Elle publiera sur son site la liste des fournisseurs de clients résidentiels qui se sont engagés à respecter les lignes directrices ainsi que de ceux qui ne se sont pas engagés. La CRE s'assurera du respect de ses lignes directrices à travers des contrôles :

- (i) ponctuels des canaux de vente du fournisseur (site internet, conseillers de vente, etc.), incluant d'éventuels prestataires externes ;
- (ii) sur la base d'un ensemble de documents dans le but de vérifier le respect des lignes directrices de la CRE dans les premiers mois suivant l'application des mesures par le fournisseur ;
- (iii) sur la base d'une transmission récurrente de données, ainsi que la mise à jour de tous les éléments qui auraient évolué depuis la vérification initiale.

La CRE compte publier le bilan annuel de ses contrôles et afficher sur son site le nom des fournisseurs engagés respectant leurs engagements et de ceux ne respectant pas leurs engagements, pour des raisons de transparence et de bonne information du consommateur.

La présente délibération décrit les échéances prévues par la CRE pour l'ensemble de ces éléments. En particulier, les contrôles de la CRE commenceront à partir du 31 janvier 2025.

La liste exhaustive des documents et données nécessaires sera définie ultérieurement par la CRE en concertation avec les fournisseurs de gaz naturel et d'électricité.

La présente délibération sera publiée sur le site internet de la CRE et transmise à la ministre chargée de l'énergie.

Délibéré à Paris, le 25 septembre 2024.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

La présidente,

Emmanuelle WARGON