

## Propositions d'amélioration des conditions générales de vente des fournisseurs et distributeurs en matière d'information des consommateurs

*février 2013*

### Introduction

Le médiateur national de l'énergie et dix associations de consommateurs agréées ont engagé en juin 2012 une démarche d'analyse des conditions générales de vente (CGV) des principaux fournisseurs (EDF, GDF SUEZ, POWEO-DIRECT ENERGIE) et distributeurs (ERDF, GRDF) d'électricité et de gaz naturel. L'objectif était de proposer des améliorations de ces documents contractuels afin que les consommateurs qui s'y réfèrent soient plus clairement et complètement informés sur leurs droits et obligations.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la mission légale d'information des consommateurs du médiateur national de l'énergie et elle n'avait pas vocation à identifier d'éventuelles clauses abusives ou non conformes à la réglementation.

A l'issue de la phase d'analyse et de concertation avec les associations de consommateurs, chaque opérateur concerné a reçu, fin juillet 2012, un document détaillant l'ensemble des propositions suggérées sur ses documents contractuels. Une rencontre était proposée pour échanger sur les suites qui y seraient données. Ces documents sont publiés en annexe.

### De multiples propositions d'amélioration des CGV en matière d'information ont été adressées à chaque opérateur

Les propositions communes à l'ensemble des fournisseurs étaient :

- d'indiquer plus clairement le rôle de conseil tarifaire du fournisseur, lors de la souscription et au cours de la vie du contrat ;
- de préciser le mode de détermination des index contractuels (mise en service, mise hors service, changement de fournisseur), en incitant les consommateurs à transmettre des index auto-relevés ;
- d'explicitier les dispositions applicables aux consommateurs en situation de précarité en complément des renvois vers la réglementation en vigueur ;
- de clarifier les mentions relatives à la résiliation du contrat, qui peuvent laisser entendre que dans certains cas, des frais seront facturés ;
- de compléter les définitions des termes techniques utilisés.

En complément, des remarques spécifiques à chaque fournisseur ont été communiquées.

Il a par exemple été constaté que le fournisseur EDF entretenait une certaine confusion entre les rôles de fournisseur et de distributeur dans ses CGV au tarif réglementé en désignant par « EDF » le fournisseur et le distributeur. L'édition 2012 du baromètre Energie-Info démontre pourtant que le niveau d'information des consommateurs sur le nouveau contexte en place depuis 2007 reste faible.

A titre d'exemple, 72% des personnes interrogées croient à tort qu'en cas de changement de fournisseur, c'est leur nouveau fournisseur qui assurera le relevé de leur compteur. Les CGV d'EDF indiquent encore jusqu'à présent « *Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par EDF. À cette fin, les agents d'EDF doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. (...) Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par EDF au moins une fois par an.* »

Il a par ailleurs été suggéré aux distributeurs d'explicitier les références des normes et dispositions des cahiers des charges de concessions auxquelles ils renvoient à plusieurs endroits dans leurs documents contractuels.

S'agissant du distributeur ERDF, des propositions ont été faites visant à améliorer l'information des consommateurs sur le traitement des réclamations ou sur la possibilité d'être indemnisés en cas de rendez-vous non tenu.

### **La plupart des opérateurs ont répondu, mais peu de propositions sont retenues**

A l'exception du fournisseur EDF, qui n'a pas souhaité donné suite à cette démarche de concertation, tous les opérateurs ont accepté de répondre aux propositions qui leur avaient été adressées :

- Le fournisseur GDF SUEZ a opposé des objections à la plupart des améliorations suggérées, aux motifs que ses CGV respectaient les textes en vigueur et que certaines précisions demandées étaient accessibles par ailleurs (document du distributeur, CPV, facture, loi, réglementation...). Il a aussi indiqué qu'il estimait que ce type de document n'avait pas vocation, dans un marché ouvert à la concurrence, à être standardisé et qu'il ne s'agissait pas selon lui du vecteur d'information le plus pertinent pour ses clients sur leurs droits et obligations.
- Le fournisseur POWEO DIRECT ENERGIE a pris en compte une partie des propositions qui lui ont été adressées. Il a cependant écarté les remarques de formes, visant à améliorer la lisibilité de ses CGV (augmentation de la taille de la police de caractères, distinctions des CGV applicables à chaque énergie et à chaque type de client), ainsi que celles qui selon lui, relevaient de la relation entre le distributeur et le client. Il ne s'est pas positionné sur certains thèmes, en particulier celui de l'information sur les tarifs, par lequel le médiateur suggérait que le rôle de conseil tarifaire du fournisseur soit détaillé.
- Le distributeur ERDF a affirmé sa volonté d'améliorer les informations délivrées aux consommateurs dans son « annexe 2 bis » (annexée aux CGV des contrats de fourniture d'électricité en offre de marché). Il est favorable à l'insertion d'un glossaire, ainsi qu'à l'évolutions de certaines formulations relatives aux droits et obligations du client ou du distributeur. Ce document faisant partie intégrante du contrat GRD-F qui le lie aux fournisseurs, il a souligné que les évolutions de « l'annexe 2bis » devraient être décidées en concertation avec eux.
- Le distributeur GRDF est favorable à la prise en compte de la plupart des propositions du médiateur sur ses Conditions standard de livraison (annexées aux CGV des contrats). Il prévoit de les soumettre à la concertation avec les fournisseurs.

## Conclusions

Cette démarche visant à améliorer les CGV s'est inscrite dans la continuité des travaux du Conseil National de la Consommation sur l'énergie, conclus début 2012, sur un sujet précis (les CGV) qui n'avait pas vocation à être instruit dans cette instance. Les opérateurs y avaient souligné la nécessité de poursuivre la concertation sur tous les sujets afin d'éviter « une inflation réglementaire ».

Le médiateur national de l'énergie, ainsi que les associations de consommateurs volontaires, ont alors engagé une démarche conjointe en vue d'améliorer les CGV en matière d'information, dans la concertation et en dehors de toute contrainte réglementaire.

Les résultats de cette démarche sont assez peu encourageants. Même si quelques propositions ont été retenues, les deux principaux fournisseurs d'électricité et de gaz, EDF et GDF SUEZ, qui concentrent plus de 95% des contrats d'électricité et gaz des clients résidentiels, ont refusé d'y participer (totalement pour le premier, en pratique pour le second).

La concertation est un exercice difficile. Elle suppose des concessions et, pour se substituer aux voies législatives et réglementaires, que les opérateurs lui accordent la même attention, ce qui ne semble pas encore le cas.

Même s'il ne saurait être question d'abandonner la concertation, le médiateur national de l'énergie doit tirer les conséquences de ce relatif échec. Il choisira désormais d'orienter davantage ses moyens sur les propositions d'évolutions réglementaires et législatives à destination des pouvoirs publics.