

Analyse des CGV électricité et gaz du fournisseur DIRECT ENERGIE en vigueur au 1/01/2012 disponibles sur son site internet (périmètre des clients particuliers uniquement)

Les thèmes qui pourraient être développés dans les CGV de DIRECT ENERGIE sont par exemple :

- l'information sur les tarifs : rappel de la possibilité d'obtenir un conseil tarifaire de la part DIRECT ENERGIE, existence de différentes classes tarifaires en gaz naturel, modalités d'octroi du TSS, évolutions tarifaires ainsi que leurs modalités d'application ;
- la facturation : précisions sur les différentes modalités de facturation proposées, les index auto relevés (transmission, etc.) ;
- le mode de détermination des index contractuels (mise en service, résiliation, changement de fournisseur) ;
- le paiement : un rappel des différents modes de paiement proposés, un rappel concernant la possibilité de modifier le mode de paiement pour lequel le consommateur a opté, particulièrement lorsqu'il s'agit du prélèvement automatique ;
- les modalités de contestation de factures ;
- les conventions retenues pour le décompte des jours du mois et calcul de la TVA, arrondis ;
- les possibilités et services offerts au consommateur pour transmettre un auto-relevé et les conditions de délais à respecter pour qu'il soit pris en compte dans sa facturation ;
- les suspensions de fourniture : un vrai effort de révision de la clause concernée est ici fondamental afin de permettre aux consommateurs d'être informés des délais dont ils disposent à réception d'une facture, ainsi que des aides dont peuvent bénéficier les consommateurs en difficulté ;
- les voies de recours et en particulier concernant la saisine du médiateur de l'énergie, dont les modalités de saisine pourraient être rappelées plus simplement.

De plus, les CGV de DIRECT ENERGIE devront être mises en conformité avec :

- Le décret du 6 mars 2012 relatif à l'automatisation des procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel,
- l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.
- L'article L 121-87 -12° du Code de la consommation, sur l'indemnisation prévue en cas de défaut de qualité des services prévus par le contrat.

I - Remarques générales de forme :

- La petite taille de la police de caractères rend la lecture difficile.
Par comparaison, les CGV des assurances complémentaires « Confort » et « Sérénité » sont beaucoup plus lisibles puisque seule une page est affichée sur le document, au lieu de deux.
Le MNE recommande au fournisseur DIRECT ENERGIE de modifier ses CGV en s'inspirant de la présentation retenue pour ses autres CGV.
- Les conditions applicables aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel sont présentes dans le même document, séparées par « *la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique* ».
Cette présentation oblige les clients à parcourir longuement le document avant de trouver les CGV applicables en gaz naturel. De plus, la présence des CGV des assurances complémentaires « *Confort* » et « *Sérénité* », annexes au contrat de fourniture d'énergie, rend le document particulièrement long.
Le MNE recommande au fournisseur DIRECT ENERGIE de séparer les CGV électricité et gaz naturel de sorte qu'elles figurent, avec leurs annexes respectives, dans deux documents distincts. De plus, les CGV des deux assurances complémentaires étant déjà disponibles dans un format séparé, il ne paraît pas nécessaire de les intégrer aux CGV d'électricité et de gaz naturel, afin de ne plus alourdir ces documents.
- Les articles 1 des CGV électricité et gaz naturel intitulés « *définitions* » permettent au consommateur de disposer d'un glossaire, facilement repérable, auquel il peut se rapporter. Toutefois, certaines abréviations sont employées dans les définitions alors même qu'elles n'ont pas encore été définies (GRD, RPD, PDL par exemple). Cela rend inefficace certaines définitions.
Le MNE suggère de commencer le glossaire en explicitant les abréviations.
- Les conditions applicables aux particuliers et aux petits professionnels font l'objet d'un même document.
Or, il serait plus clair pour les consommateurs de les différencier, certaines clauses ne s'appliquant qu'aux professionnels.

II - Clauses étudiées paraissant devoir être améliorées afin de favoriser l'information des consommateurs :

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 1. DEFINITIONS		
<p>(...) <i>"Date d'activation" : désigne la date de bascule à partir de laquelle le PDL du Client, défini dans le Contrat, est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de Direct Energie. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client. Les prestations détaillées à l'Article 4 du présent Contrat prennent effet à compter de la Date d'activation.</i> (...) <i>"Index d'Activation" : désigne l'Index, transmis par le GRD à Direct Energie, servant à cette dernière pour commencer la facturation du Client, que ce soit suite à un Changement de Fournisseur ou à une Mise en Service.</i> <i>"Mise en Service" : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un nouveau Client, emménageant sur un site de consommation et souscrivant à cette occasion à un Contrat, (ii) au cas d'un nouveau Client opérant un Changement de Fournisseur par la souscription d'un Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de Fournisseur. Suite à une Mise en Service, le Client concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.</i></p>	<p>Ces définitions contiennent des notions essentielles pour que le consommateur comprenne la procédure de MES, l'activation de son contrat, la détermination de son/ses index de MES ou de changement de fournisseur. Dès lors, il nous paraît essentiel que ces notions soient intégrées dans l'article 3 des CGV, intitulé « conditions d'activation du client ». Cet article étant relatif au commencement du contrat, les définitions y trouveraient donc logiquement leur place. Ainsi mieux contextualisés, les consommateurs y auraient plus facilement accès et seraient donc mieux informés.</p> <p>Dans ce cas, DIRECT ENERGIE oriente ses clients vers une mise en service (payante) alors qu'il serait possible d'effectuer un changement de fournisseur (gratuit) en différant de quelques jours la modification des caractéristiques techniques du PDL</p>	<p>Création d'un article 3.1 Définitions, reprenant ces définitions</p> <p>Supprimer le recours à la prestation de mise en service dans ce cas</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 1. DEFINITIONS (suite)		
<i>"Catalogue des Prestations" : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.</i>		Il est nécessaire d'indiquer aux clients où ils peuvent trouver le catalogue ou une synthèse de ce catalogue
<i>"Classe de consommation" ou "Classe " : désigne la Classe de Consommation du Client, fonction de sa Consommation Annuelle de Référence. Les Prix de l'abonnement et du kWh appliqués au Client seront fonction de sa Classe de Consommation. Il est précisé que les Classes de consommation utilisées par Direct Energie sont identiques à celles du fournisseur historique.</i>	Il est important de préciser aux clients les classes de consommation existantes (inférieure à 6 000kWh/an, entre 6 000 et 30 000 kWh/an et au delà de 30 000 kWh/an) et à quoi elles correspondent généralement.	<i>Ajout : Le Client est informé qu'il existe les trois Classes de consommation suivantes :</i> <i>- B0 : de 1 000 à 6 000 kWh de gaz naturel par an, correspondant à un usage cuisson,</i> <i>- B1 : de 6 000 à 30 000 kWh de gaz naturel par an, correspondant à un usage cuisson, eau chaude et chauffage,</i> <i>- B2i : au delà de 30 000 kWh de gaz naturel par an.</i>
	Une définition du coefficient de conversion en gaz naturel pourrait permettre aux consommateurs de mieux le comprendre.	
<i>"Prix" : (...) Le TURPE est facturé par le GRD à Direct Energie, puis refacturé au Client.</i>	Une telle rédaction peut laisser penser que le TURPE est une composante à part entière du prix et sera facturé. Or le TURPE est intégré aux tarifs abonnement et consommations annoncés.	<i>« Le TURPE est facturé par le GRD à Direct Energie, puis refacturé au Client en étant inclus dans le prix de l'abonnement et des consommations. »</i>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACTIVATION DU CLIENT		
<p>« <i>Direct Energie n'ayant pas actuellement la possibilité de proposer des tarifs spéciaux, notamment «EJP» ou «Tempo», le Client qui bénéficie de ces tarifs auprès de l'opérateur historique reconnaît expressément que la souscription à une Offre de Direct Energie aura pour conséquence la perte automatique et définitive de ces tarifs et donnera lieu à une intervention technique (actuellement payante) sur le compteur du Client. »</i></p>	<p>La précision faite dans ce paragraphe est intéressante et doit être conservée.</p> <p>En revanche, afin d'informer les consommateurs concernés sur le prix de la prestation liée au changement du compteur, il serait intéressant soit de leur donner le tarif de cette prestation, soit les renvoyer vers le catalogue des prestations d'ERDF.</p> <p>+ piste d'amélioration: indiquer aux clients qu'une prestation leur sera également facturée s'ils désirent modifier le réglage de leur compteur (puissance et/ou option tarifaire)lors du changement de fournisseur ou de la mise en service (sachant qu'elle sera demandée par DE et réalisée par ERDF postérieurement au changement de fournisseur).</p>	<p>« <i>Direct Energie n'ayant pas actuellement la possibilité de proposer des tarifs spéciaux, notamment «EJP» ou «Tempo», le Client qui bénéficie de ces tarifs auprès de l'opérateur historique reconnaît expressément que la souscription à une Offre de Direct Energie aura pour conséquence la perte automatique et définitive de ces tarifs et donnera lieu à une intervention technique (actuellement payante et dont le prix figure dans le catalogue des prestations du GRD, disponible à l'adresse suivante: ...) sur le compteur du Client. »</i></p> <p>« <i>Le client qui souscrit une offre de DIRECT ENERGIE pour une puissance ou une option tarifaire (à définir) différente de celle dont il bénéficie actuellement, est informé que cette prestation lui sera facturée (au montant de xx euros TTC [ou] le prix figure dans le catalogue des prestations du GRD, disponible à l'adresse suivante: ...) et ne pourra être réalisée que postérieurement à son entrée dans le périmètre de facturation de DIRECT ENERGIE dans le cas d'un changement de fournisseur ».</i></p>
<p>« <i>La souscription au Contrat peut être soumise à d'autres exigences techniques mentionnées, le cas échéant, dans le bulletin de souscription. »</i></p>	<p>S'agit-il du CONSUEL? du contrôle Qualigaz ?</p>	<p>préciser le type d'exigences techniques susceptibles d'être requises.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACTIVATION DU CLIENT (suite)		
<p>Article 3.3 Dossier de souscription « <i>Direct Energie se réserve la possibilité, lors de la souscription du Client Particulier à une Offre, de lui demander la remise des documents suivants (...) » idem pour les Clients Professionnels</i></p>	<p>La liste des documents potentiellement demandée paraît légitime. Toutefois, il est nécessaire d'informer les consommateurs des cas dans lesquels ils vont devoir produire ces documents. Cela pourra en plus leur permettre de gagner du temps en les préparant avant leur souscription. Cela pourrait même éviter des erreurs de PDL lors de l'activation du contrat...</p>	<p>Préciser les cas dans lesquels les documents seront demandés.</p>
<p>Article 3.5 Droit de rétractation « <i>Pour exercer ce droit le Client doit envoyer un courrier à Direct Energie, comprenant les éléments permettant de l'identifier (...) »</i></p>	<p>- il serait important de préciser quels sont les éléments permettant au client d'être identifié (nom, prénom, adresse, n° de contrat, n° de PDL).</p>	<p>Compléter l'article avec ces précisions</p>
ARTICLE 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR DIRECT ENERGIE		
<p>4.1 Gestion de l'accès au réseau « <i>Direct Energie assure pour le compte du Client (...)</i> <i>- (...) la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. Direct Energie rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au RPD.</i> <i>Pour toute demande d'intervention, le Client devra en demander la réalisation à Direct Energie par écrit. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par Direct Energie dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. »</i></p>	<p>DIRECT ENERGIE rappelle au client qu'il relayera ses demandes au GRD et qu'il lui facturera les interventions. Mais il serait intéressant que DIRECT ENERGIE s'engage aussi à informer le client sur le montant de la prestation, avant qu'elle soit réalisée puis facturée. Concernant le fait qu'une demande d'intervention doive être faite par écrit par le client, cela n'est pas forcément nécessaire. Ce qui l'est, c'est que Direct Energie qui reçoit une demande d'intervention s'assure de l'accord du client. Accepter que les clients fassent leur demande par téléphone, puis leur confirmer l'intervention par écrit avec mention du prix facturé, pourrait être envisagé.</p>	<p>- s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au RPD. - s'engage à informer le Client des frais facturés par le GRD pour cette opération qui seront refacturés au Client par Direct Energie dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Pour toute demande d'intervention, le Client pourra en demander la réalisation à Direct Energie par écrit. Le Client est également informé qu'il pourra en faire la demande par téléphone. Dans ce dernier cas, Direct Energie l'informerá par courrier des conditions essentielles de la prestation (consistance, délai de réalisation, frais, etc.) et lui demandera de lui retourner son accord par courrier. »</p>

<p>4.1 Gestion de l'accès au réseau</p> <p>« Si l'intervention entraîne une modification des caractéristiques techniques de l'installation du Client, il appartient à ce dernier de vérifier l'adéquation de ses nouvelles caractéristiques techniques, notamment son option tarifaire et/ou sa Puissance Souscrite, à ses besoins réels. »</p>	<p>Cependant, il est important que le fournisseur ait également un rôle de conseil en cours de contrat.</p>	<p>« Si l'intervention entraîne une modification des caractéristiques techniques de l'installation du Client, il appartient à ce dernier, avec l'appui du conseil de son fournisseur, de vérifier l'adéquation de ses nouvelles caractéristiques techniques, notamment son option tarifaire et/ou sa Puissance Souscrite, à ses besoins réels. »</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 5. PRIX		
5.1 Prix des Offres de Direct Energie « Les Prix s'entendent « TURPE » compris, pour lequel le Client confie à Direct Energie le choix de sa formule tarifaire auprès du GRD. »	Direct Energie pourrait préciser aux clients ses choix d'option tarifaire TURPE. En effet, le choix du TURPE déterminant la CTA, cela leur permettrait notamment de refaire les calculs.	<u>Ajout :</u> <u>Direct Energie communique, à la demande du Client, la formule tarifaire qu'il a choisie.</u>
	Direct Energie ne mentionne le tarif spécial de solidarité (TSS), c'est-à-dire le tarif spécial appliqué aux clients en situation de précarité, qu'à l'article 14 de ses CGV. Or, afin d'informer les consommateurs pouvant en bénéficier, et de leur expliquer en détail le dispositif, il serait intéressant d'insérer un paragraphe relatif au TSS.	5.1.1 : Tarif Spécial de Solidarité : Clause indiquant l'existence du TSS, son attribution automatique, la possibilité d'obtenir des informations à un numéro à déterminer, ainsi que les modalités de calcul de la déduction forfaitaire.
5.3 Indexation des Prix « Les évolutions du Tarif Réglementé étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux Prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client au jour de la publication de l'arrêté au Journal Officiel. »	La clause n'est pas assez précise. Les consommateurs doivent être informés des nouveaux prix et du fait qu'ils seront appliqués dès leur entrée en vigueur (dont le jour n'est pas forcément celui de leur publication au JO).	<i>Les évolutions du Tarif Réglementé étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux Prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client dès la publication de l'arrêté au Journal Officiel et au jour de l'entrée en vigueur de l'arrêté concerné.</i> <u>Direct Energie en informera ses clients au plus tard par une mention sur la facture suivant l'évolution de leurs tarifs.</u>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 5. PRIX (suite)		
<p>5.4 Evolution des Prix <i>« En dehors des évolutions liées à l'indexation telle que prévue à l'Article 5.3, il est précisé que le niveau de remise appliqué au Client pourra également être modifié, dans les conditions suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Au moment de sa première souscription, le Client bénéficie d'une Offre lui garantissant un niveau de remise promotionnel fixe pendant une durée initiale rappelée sur la grille tarifaire annexée au Contrat.</i> <i>• Au-delà de cette durée initiale, le Client bénéficiera automatiquement du niveau de remise public en vigueur de Direct Energie.</i> <p><i>Par la suite, le niveau de remise public en vigueur de Direct Energie pourra être révisé, à la hausse comme à la baisse. »</i></p>	<p>La rédaction de cette clause rend la compréhension peu claire. Le client doit être informé par cette clause que le niveau de remise est garanti par Direct Energie pendant « une durée initiale rappelée sur la grille tarifaire » et qu'au delà, le niveau de remise évoluera automatiquement au bon vouloir de Direct Energie et aux mêmes conditions que pour les nouveaux clients. Le dernier alinéa cité nous semble superflu et devrait donc, pour plus de clarté, être supprimé.</p>	<p><i>En dehors des évolutions liées à l'indexation telle que prévue à l'Article 5.3, il est précisé que le niveau de remise appliqué au Client pourra également évoluer. Au moment de sa première souscription, le Client bénéficie d'une Offre lui garantissant un niveau de remise promotionnel fixe pendant une durée initiale rappelée sur la grille tarifaire annexée au Contrat. Au delà de cette durée initiale, le Client bénéficiera automatiquement du niveau de remise public en vigueur de Direct Energie.</i></p>
<p>5.6 Taxes et contributions <i>« Par défaut, afin de présenter des Prix TTC au Client Particulier, Direct Energie a retenu un coefficient multiplicateur de 4 pour la taxe départementale et de 8 pour la taxe communale, étant entendu que chaque taxe appliquée au Client sera celle à laquelle il est réellement assujéti, en fonction de sa localisation géographique. »</i></p>	<p>Il serait important de préciser clairement aux consommateurs que les prix TTC annoncés Direct Energie peuvent être différents de ceux que le client se verra appliquer puisqu'ils sont calculés sur l'hypothèse de coefficients multiplicateurs qui peuvent être différents de ceux en vigueur dans sa commune et son département. De plus, le client pourrait être informé, par un dispositif mis en place par DE des taxes locales appliqués dans sa commune et dans son département.</p>	<p><i>Par défaut, afin de présenter des Prix TTC au Client Particulier, Direct Energie a retenu un coefficient multiplicateur de 4 pour la taxe départementale et de 8 pour la taxe communale. Le Client est donc informé que les prix qui pourraient lui être appliqués peuvent différer de ceux présentés par Direct Energie. Afin de prendre connaissance des taxes applicables dans sa commune et dans son département, le Client pour prendre contact avec le Service Clients de Direct Energie (ou autre moyen)</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 6. FACTURATION		
<p>6.1 Modalités de facturation 6.1.1 Modalités générales de facturation « <i>Le mode d'envoi de la facture et le mode de facturation sont laissés au choix du Client, parmi ceux proposés dans le Contrat.</i> »</p>	<p>Il paraît nécessaire d'informer les consommateurs sur les modes d'envoi de la facture et les modes de facturation, ainsi que de leur préciser qu'ils peuvent en changer à tout moment.</p>	<p><i>Le mode d'envoi de la facture et le mode de facturation sont laissés au choix du Client, qui peut décider d'en changer à tout moment.</i> <i>La facture peut être envoyée par courrier postal ou électronique.</i> <i>Concernant le mode de facturation, Direct Energie propose l'envoi de facture bimestrielle ou annuelle. Le Client est informé que s'il choisit l'envoi d'une facture annuelle, il sera convenu en début de période d'un échéancier de paiement mensuel qui s'imputera sur le montant de la facture annuelle à payer, le solde devant être payé en <u>une/deux</u> fois.</i></p>
<p>6.1.1« <i>Il est précisé que, sur demande du Client, Direct Energie pourra, en cas de retard, d'erreur de facturation ou lorsque les niveaux de qualité prévus au Contrat ne sont pas atteints, définir, au regard des éléments transmis par le Client, les conditions dans lesquelles ce dernier sera, le cas échéant, compensé ou remboursé.</i> »</p>	<p>Les modalités de remboursement sont très imprécises</p>	<p>La clause devra être adaptée lors de la prise en compte du nouvel arrêté facture du 18 avril 2012.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 6. FACTURATION (suite)		
<p>6.1.1 « Il est également précisé que les auto-relèves transmises par le Client seront prises en compte par Direct Energie dans la facture (mensuelle, bimestrielle ou annuelle), sous réserve que celles-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soient prises en compte par le GRD ; • ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ; • aient été transmises à Direct Energie avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante. » <p>6.1.2 Modalités particulières de facturation annuelle</p> <p>« La consommation d'énergie estimée par Direct Energie tient compte des relevés réels effectués par le GRD sur le compteur du Client et, sous réserve du respect des conditions prévues ci-dessus, le cas échéant, des autorelevés transmises par le Client à Direct Energie via l'Espace client accessible à partir du site Internet www.direct-energie.com ou en appelant le Service Client au numéro indiqué sur sa facture. »</p>	<p>Les index auto relevés par les clients étant facturés bimensuellement n'ont pas à être pris en compte par le GRD, qui n'en a pas connaissance.</p> <p>Il est nécessaire d'indiquer aux clients une plage de jours pendant laquelle l'auto relevé peut être valablement transmis.</p>	<p>Il est également précisé que les auto-relèves transmises par le Client seront prises en compte par Direct Energie dans la facture (mensuelle, bimestrielle ou annuelle), sous réserve que celles-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ; • aient été transmises à Direct Energie <u>au plus tard x jours</u> avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 6 FACTURATION (suite)		
<p>6.1.3 Modalités particulières de facturation annuelle</p> <p>« Direct Energie se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment au vu des informations techniques, des prestations et des Services associés souscrits par le Client, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ou de la facturation prévisionnelle du Client comprenant la fourniture, le TURPE et les éventuels Services associés payants. »</p>	<p>Cela semble laissé à l'appréciation seule du fournisseur.</p> <p>-« Juste motifs » : il s'agit d'une liste ouverte, comme le laisse supposer l'utilisation du terme notamment. Dans un souci de clarté pour le consommateur, il faudrait que soit établie une liste de cas limitativement énumérés.</p> <p>-En outre, le terme « informations techniques » est un terme trop large, peu clair pour le consommateur, qui devrait donc être supprimé.</p>	<p><i>Direct Energie s'oblige à adapter le montant des mensualités dès que cela est nécessaire, notamment au vu des prestations et des Services associés souscrits par le Client, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ou de la facturation prévisionnelle du Client comprenant la fourniture, le TURPE et les éventuels Services associés payants.</i></p> <p>+ préciser que la modification de la mensualisation fait l'objet d'une information préalable par le fournisseur, en précisant le délai</p>
<p>Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, Direct Energie émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son abonnement et à ses éventuels Services associés définis à l'Article 4.3 susmentionné, et prestations techniques échues. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées. Cette estimation pourra, le cas échéant, tenir compte, sous réserve du respect des conditions ci-dessus prévues, des auto-relèves transmises par le Client.</p>	<p>Direct Energie doit facturer ses clients au moins une fois par an sur la base d'index relevé. Ainsi, dans une telle situation où le compteur n'a pas été relevé, Direct Energie pourrait demander aux clients de lui transmettre leurs index auto relevés.</p>	<p>+ précision sur la façon dont DIRECT ENERGIE retourne vers ses clients pour obtenir un index auto relevé.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 7. PAIEMENT		
7.1 Modalités de règlement « Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions convenues dans le bulletin de souscription et rappelées sur chaque facture et, en cas de facturation annuelle, sur l'échéancier envoyé au Client ».	Afin d'informer les clients sur les différents modes de paiements qui lui sont proposés, (sur le bulletin de souscription, seul le prélèvement automatique est proposé; pour opter pour un autre mode de paiement, il faut appeler le service client...), il est important de rappeler aux consommateurs qu'ils ont le choix et leur décrire ces choix.	Insertion de la mention suivante: <i>Direct Energie propose au Client les modes de paiement suivants:</i> – le prélèvement automatique (obligatoire pour les clients choisissant la facturation annuelle), – le paiement par chèque, – le paiement par CB, – le paiement par mandat compte/cash
« Les sommes dues par Direct Energie pourront être déduites des sommes à régler par le Client. A défaut, elles seront payées au Client par chèque ou virement bancaire. »	Direct Energie s'engage à rembourser les avoirs par chèque ou virement bancaire sans préciser les modalités (délais de remboursement, cas où l'avoir est déduit de la facture suivante...).	Cette clause devra donc être adaptée lors de la prise en compte du nouvel arrêté facture du 18 avril 2012.
7.2 Modification du moyen de paiement du Client Dans l'hypothèse où au moins deux (2) incidents de paiement non justifiés par des motifs légitimes sont constatés sur une période consécutive de douze (12) mois au cours de l'exécution du Contrat, le Client ayant opté pour un mode de paiement autre que le prélèvement automatique sera dans l'obligation d'opter pour ce dernier mode de paiement. (...)	L'article 7.2 étant intitulé « modification du moyen de paiement du Client », il paraît normal d'e rappeler au client qu'il peut changer, à tout moment, de mode de paiement.	<u>Direct Energie rappelle au Client qu'il peut à tout moment modifier son moyen de paiement. Pour plus de précision quant aux moyens de paiement proposés par Direct Energie, se reporter à l'article précédent.</u>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 8. EFFET - DURÉE DU CONTRAT)		
<p>8.1 Effet du contrat <i>« • Dans le cadre d'un Changement de Fournisseur (...) Le Client est informé que, lors d'un Changement de Fournisseur, il appartient au GRD de transmettre à Direct Energie un Index d'Activation, à partir duquel Direct Energie émettra la première facture du Client dans les conditions de l'Article 6.1 Cet Index d'activation est, par principe, estimé par le GRD. Le Client peut, cependant, choisir d'indiquer à Direct Energie, lors de sa souscription, les index affichés sur son compteur. Ces index seront alors transmis au GRD afin qu'il les prenne en compte dans son estimation de l'Index d'activation. Toutefois, il appartient au GRD de juger si les index indiqués par le Client sont cohérents avec ses propres estimations. Le cas échéant le GRD, conserve toute liberté de ne pas en tenir compte dans l'Index d'activation. »</i></p>	<p>C'est le rôle de Direct Energie de demander au consommateur un index auto relevé. Cela permet de fiabiliser les index de changement de fournisseur.</p>	<p><i>Le Client est informé que, lors d'un Changement de Fournisseur, il appartient au GRD de transmettre à Direct Energie un Index d'Activation, à partir duquel Direct Energie émettra la première facture du Client dans les conditions de l'Article 6.1 Cet Index d'activation est, par principe, estimé par le GRD. <u>Direct Energie s'efforcera de recueillir auprès du Client, lors de sa souscription, les index affichés sur son compteur. Ces index seront alors transmis au GRD afin qu'il les prenne en compte dans son estimation de l'Index d'activation. Toutefois, il appartient au GRD de juger si les index indiqués par le Client sont cohérents avec ses propres estimations. Le cas échéant le GRD, conserve toute liberté de ne pas en tenir compte dans l'Index d'activation.</u></i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 8. EFFET-DUREE DU CONTRAT (Suite)		
<p>« • Dans le cadre d'une Mise en Service, sous réserve des délais nécessaires pour le GRD d'effectuer la Mise en Service, la Date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Les délais de Mise en Service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités du GRD et de l'éventuelle renonciation du Client à son droit de rétractation. La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à Direct Energie, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations. »</p>	<p>Il existe également deux prestations permettant aux consommateurs d'obtenir, sous réserve de disponibilité, une mise en service dans un délai plus court. Il s'agit des mises en service en express et en urgence. Mentionner ces deux prestations permettrait aux clients d'être informés de leurs existences. Par ailleurs, le client n'est pas informé de la façon dont est déterminé son index de mise en service, et n'est pas informé (donc pas incité) de la possibilité de transmettre un index auto-relevé</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en Service, sous réserve des délais nécessaires pour le GRD d'effectuer la Mise en Service, la Date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Les délais de Mise en Service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités du GRD et de l'éventuelle renonciation du Client à son droit de rétractation. <u>Le Client désirant une mise en service dans un délai plus court (sous réserve des disponibilités du GRD) peut demander une mise en service en express (sous 48 heures) ou en urgence (sous 24 heures). Il est informé qu'un supplément de prix, défini au catalogue des prestations, lui sera facturé.</u></i></p> <p><i>La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à Direct Energie, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.</i></p> <p>+préciser qu'à défaut d'index auto-relevé par le client ou relevé par le GRD, l'index de mise en service est identique à l'index de résiliation du précédent occupant.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 8. EFFET-DUREE DU CONTRAT (suite)		
<p>8.3 Fin du Contrat à l'initiative du Client <i>« A tout moment, le Client aura la faculté d'interrompre le Contrat sans pénalité de sortie selon les modalités définies ci-après :</i> 8.3.1: <i>Changement de fournisseur (...)</i> 8.3.2 <i>Déménagement</i> <i>Direct Energie propose au Client un service de déménagement permettant de l'accompagner dans ses démarches liées à la résiliation de son Contrat souscrit pour son ancienne adresse et à la Mise en service d'un nouveau Contrat à sa nouvelle adresse. Ce service est disponible sur simple appel au Service Client, accessible au numéro de téléphone indiqué sur chaque facture et sur le site Internet : www.direct-energie.com. Tout déménagement du Client nécessite la résiliation du Contrat conformément à l'article 8.3.3 ci-dessous.</i> 8.3.3 <i>Résiliation exceptionnelle (...)</i> »</p>	<p>Le titre lui même n'est pas assez évocateur. Les consommateurs maîtrisent le terme de résiliation. L'utiliser leur permet de mieux rechercher les informations dont ils ont besoin. Le terme d'interruption n'est pas assez précis Préférer résiliation ou mettre fin.</p> <p>Le paragraphe sur le déménagement est ambigu. Il ne permet pas aux consommateurs de se rendre compte qu'en cas de déménagement, il doit résilier son précédent contrat et qu'il est libre dans le choix du fournisseur de son nouveau logement.</p> <p>Le terme de résiliation exceptionnelle est ambigu pour les consommateurs.</p>	<p>8.3 <u>Résiliation</u> du Contrat à l'initiative du Client A tout moment, le Client aura la faculté <u>de mettre fin au</u> Contrat sans pénalité de sortie selon les modalités définies ci-après: (...) 8.3.2 <u>Autres cas de résiliation</u> (...) 8.3.3 <u>Services proposés à l'occasion du déménagement</u> (...)</p>
<p>8.5 Conséquences de la résiliation <i>Dans l'hypothèse où le Client a souscrit à une Offre duale et si l'une ou l'autre des Parties résilie, dans les conditions décrites au Contrat, uniquement l'une des deux Offres de fourniture d'énergie de Direct Energie, l'Offre duale souscrite par le Client est automatiquement résiliée. Le Client bénéficiera automatiquement de l'Offre correspondant à l'énergie non résiliée en vigueur.</i></p>	<p>A priori, la résiliation d'un des contrats d'une offre duale entraîne également la modification de l'offre non résiliée. Toutefois, aucune précision n'est donnée quant à la possibilité pour le consommateur de participer au choix de l'offre correspondant, ainsi que les modalités de détermination des dates et des index retenus pour ce changement d'offre.</p>	

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 10. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION		
<p>« Sous réserve de l'application des dispositions réglementaires en vigueur, Direct Energie pourra être amenée à suspendre l'accès au réseau de distribution du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de défaut de paiement d'une Partie ou de l'intégralité des sommes dues, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. »</p>	<p>La procédure de suspension de fourniture est incomplète. Le décret 2008-780 prévoit un premier délai de paiement de la facture de 15 jours. Puis l'envoi d'une première mise en demeure laissant 20 jours au consommateur pour réagir et, le cas échéant, contacter les services sociaux, puis un second courrier l'avertissant de la coupure après expiration d'un délai de 15 jours.</p>	<p>[...] <u>Ainsi, après expiration d'un délai de 15 jours suivant l'envoi de la facture due, Direct Energie adressera au Client une mise en demeure lui indiquant notamment les coordonnées des Services Sociaux de sa commune. Si cette mise en demeure n'est pas suivie d'un paiement dans les 20 jours suivants sa réception par le Client, Direct Energie lui adressera un dernier courrier l'informant qu'une suspension de sa fourniture d'électricité pourra être effectuée après expiration d'un délai de 15 jours.</u></p>
<p>« Dès que les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, Direct Energie demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client. »</p>	<p>En cas de coupure, les frais sont uniques. Ils incluent le rétablissement de la fourniture, sauf rétablissement en urgence. De plus, les consommateurs devraient être informés de la procédure de rétablissement.</p>	<p><i>Suppression de la phrase: Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.</i> <i>Insertion: En électricité, le Client est informé que son rétablissement aura lieu le jour où lesdits motifs auront pris fin, si la demande de Direct Energie parvient au GRD avant 15 heures. A défaut d'une demande parvenue avant 15 heures, la prestation sera réalisée sous un jour ouvré.</i> <i>En gaz naturel, le Client est informé que son rétablissement aura lieu sous un jour ouvré. Pour toute demande émise avant 15 heures, le Client a la possibilité, s'il souhaite le rétablissement dans le journée, de demander un rétablissement en express. Pour toute demande parvenant à GRDF entre 15 heures et 21 heures, le Client a la possibilité de demander le rétablissement en urgence.</i> <i>Les rétablissements en express et en urgence lui seront facturés en sus des frais liés à la suspension (au montant figurant dans le catalogue des prestations d'ERDF et de GRDF).</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
ARTICLE 10. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION (suite)		
<p>« <i>Le Client Particulier qui relèverait des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles fera l'objet d'une procédure de gestion spécifique définie dans le décret n°2008-780 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.</i> »</p>	<p>Les Clients bénéficiaires ou ayant bénéficié d'une aide du FSL au cours des douze derniers mois, et donc ne pouvant être coupés pendant l'hiver doivent en être informés.</p>	<p><i>Le Client Particulier qui relèverait des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, c'est à dire pouvant bénéficier d'une aide du fonds de solidarité pour le logement (FSL) fera l'objet d'une procédure de gestion spécifique définie dans le décret n°2008-780 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. Ainsi, les Clients ayant bénéficié d'un FSL au cours des 12 derniers mois sont informés qu'ils ne pourront pas voir leur fourniture d'électricité suspendue en cas de non paiement entre le 1er novembre et le 15 mars de chaque année.</i></p>
Article 11. Dépôt de garantie - avance de consommation		
<p>« <i>Direct Energie peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie ou une avance sur consommation dont le montant est défini sur la grille tarifaire annexée au Contrat du Client.</i> »</p>	<p>La grille tarifaire ne mentionne que la somme de 300 euros au titre du dépôt de garantie. Par contre, aucune mention n'est précisée quant au montant de l'avance sur consommation. De plus, fixer un montant unique est arbitraire. Certains consommateurs consomment moins de 300 euros d'électricité ou de gaz naturel par an, d'autres plus.</p>	<p>Il serait préférable que ces montants soient prédéterminés en fonction de la consommation prévisionnelle. + ne pas lier le versement d'un dépôt de garantie au paiement par chèque, ce qui revient à rendre les chèques payants.</p>
Article 16. Dispositif contractuel		
<p>« <i>En cas de contradiction ou d'opposition entre les différents documents, le document de rang supérieur prévaudra sur les autres.</i> »</p>	<p>Remarque de forme: la phrase est imprécise.</p>	<p><u>Ces éléments sont cités par ordre d'importance décroissant.</u> <i>En cas de contradiction ou d'opposition entre les différents documents, le document de rang supérieur prévaudra sur les autres.</i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
Article 19. Cession du contrat		
<p>« Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de Direct Energie. Direct Energie pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce. »</p>	<p>Il faudrait que soit ajouté dans cette clause l'obligation pour le fournisseur d'informer le consommateur avant toute cession, en particulier si cela change quelque chose pour lui.</p>	<p><i>Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de Direct Energie. Direct Energie pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce. <u>Si la cession du Contrat entraîne des modifications des droits et/ou obligations du Client, Direct Energie s'engage à l'en informer au moins un mois à l'avance. Le Client est informé qu'il peut résilier le contrat sans pénalité</u></i></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
Article 20. Droit applicable et règlement des litiges		
<p><i>Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. A cet effet, le Client saisit le Service Clients de Direct Energie. Si, dans un délai de deux (2) mois courant à compter de la saisine initiale, la réponse du Service Clients ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir le Service Réclamations de Direct Energie par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Service Réclamations répondra au Client dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions - réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur le site www.dgccrf.gouv.fr.</i></p> <p><i>Dans le cas où les réponses apportées par Direct Energie ne satisferaient pas le Client, ce dernier peut saisir gratuitement le Médiateur de l'énergie selon les modalités décrites sur le site de la Commission de Régulation de l'énergie : www.energie-info.fr.</i></p> <p>A défaut d'accord amiable entre les Parties le différend pourra être soumis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la CRE, sous réserve de sa compétence pour en 	<p>Les conditions de saisine du MNE sont incomplètes (notamment concernant le délai).</p> <p>Les coordonnées du Service Clients et du Service Réclamation ne sont pas rappelées.</p> <p>Le délai de réponse du 2ème niveau est imprécis. Il doit dans tous les cas être court.</p> <p>Le site d'information des pouvoirs publics en matière d'énergie est www.energie-info.fr.</p> <p>Le site du MNE est www.energie-mediateur.fr.</p> <p>Il est certainement fait référence au CORDIS. ?</p>	<p><i>Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. A cet effet, le Client saisit le Service Clients de Direct Energie à l'adresse rappelée sur ses factures. Si, dans un délai d'un (1) mois courant à compter de la réclamation initiale, la réponse du Service Clients ne satisfait pas le Client ou en cas d'absence de réponse, ce dernier pourra s'adresser au Service Réclamations de Direct Energie (à l'adresse suivante:...) par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Service Réclamations répondra au Client dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Si, dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite, la réponse apportée par Direct Energie ne satisfait pas le Client, ou en cas d'absence de réponse, ce dernier peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie selon les modalités décrites sur son site internet: www.energie-mediateur.fr</i></p> <p><i>Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter le site mis en place par le médiateur national de l'énergie et la Commission de régulation de l'énergie: www.energie-info.fr</i></p> <p><i>La liste des questions - réponses du consommateur d'énergie européen » est en ligne sur le site www.dgccrf.gouv.fr.</i></p> <p>Il serait intéressant de rappeler que cette procédure n'est pas exclusive du droit du consommateur de saisir le tribunal compétent</p> <p><i>Le CORDIS étant compétent uniquement pour les litiges liés à l'accès au réseau, il ne paraît pas pertinent de citer la CRE dans les CGV, car cela</i></p>

connaître.		<i>peut générer de la confusion dans l'esprit des consommateurs : à supprimer</i>
------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------

III - Suggestion de compléments

Thématique	Motif	Proposition d'amélioration
Indemnisation en cas de déplacement vain du distributeur	Une procédure d'indemnisation est prévue en cas de non respect d'un RDV par le GRD Informers les consommateurs de cette procédure parait donc intéressant.	Insérer une clause précisant la possibilité d'être indemnisé en cas de rdv non tenu par le distributeur, les modalités d'obtention du dédommagement et son montant.
Estimation de la consommation en cas de changement de prix entre deux relevés et détermination des consommations facturées	Lorsqu'une évolution des tarifs est effectuée en cours de période de facturation, il est important de préciser aux consommateurs comment seront estimées et donc réparties leurs consommations.	Insérer une clause expliquant comment est calculée la répartition des consommations.
Contestation de factures	Les clients de DIRECT ENERGIE ne sont pas informés de leurs droits à contester une facture	Insérer une clause expliquant le droit à contester une facture et les modalités de contestation.
Dysfonctionnement du compteur	Expliquer aux consommateurs la procédure appliquée en cas de dysfonctionnement, ainsi que les modalités de recalcul de leurs consommations.	Insérer une clause expliquant comment et par qui sont évalués les redressements de consommation.