

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2021-35	2021	part	Tarifs sociaux,chèque énergie	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Respecter strictement les dispositions de l'article R. 124-11 du code de l'énergie. Ainsi, lorsque ses clients sont mensualisés, le fournisseur doit systématiquement déduire le ou les chèques énergie reçus de la première mensualité à échoir et de la ou des mensualités suivantes (la seule exception à ce principe étant l'existence d'une dette plus ancienne sur laquelle, par priorité, viendrait s'imputer le chèque énergie).Le fournisseur doit, en tout état de cause, cesser de retarder l'imputation des chèques énergie au règlement de la facture de régularisation annuelle.	D2021-06122	29/09/2021	suivi
2021-34	2021	non pro	ouvrages	Distributeur	Gaz naturel	Modifier l'article 13 du contrat de distribution et retenir strictement la définition légale de la force majeure (article 1218 du code civil) pour ne pas s'exonérer de sa responsabilité vis-vis de son client en application de l'article R212-1 du code de la consommation .	D2021-14296		Aucune informaton
2021-33	2021	Part	Facturation/Données de consommation	fournisseur	Gaz naturel	Appliquer sur ses factures le coefficient de conversion transmis par le gestionnaire de réseau de distribution avec chaque index. Lorsqu'un consommateur est équipé d'un compteur communicant, télé-relevé mensuellement, le fournisseur doit établir ses factures mensuelles sur la base du coefficient de conversion associé transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, sans utiliser d'index auto-relevés. Dans les autres cas (consommateurs équipés d'un compteur non communicant), lorsque le fournisseur établit sa facturation sur la base d'un index auto-relevé ou estimé et d'un coefficient de conversion estimé (le gestionnaire de réseau de distribution ne transmettant pas de coefficient dans ce cas),il doit régulariser sa facturation sur la base du coefficient de conversion transmis par le gestionnaire du réseau de distribution, sur la période de facturation arrêtée par un relevé, à l'instar de ce que font les autres fournisseurs.	D2021-09358	23/09/2021	suivi
2021-32	2021	Part	Traitement des réclamations	fournisseur	Electricité	Justifier le calcul des évolutions de prix lorsqu'un client lui réclame des explications sur les prix facturés.	D2021-06635	16/09/2021	A l'étude
2021-31	2021	Part	Information/Autre	fournisseur	Electricité	Informers ses clients de l'évolution des prix au moins un mois avant leur application ;	D2021-06635	16/09/2021	Non suivi
2021-30	2021	Part	Information/Autre	fournisseur	Electricité	Indiquer clairement dans ses conditions particulières de vente, pour chaque composante du prix de l'énergie facturée le prix en vigueur à la date de signature du contrat (prix de la capacité, prix des certificats d'économie d'énergie, part de l'ARENH prise en compte dans le prix de vente, prix des différentes composantes du TURPE (part fixe et variable au titre de la composante de gestion, de comptage et de soutirage)	D2021-06635	16/09/2021	Non suivi
2021-29	2021	Part	Information/Autre	fournisseur	GPL	Dans le contexte d'un contrat où deux mécanismes de prix se succèdent, informer ses clients par un courrier personnalisé de la fin de la période de prix promotionnel trois mois avant l'échéance	D2021-07216	08/09/2021	A l'étude

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2021-28	2021	Part	Information/Autre	fournisseur	GPL	Dans le contexte d'un contrat où deux mécanismes de prix se succèdent, informer clairement et sans ambiguïté ses clients, en faisant apparaître sur les conditions particulières de vente, sur un même plan, l'information sur le prix promotionnel et sur le prix du barème ainsi que sur leur durée respective et en cessant de mentionner la référence au prix du barème dans le cadre d'un renvoi évoquant un détail sans importance ce qui ne respecte pas l'article L. 211-1 du code de la consommation selon lequel les clauses des contrats doivent être rédigées de façon claire. Cette pratique pourrait en outre être qualifiée de trompeuse au sens de l'article L 121-2 du code de la consommation.	D2021-07216	08/09/2021	A l'étude
2021-27	2021	Part	Conseil tarifaire	fournisseur	Gaz naturel	A l'instar de la pratique d'autres fournisseurs d'énergie, faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues	D2021-07569		Suivi partiel
2021-26	2021	Part	Paiement	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Résoudre sans délai le blocage qui empêche l'enregistrement de l'IBAN d'un compte domicilié au sein de l'union européenne afin des se mettre en conformité avec l'article 9 du règlement (Union Européenne) n°260/2012 et de respecter les dispositions de l'article L121-23 3° du code de la consommation	D2021-09218		suivi
2021-25	2021	Part	Autres	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Ne pas permettre sur l'espace clientèle sur internet, de substituer le nom d'une personne à une autre, en tant que titulaire du contrat, sans recueillir sa signature, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation.	D2021-06292		suivi
2021-24	2021	Part	Traitement des réclamations	Distributeur	Electricité	Ne jamais laisser un courrier ou un courriel sans réponse, quel que soit le service auquel il a été adressé et, s'il a été mal orienté, de le transmettre immédiatement au service compétent en informant le demandeur de cette réexpédition tout en lui donnant les coordonnées de ce service.	D2021-06159	01/07/2021	Suivi partiel
2021-23	2021	Part	Rappel de la réglementation	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Appliquer les dispositions protectrices du Code de la consommation pour ses clients qui ont souscrit leur contrat à des fins domestiques, même si le contrat a été conclu avec le statut de « contrat professionnel ».	D2021-03154	22/06/2021	suivi
2021-22	2021	Part	Rappel de la réglementation	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Appliquer strictement les dispositions prévues aux articles L. 332-2 et L. 442-2 du Code de l'énergie pour l'électricité et le gaz naturel qui étendent l'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation aux « consommateurs finals non domestiques » qui ont souscrit un contrat pour une puissance électrique ≤ 36 kVA ou pour une consommation de gaz naturel < 30 000 kWh par an.	D2021-03154	22/06/2020	suivi
2021-21	2021	Part	Rappel de la réglementation	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Respecter l'article 12 de l'arrêté du 18 avril 2012 en communiquant à ses clients, au moins une fois par an, le montant TTC facturé pour chaque énergie.	D2021-02490	22/06/2020	suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2021-20	2021	Part	Résiliation/Mise en service	ELD (distributeur)	Electricité + Gaz naturel	Accepter de collecter un auto-relevé en cas de mise hors service, lorsque le consommateur ne peut pas être présent au rendez-vous de résiliation et que son compteur est inaccessible, et d'adapter son catalogue des prestations en conséquence conformément aux procédures concertées établies sous l'égide de la CRE.	D2021-02433	18/06/2021	suivi
2021-19	2021	Part	Comptage/inversion de comptage	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE, en cas d'erreur lors de la mise en service du contrat d'un client, en formulant une « demande de retour arrière », afin que le contrat du client résilié à tort soit remis en place.	D2021-00984	03/06/2021	suivi
2021-18	2021	Part	Comptage/inversion de comptage	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE, en cas de résiliation d'un contrat qui est contestée par le client, en effectuant les démarches en vue d'identifier le fournisseur à l'origine de l'erreur afin qu'elle lui soit signalée.	D2021-00984	04/06/2021	suivi
2021-17	2021	Part	Information/Autre	fournisseur	Electricité	Préciser sur ses grilles tarifaires que les prix son susceptibles d'évoluer chaque année en fonction des tarifs de distribution pour ce qui concerne le prix du kWh et/ou de l'abonnement ; Pour les offres à prix fixes : la part fixe du prix ne porte que sur le prix du kWh HT Pour les offres à prix variable : les bases de l'indexation retenue sur le prix du kWh et de l'abonnement ;	D2020-23284		Non suivi
2021-16	2021	Part	Information/Autre	fournisseur	Electricité	Informers ses clients d'une évolution du prix de l'abonnement et/ou du kWh intégrant les tarifs de distribution, au plus tard au moment de son application, soit par une information sur la facture, soit par un courrier d'accompagnement	D2020-23284		Non suivi
2021-15	2021	Part	Information/Autre	Fournisseur	GPL	Communiquer chaque année à ses clients la grille de l'indice du coût horaire du travail révisé et de l'indice CNL Distribution avec Conducteur et Carburant publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels, utilisés pour l'indexation de ses prix. Cette grille doit être fournie avec le barème de ses prix actualisés chaque année sur la base de ces indices	D2020-23958	avr-21	Aucune informaton
2021-14	2021	Part	Raccordement/devis	Distributeur	Electricité	Compléter la clause qui l'autorise à revenir sur un devis accepté en fonction de « toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence » en précisant qu'elle ne s'applique que lorsque les circonstances qui conduisent à réévaluer son devis ne pouvaient être raisonnablement prévues au moment de son établissement initial.	D2020-13496	avr-21	suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2021-13	2021	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	• de systématiquement faire apparaître de manière lisible sur toutes les factures, même établies sur la base de consommations estimées, les anciens et les nouveaux index pris en compte, en précisant s'il s'agit d'index estimé, relevé ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m ³ pour le gaz naturel, afin de respecter l'article 6 de 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.	D2020-19344	FEV 21	suivi
2021-12	2021	Part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité	de s'abstenir de corriger unilatéralement un index de changement de fournisseur ;	D2020-19344	FEV 22	suivi
2021-11	2021	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité	lorsque le client sollicite le détail de son solde, de lui adresser un état récapitulatif de son compte compréhensible et faisant notamment apparaître, de manière chronologique clairement et séparément les montants facturés, remboursés et payés, et sans utiliser des intitulés abrégés de chacune des opérations.	D2020-16802	FEV 21	Engagement a suivre
2021-10	2021	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité	Lorsqu'une facilité de paiement est accordée, transmettre aux clients concernés, un échéancier écrit, accessible le cas échéant sur leur espace client en ligne ;	D2020-16802	FEV 21	A l'étude
2021-09	2021	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	S'assurer que les courriers de relance adressés par les prestataires de recouvrement comportent les mentions obligatoires précisées à l'article R124-4 du Code des procédures civiles d'exécution, et notamment le détail du solde (les factures et échéances concernées et leurs dates d'émission)	D2020-16802	FEV 21	Suivi
2021-08	2021	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Accompagner systématiquement les factures émises à la suite d'une correction ou d'un blocage, d'un courrier d'explications proposant de mettre en place, à la demande du client, une facilité de paiement compatible avec ses ressources;	D2020-16802	FEV 21	Suivi
2021-07	2021	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité	Mettre en place des procédures garantissant que seuls les index lus sur la grille « fournisseur » sont répercutés dans la facturation des clients lorsque ceux-ci sont équipés d'un compteur Linky	D2020-17372		Suivi
2021-06	2021	Part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	S'abstenir de présenter une offre comme étant à prix fixe alors que le prix du kWh et de l'abonnement évoluent en fonction des variations du TURPE ; mentionner dans ce type d'offre que le TURPE est susceptible d'évoluer chaque année au 1er août ; y préciser le montant du TURPE intégré dans le prix du kWh et de l'abonnement à la date de souscription ; Informer les clients d'une évolution du prix de l'abonnement et du kWh intégrant le TURPE, au plus tard au moment de son application, soit par une information sur la facture soit par un courrier d'accompagnement.	D2020-17372		Non suivi
2021-05	2021	Part	Impayés	ELD	Electricité	Ne pas mettre en œuvre de procédure de suspension de fourniture d'électricité pour un logement qui n'est pas celui auquel est rattaché le contrat qui fait l'objet d'impayés.	D2020-17360		Non suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2021-04	2021	Part	Raccordement	Distributeur	Gaz naturel	Prendre en compte le consensus qui existe parmi les pouvoirs publics sur le transfert de la propriété des « bouts parisiens » au réseau public de distribution de gaz et, sans attendre l'adoption définitive de la loi : <ul style="list-style-type: none"> • d'effectuer spontanément la réparation immédiate de ces installations lorsqu'une fuite de gaz est signalée à ses services par les utilisateurs, afin de permettre un rétablissement aussi rapide que possible de l'alimentation en gaz ; • de prendre en charge financièrement la réparation des « bouts parisiens ». 	D2020-19864		Non suivi
2021-03	2021	Part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	Compléter l'information portée sur le bulletin de souscription, la grille tarifaire, la fiche descriptive de l'offre ainsi que sur son site Internet, afin d'y faire figurer de façon claire et compréhensible d'une part, que l'assistance plomberie et chaudière est facturée en plus des prix de l'abonnement et du kWh, d'autre part, que ce service peut être résilié à tout moment à la demande du client, indépendamment de la fourniture d'énergie.	D2020-16235		Suivi
2021-02	2021	Pro	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Informers les clients, dont le contrat prévoit que les prix répercutent l'évolution du surcoût de capacité, au moins un mois avant l'application d'un nouveau prix lié à l'évolution du montant du surcoût capacitaire.	D2020-14258	janv-21	suivi
2021-01	2021	Pro	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Indiquer séparément sur les factures le prix du kWh HT et le surcoût facturé par kWh et par poste tarifaire au titre du mécanisme de capacité.	D2020-14258	janv-21	suivi
2020-40	2020	pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Ne pas indiquer sur ses conditions particulières de vente une « offre sans engagement » lorsque le contrat lie le consommateur pour une durée d'engagement quelle qu'elle soit.	D2020-16055		Sans objet
2020-39	2020	part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Améliorer sur ses factures l'information sur les conditions du calcul des abattements prévus au contrat	D2020-10648		suivi
2020-38	2020	part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	Respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur l'ensemble des fournisseurs en complétant l'information portée sur sa grille tarifaire pour y préciser d'une part, que l'application du prix du kWh TTC remis est conditionné à un engagement d'une durée minimum d'une année et d'autre part, pour y faire figurer le prix du kWh TTC non remis qui s'applique pour les quantités d'énergie facturées hors forfait et en cas de résiliation avant l'échéance d'une année.	D2020-10648		suivi
2020-37	2021	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Gaz naturel	Faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.	D2020-16933	févr-21	A l'étude
2020-36	2021	Part	Information/Autre	Fournisseur	GPL	Compléter l'information portée sur le barème en vigueur le 1er janvier de chaque année pour y préciser la valeur actualisée de l'indice CNL et le détail du calcul de l'indexation des frais de retrait de la citerne.	D2020-16306	Janv	Non suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2020-35	2020	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels, une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais facturés si le contrat est résilié avant son terme. Cette information devrait être accompagnée d'une illustration chiffrée de nature à permettre au client d'évaluer le montant des frais de résiliation auxquels il s'expose en cas de résiliation anticipé du contrat.	D2020-13438	Janv	Suivi
2020-34	2020	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Alerter les clients professionnels préalablement à la souscription de leur contrat, sur la nécessité de vérifier si des frais leur seront facturés du fait de la résiliation du contrat en cours, au moyen d'une mention spécifique, distincte des autres clauses, dans les conditions particulières de vente.	D2020-13438	janv-21	Suivi
2020-33	2020	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Lorsque les prix de l'acheminement ne sont pas précisés (pour les clients qui disposent d'une puissance de 36 kVA) faire évoluer la présentation des offres et des conditions particulières de vente, en indiquant toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs, même professionnels, puissent comparer, en connaissance de cause, les prix des offres concurrentes.	D2020-11659	DEC 2020	Suivi
2020-32	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Mettre en place au plus vite le moyen de paiement par mandat compte conformément à l'article L.224-12 du code de la consommation.	D2020-08180	nov-20	suivi
2020-31	2020	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité + Gaz naturel	Faire apparaître de manière lisible sur la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission, conformément à l'article 4 de 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.	D2020-03264	nov-20	suivi
2020-30	2020	non pro	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Dans tous les cas où des travaux sont réalisés dans un immeuble par ses soins ou par un mandataire dont il reste responsable, établir un constat contradictoire de l'état des lieux, avant et après travaux. Et en l'absence de constat d'état des lieux de prendre en charge la réparation des détériorations dont il n'est pas en mesure de démontrer qu'elles ne seraient pas de son fait.	D2019-22312	mai-20	suivi
2020-29	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Respecter l'arrêté du 18 avril 2012 en appliquant une méthode de répartition des consommations au prorata temporis en cas de changement de prix entre deux relevés ou d'indiquer, dans ses conditions générales de vente, les coefficients de pondération utilisés	D2020-06861	oct-20	Sans objet

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2020-28	2020	Part	Facturation/mensualisation	Fournisseur	Electricité	Proposer systématiquement aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, lorsque les relevés communiqués mensuellement par le compteur Linky montrent que les mensualités ne sont pas cohérentes avec le niveau des consommations réelles.	D2020-05758	oct-20	Suivi
2020-27	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Mettre ses factures en conformité avec 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 en ce qui concerne les informations prévues par les articles 3, 4 et 10 parmi lesquelles figurent notamment les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie.	D2020-03644	nov-20	Suivi
2020-26	2020	PRO	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Gaz naturel	Respecter le devoir de loyauté qui s'impose à lui, vis-à-vis de ses clients, en leur communiquant l'ensemble des éléments qui constituent le prix de vente de la fourniture de gaz. Cela implique qu'il précise dans ses contrats, la valeur du tarif d'acheminement en vigueur au jour de la signature du contrat et éventuellement le tarif de la location du compteur et du bloc de détente, le cas échéant. Je lui recommande également de renouveler cette information lors de chaque évolution de ces tarifs.	D2020-02864	mai-20	Suivi
2020-25	2020	Part	Information/Autre	Fournisseur	Electricité	Lorsqu'un client l'interroge sur le prix d'une prestation du gestionnaire de réseau de distribution de lui communiquer cette information directement, sans le renvoyer vers le catalogue de prestations pour trouver cette information	D2020-01687	juil-20	Suivi
2020-24	2020	Part	Facturation/mensualisation	Fournisseur	Electricité	Proposer aux consommateurs mensualisés, un réajustement du montant des mensualités de leur plan de mensualisation, lorsqu'un relevé intermédiaire du compteur permet de constater que leur montant est inadaptée à la consommation annuelle prévisible	D2020-01687	juin-20	Suivi
2020-23	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Faire figurer sur les factures les plages différenciations horaires (plages des heures creuses) appliquées pour l'établissement de la facturation conformément à l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012	D2020-01687	juin-20	Sans objet
2020-22	2020	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Faire figurer dans les conditions particulières de vente signées par ses clients les plages de différenciations horaires (plage des heures creuses) applicable à leur contrat	D2020-01687	juin-20	Sans objet
2020-21	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Se mettre en conformité avec l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 en proposant des offres prévoyant la possibilité de régler ses consommations autrement que par prélèvement bancaire et de modifier en conséquence ses conditions générales de vente.	D2020-03111	mai-20	Suivi
2020-20	2020	Part	Comptage/Autre	Distributeur	Electricité	Lorsqu'un compteur est coupé pour raison de sécurité : d'en informer sans délai les fournisseurs ; • de cesser de transmettre au fournisseur des consommations estimées à facturer.	D2019-22435	nov-20	Suivi
2020-19	2020	part	Facturation/Autre	ELD	Electricité	En cas de changement de tarif, adapter le calcul des consommations estimées prorata temporis aux particularités du tarif TEMPO. Pour ce tarif, le calcul au prorata temporis doit tenir compte des périodes tarifaires en jours bleus, blancs et rouges.	D2019-11510	mai-20	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2020-18	2020	part	Impayés	ELD (distributeur)	Gaz naturel	Ne plus facturer de frais de déplacement vain en cas d'intervention liée à un impayé qui n'a pu être réalisée du fait de l'absence du consommateur puisqu'aucun rendez-vous préalable n'est requis pour cette prestation (vise une ELD en qualité de gestionnaire de réseau de distribution)	D2020-00546	mai-20	Suivi
2020-17	2020	Part	Autres	Distributeur	Electricité	Mettre en place un dispositif, selon des modalités qu'il lui appartiendra de définir, qui permette d'informer les consommateurs sous de brefs délais, de l'existence de coupures qui concernent leurs installations et des délais de rétablissements.	D2019-20423	mai-20	Suivi
2020-16	2020	Part	Autres	Fournisseur	Gaz naturel	Informé le gestionnaire de réseau de distribution de toute modification concernant les données contractuelles de ses clients (coordonnées, changement de titulaire du contrat, tutelle).	D2019-22471	juil-20	Suivi
2020-15	2020	Part	Autres	Distributeur	Gaz naturel	informer sans délai les fournisseurs en cas de constat d'un danger grave et immédiat sur l'installation d'un de leurs clients (coupure, rétablissement).	D2019-22471	mai-20	Suivi
2020-14	2020	Part	Comptage/Autre	Distributeur	Gaz naturel	Ne pas imputer de consommations sur un compteur coupé par ses services pour raison de sécurité	D2019-22471	mai-20	Suivi
2020-13	2020	Part	Conseil tarifaire	Fournisseur	Gaz naturel	A l'instar de la pratique d'autres fournisseurs d'énergie, de faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, au tarif réglementé de vente et en offre de marché, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.	D2019-16400		Non suivi
2020-12	2020	Part	Mise en service/Résiliation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Informé systématiquement ses clients, qui souscrivent un contrat de fourniture d'énergie dans le cadre d'un emménagement, de l'intérêt de résilier les contrats de fourniture d'énergie attachés au précédent logement.	D2019-19191		Suivi
2020-11	2020	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité	Tenir compte des relevés communiqués mensuellement par Linky pour proposer à ses clients d'adapter leur échéancier de mensualisation.	D2019-18846		Suivi partiel
2020-10	2020	Part	Colonne montante	Distributeur	Gaz naturel	Assurer une même sécurité à tous les utilisateurs du réseau de distribution de gaz et engager, sans tarder, les démarches nécessaires en vue du transfert, dans le réseau concédé, par la loi, de tous les « bouts parisiens »	D2019-08725		Non suivi
2020-09	2020	Pro	Changement de fournisseur	Fournisseur	Gaz naturel	S'assurer que les clients professionnels démarchés ont connaissance des pénalités susceptibles de leur être facturées en cas de résiliation anticipée du précédent contrat. Les fournisseurs devraient à cet effet recueillir une mention manuscrite de la part de leur futur client attestant qu'ils en ont bien connaissance. Cette mention doit être explicite et ne doit pas être une simple case à cocher ou une clause des conditions générales de vente stipulant que le consommateur serait responsable des frais susceptibles de s'appliquer en cas de résiliation anticipée.	D2019-17077		aucune informaton
2020-08	2020	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Gaz naturel	Ne plus recourir à la prestation de mise en service pour réaliser un simple changement d'offre.	D2020-00257		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2020-07	2020	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Gaz naturel	Collecter systématiquement un auto-relevé pour basculer ses clients d'une offre au tarif réglementé vers une offre de marché et ne plus utiliser un index précédemment relevé.	D2020-00257		Suivi
2020-06	2020	Part	Résiliation	Fournisseur	Gaz naturel	Conseiller aux consommateurs de résilier leur contrat en cas de de déménagement en leur précisant qu'à défaut de résiliation ils s'exposent à devoir régler les consommations du successeur dans le logement.	D2019-18315	mars-20	Suivi
2020-05	2020	Part	Comptage/inversion de comptage	Fournisseur	Electricité	En cas de détection d'une erreur sur l'affectation d'un point de livraison à un client, de mettre en oeuvre les procédures correctives prévues à cet effet par les instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Celles-ci requièrent de la part du fournisseur qui a détecté une erreur de point de livraison, d'une part qu'il se rapproche du distributeur pour identifier le fournisseur à qui devrait être rattaché le point de livraison ; d'autre part qu'il mette en oeuvre, avec ce fournisseur, les procédures correctives appropriées, pour que chaque consommateur soit le cas échéant facturé de ses propres consommations et non de celles d'un tiers.	D2019-19174		Non suivi
2020-04	2020	Part	Conditions générales de vente	ELD	Réseau de chaleur	Modifier l'article 4.3 de ses conditions générales de vente- « <i>Mesure et contrôle de la chaleur</i> » afin de préciser la nature des contrôles effectués et ne pas laisser croire que la vérification périodique serait assimilable à une vérification métrologique effectuée par un laboratoire agréé, si ce n'est pas le cas ;	D2019-12275	FEV 20	Non suivi
2020-03	2020	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Réseau de chaleur	En application des articles L.616-1 et R 616-1 du Code de la consommation, mentionner les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie dans ses conditions générales de vente et dans les courriers de réponses qui font suite à des réclamations adressées par les consommateurs.	D2019-12275	FEV 20	Non suivi
2020-02	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	GPL	Informers ses clients préalablement à toute évolution du prix de vente du GPL selon les modalités prévues par l'article L. 224-22 du Code de la consommation, pour les contrats en cours ou reconduits depuis le 1er novembre 2014. Le fournisseur doit notamment permettre à ses clients de résilier leur contrat sans frais lorsqu'ils refusent des nouvelles modalités contractuelles.	D2019-16078	FEV 20	Suivi
2020-01	2020	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Respecter les dispositions de l'article L.224-14 du Code de la consommation qui prévoient que la résiliation doit intervenir « à la date souhaitée par le consommateur » et précise qu'en tout état de cause, elle ne doit pas dépasser un délai de trente jours à compter de la demande. Cette mention ne permet donc pas de résilier systématiquement dans un délai de trente jours.	D2019-16222	FEV 20	Suivi
2019-38	2020	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Gaz naturel	Prévoir par réciprocité, l'application de pénalités de résiliation anticipée dans l'hypothèse où le contrat serait résilié du fait du fournisseur avant son terme.	D2019-09064		Non suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2019-37	2020	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Gaz naturel	Rédiger la clause de cession de manière équilibrée en précisant : - les conditions dans lesquelles le fournisseur peut s'opposer à une cession de contrat ; - la possibilité pour le client de s'opposer au transfert de son contrat à un autre fournisseur, pour un motif légitime, sans verser de pénalités.	D2019-09064		Non suivi
2019-36	2019	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Régulariser la facturation des estimations en conformité avec l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 en : o répartissant la consommation entre deux relevés, avant et après un changement de prix, en fonction de la durée écoulée sur chaque période, en tenant compte le cas échéant des coefficients climatiques retenus par le fournisseur ; o utilisant un coefficient de conversion unique sur la période régularisée.	D2019-12999	janv-20	Suivi
2019-35	2019	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Facturer les estimations de consommation en conformité avec les dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation de manière à ce qu'elles reflètent la consommation probable en se fondant sur les consommations réelles antérieures	D2019-12999	janv-20	Suivi
2019-34	2019	Part	Autres	Distributeur	Electricité	Informers les propriétaires des modalités d'évacuation des déchets verts occasionnés par l'élagage	D2019-14163		Suivi
2019-33	2019	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	De ne pas modifier ses conditions contractuelles avant l'expiration de la durée initiale d'engagement	D2019-11478		Suivi
2019-32	2019	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	De ne pas inscrire sur ses factures « relevé réel ENEDIS » pour rendre compte des index estimés par ce dernier	D2019-11478	DEC 2019	Suivi
2019-31	2019	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	D'appliquer une méthode de répartition des consommations prorata temporis en cas de changement de prix et en l'absence de relevés, sauf à prévoir des coefficients de pondération dans ses CGV	D2019-11478	DEC 2019	Suivi
2019-30	2019	Part	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Prendre immédiatement et intégralement en charge le renforcement de la colonne montante, intégrée au réseau, chaque fois qu'une demande d'augmentation de puissance met en évidence que la colonne nécessite un renforcement. Ce coût est couvert par le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité.	D2019--10895	oct-19	Non suivi
2019-29	2019	part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Faire évoluer ses conditions générales de vente et ses courriers d'information en précisant que le consommateur peut refuser la revalorisation des mensualités qui lui est proposée en cours de période.	D2019-09549	oct-19	Suivi
2019-28	2019	part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Gaz naturel	Facturer les consommations de ses clients en tenant compte de la date réelle du relevé ou de l'auto-relevé et non pas la date de facturation	D2019-07334	oct-19	Suivi
2019-27	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Faire apparaître sur les factures l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture et distinguant les consommations réelles et estimées.	D2019-06966	oct-19	Suivi
2019-26	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Préciser sur ses factures si les consommations prises en compte sont réelles ou estimées ou transmises par le client.	D2019-06966	sept-19	Suivi
2019-25	2019	part	Mise en service/Résiliation	Fournisseur	Gaz naturel	Ne pas facturer de frais de mise en service à ses clients qui passent d'un tarif réglementé à une offre de marché (ou inversement).	D2019-05963	sept-19	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2019-24	2019	Pro	Paiement	Fournisseur	Electricité	Proposer systématiquement à ses clients mensualisés une réévaluation des mensualités lorsque qu'un relevé intermédiaire révèle que le plan de mensualisation initialement arrêté était inadéquat	D2019-05701	juil-19	Sans objet
2019-23	2019	part	Paiement	Fournisseur	Electricité	Prélever les échéances prévues par le plan de mensualisation et faire clairement apparaître sur la facture de régularisation la totalité des mensualités prélevées.	D2019-04262	Aout 2019	Suivi
2019-22	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Modifier ses factures afin qu'elles respectent l'arrêté du 18 avril 2012.	D2019-04262	Aout 2019	Suivi
2019-21	2019		Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Respecter la date de résiliation souhaitée par ses clients conformément à l'article L. 224-14 du code de la consommation	D2019-04183	juil-19	Suivi
2019-20	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	GPL	Informé préalablement ses clients, conformément à l'article L.224-22 du Code de la consommation, de toute évolution du prix de vente de la tonne de GPL décidée unilatéralement	D2019-02320	juil-19	Suivi
2019-19	2019	pro	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	d'informer ses clients de tout changement de prix, en respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L. 224-10 du Code de la consommation,	D2019-05527	juin-19	Suivi
2019-19	2019	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Informé ses clients de tout changement de prix, en respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L. 224-10 du Code de la consommation, dès lors que cette évolution n'est pas vérifiable et peut être déterminée unilatéralement par le fournisseur, quoi qu'en disposent ses conditions générales de vente.	D2018-16750	juin-19	Suivi
2019-18	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Ne pas modifier le prix du kWh défini contractuellement sans avoir respecté le préavis de l'article L.224-10 du Code de la consommation et ne pas remettre en cause avant son terme l'engagement d'un prix garanti.	D2019-01048	juin-19	Suivi
2019-17	2019	part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité	Identifier, à titre transitoire, avec le distributeur et en concertation avec la CRE, une solution de nature à garantir aux clients le libre choix de changer de fournisseur sans leur opposer l'indisponibilité de la formule tarifaire d'acheminement saisonnée.	D2019-07653	juil-19	Suivi
2019-16	2019	part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité	Faire évoluer rapidement son système d'information afin de pouvoir souscrire toutes les formules tarifaires d'acheminement prévues par le TURPE.	D2019-07653	juil-19	Suivi
2019-15	2019	part	Conseil tarifaire	Fournisseur	Gaz naturel	Informé ses clients des enjeux du choix d'une classe de consommation en gaz tout en leur permettant de la modifier en cours d'exécution du contrat, s'ils le souhaitent, sans condition d'ancienneté.	D2019-04395	mars-19	Suivi
2019-14	2019	part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Gaz naturel	Informé précisément ses clients en cas d'évolution des prix de vente résultant d'une évolution de la réglementation et répondre sur le fond à leurs questions et réclamations sur ces sujets.	D2019-02833	avr-19	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2019-13	2019	part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Gaz naturel	Corriger l'information qui accompagne son offre de souscription afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que toute diminution du tarif réglementé génèrerait une baisse équivalente sur le prix du kWh pour l'année à venir, alors que celle-ci n'existe pas lorsque la baisse ne permet pas de ramener le prix des TRV à un niveau inférieur à celui du prix de souscription.	D2019-03129	juil-19	Suivi
2019-12	2019	part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité	Ne plus effectuer unilatéralement de corrections d'index de changement de fournisseur comme déjà rappelé depuis 2012 à la suite des recommandations génériques 2012-0718 ; 2012-0636 ; 2012-0593)	D2018-18809	juil-19	Suivi
2019-11	2019	pro	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	Fournir dans ses conditions particulières de vente une information complète sur le TURPE détaillant chacune des composantes (prix unitaire et assiette) - de détailler sur ses factures les composantes de la part fixe du TURPE (prix unitaire et assiette)	D2018-18679	juin-19	Suivi
2019-11	2019	pro	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Préciser sur ses factures le prix unitaire des différentes composantes du TURPE et les assiettes de calcul prises en compte pour sa facturation.	D2019-00234	juin-19	Suivi
2019-10	2019	pro	Information/offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	Faire évoluer la présentation des offres et conditions particulières de vente, en indiquant toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs, même professionnels, puissent comparer, en connaissance de cause, les prix des offres concurrentes.	D2019-00234	juin-19	Suivi
2019-09	2019	Part	Comptage/inversion de comptage	Fournisseur	Electricité	De traiter sans délai les réclamations de ses clients dont le contrat a été résilié par erreur et qui suspectent une inversion de PDL, et de faire évoluer ses procédures internes en ce sens ;	D2018-16155	juin-19	Suivi
2019-08	2019	Part	Comptage/inversion de comptage	Fournisseur	Electricité	De tout mettre en oeuvre, dès qu'il a connaissance que l'un de ses clients est privé d'alimentation électrique à la suite d'une résiliation par erreur, pour le faire rétablir sans délai.	D2018-16155	mai-19	Suivi
2019-07	2019	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Ne pas émettre de facture de régularisation avant la date prévue sans justification légitime (échancier mal ajusté, absence de facture sur relevé dans l'année qui a précédé) et sans en avoir prévenu le client.	D2018-18492	avr-19	Suivi
2019-06	2019	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Prévoir un échancier de mensualisation d'un montant et d'une durée adaptés à la date prévue de la première facture de régularisation, si elle doit être émise avant un an	D2018-18492	mai-19	Suivi
2019-05	2019	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Préciser sur ses factures, les modalités de décompte du prix l'abonnement mensuel affiché.	D2018-16750	mars-19	Suivi
2019-04	2019	part	Rappel de la réglementation	Distributeur	Electricité	Renouveler les courriers recommandés qu'il adresse au consommateur dans le cadre de l'article L 224-11 dans un délai de 14 mois après l'envoi d'un premier courrier, qui n'a pas permis de recueillir un relevé	D2018-18759	mars-19	Suivi
2019-03	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Proposer à ses clients, des modes de paiements alternatifs au prélèvement (chèque et espèce) comme prévu par la réglementation en vigueur.	D2018-12607	mars-19	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2019-02	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Se mettre rapidement en conformité avec l'article L. 224-2 du code de la consommation et ne plus refuser une demande de transcription en braille.	D2018-14620	mars-19	Suivi
2019-01	2019	part	Comptage/Autre	Fournisseur	Electricité	Se rapprocher du fournisseur « victime » d'une erreur de point de livraison en sollicitant en urgence une mise en service afin d'éviter tout risque d'interruption d'alimentation en particulier lorsque le compteur en cause est un compteur Linky.	D2018-16690	mars-19	Suivi
2018-24	2019	non pro	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Informar les copropriétés en cas de litige sur une colonne montante à rénover du vote définitif de la loi ELAN et du fait qu'il leur sera possible dès promulgation de la loi (vraisemblablement fin novembre 2018) de transférer la colonne montante de leur immeuble, à titre gratuit et sans contrepartie au bénéfice d'ENEDIS.	D2018-08950	14/03/2018	Suivi
2018-23	2019	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Ne plus arrondir au mégawattheure le plus proche l'assiette de calcul de la taxe intérieure de consommation sur le gaz Naturel (TICGN) facturée au consommateur et de ne pas arrondir à l'euro le plus proche, le montant dû	D2018-04651	01/02/2019	Suivi
2018-22	2018	part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Afficher sur ses factures les prix du kWh et de l'abonnement, en y incluant l'acheminement.	D2018-10157	01/02/2019	Suivi
2018-21	2018	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Préciser, dans ses conditions générales de vente, la méthodologie et les éventuels coefficients retenus pour répartir les consommations en cas de changement tarifaire, ou d'appliquer à l'avenir une méthode de répartition fondée sur un calcul prorata temporis simple.	D2018-09320	08/02/2019	Non suivi
2018-20	2018	non pro	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Faire en sorte, à chaque remplacement/ renforcement d'une colonne montante en concession, qu'il ne résulte de ces travaux aucune atteinte à l'état antérieur des lieux	D2018-05205	01/10/2018	Suivi
2018-19	2018	Part	Comptage/Autre	Fournisseur	Electricité	Corriger l'information relative à ses offres afin de ne pas induire en erreur les consommateurs, en leur laissant croire que les prix fixes garantis concernent aussi l'abonnement.	D2018-07389	01/08/2018	Suivi
2018-18	2018	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Ne pas suspendre l'électricité des consommateurs résidant en Guadeloupe entre le 1er novembre et le 31 mars chaque année	D2018-02628	29/10/2018	Non suivi
2018-17	2018	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Ne plus refuser un paiement par prélèvement ou virement en euros, au motif que le compte bancaire du consommateur est domicilié dans un état de l'union européenne (conformément à l'article 9 du règlement européen n°260/2012)	D2018-01806	23/10/2018	Suivi
2018-16	2018	Part	Facturation/ information	Fournisseur	Electricité	Répondre précisément aux questions des clients qui souhaitent notamment obtenir le détail des calculs des rattrapages tarifaires résultant des décisions du Conseil d'Etat.	D2018-00817	juil-18	Non suivi
2018-15	2018	Part	Dysfonctionnement de comptage/redressement	ELD	Electricité	Publier sur son site internet la méthode d'évaluation des consommations à redresser appliquée après un dysfonctionnement de compteur.	D2018-03118	juil-18	Suivi
2018-14	2018	Part	Dysfonctionnement de comptage/redressement	ELD	Electricité	Etablir un redressement de consommation avant le relevé semestriel suivant la dépose du compteur sous peine de voir ce redressement limité en application de l'article L 224-11 du code de la consommation.	D2018-03118	05/06/2018	Suivi
2018-13	2018	Part	Résiliation	Fournisseur	Electricité	Clarifier les conditions de résiliation des contrats liant plusieurs titulaires tenus solidairement au règlement des dettes et en informer les intéressés dès la souscription.	D2018-00219	mai-18	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2018-12	2018	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Porter à la connaissance de ses clients, les paramètres permettant de déterminer précisément le montant des frais appliqués en cas de résiliation anticipée du contrat de fourniture.	D2018-00296	19/04/2018	Non suivi
2018-11	2018	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Ne pas solliciter une réduction de puissance sans prévenir les consommateurs équipés d'un compteur communicant « Linky », quelques jours avant et sans les informer des restrictions à respecter concernant les usages	D2017-07315	11/04/2018	Suivi
2018-10	2018	Part	Information/Autre	Fournisseur	Electricité	Ne pas facturer les « frais d'enregistrement » sur ses factures sous l'intitulé « frais de mise en service » afin d'éviter toute confusion avec ceux facturés au titre de la mise en service réalisée par le distributeur ENEDIS.	D2017-10756	11/04/2018	Suivi
2018-09	2018	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Electricité	Pour les utilisateurs de l'option tarifaire (EJP TEMPO) ne disposant pas d'un accès internet, de téléphone mobile ou pour lesquels l'accès au compteur est impossible, proposer d'autres modalités d'informations pour connaître la couleur des jours à venir (du fait de l'obsolescence du signal du boîtier Tempo)	D2017-09771	30/03/2018	Suivi
2018-08	2018	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Electricité	Informers les clients disposant d'un boîtier « signal de veille » (« TEMPO » ou EJP) de l'obsolescence prochaine du système (avec le déploiement des compteurs Linky) et des modalités proposées pour continuer à être informé du statut des jours à venir.	D2017-09771	29/03/2017	Suivi
2018-07	2018	Part	Comptage/Option Tarifaire	Fournisseur	Electricité	Ne pas opposer de refus à la demande du consommateur de modifier son option tarifaire lorsque ce refus résulte de l'optimisation du TURPE sollicitée par le fournisseur, l'année précédente.	D2017-09352	22/03/2018	Suivi
2018-06	2018	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Conservés, jusqu'à réalisation d'une expertise contradictoire, les éléments déposés à la suite d'un incendie ayant trouvé son origine dans le coffret de branchement, composés d'ouvrages dont il a la garde ainsi que d'équipements rattachés à l'installation intérieure du consommateur.	D2017-08684	16/03/2018	Suivi
2018-05	2018	Pro	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Alerter ses clients dès la première facturation de pénalités de dépassement de puissance, selon les modalités qu'il lui appartiendra de définir.	D2017-08240	13/03/2018	Suivi
2018-04	2018	Part	Comptage/Option Tarifaire	Fournisseur	Electricité	Renouveler l'information sur la modification des plages horaires d'HC auprès des nouveaux clients, en particulier lorsque cette information a déjà été faite auprès du précesseur dans le logement mais n'est pas encore effective à la date de signature du nouveau contrat.	D2017-09487	13/03/2018	Suivi
2018-03	2018	Part	Information/Autre	Distributeur	Electricité	Rappeler à ses prestataires qu'il est nécessaire de prévenir les consommateurs de la période de pose du compteur LINKY au moins 3 jours avant la semaine de l'intervention, lorsque le compteur est accessible.	D2017-08604	29/02/2018	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2018-02	2018	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	Notifier sans délai à la Commission de Régulation de l'Energie les méthodes de calcul utilisées pour établir son barème de raccordement, en application de l'article L.342-10 du Code de l'énergie	D2017-05624	22/02/2018	Suivi
2018-01	2018	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Mentionner sur ses factures les plages horaire des heures creuses, modalités de paiement (mandat compte), modalités de saisine du médiateur national d'énergie conformément à l'arrêté du 12 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel.	D 2017-07884	25/02/2018	Suivi
2017-40	2018	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité	Emettre une facture dès réception du premier relevé lorsque que la facturation a été estimée durant plus d'une année, et que la consommation relevée se révèle plus importante que celle estimée dans le plan de mensualisation	D2017-06275	31/01/2018	Non suivi
2017-39	2018	Part	Comptage/Autre	Fournisseur	GPL	Préciser dans ses documents contractuels la marge d'erreur des jauges, et préciser que les valeurs qu'elles affichent ne peuvent servir pour la facturation.	D2016-02977	22/01/2018	Suivi
2017-38	2017	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	GPL	Relever les compteurs au moins une fois par an et en faire mention dans ses conditions générales de vente	D2017-06295	10/01/2018	Suivi
2017-37	2017	Part	Conditions générales de vente	ELD	Electricité	Préciser dans ses conditions générales de vente les modalités d'estimations des consommations afin que chaque consommateur qui le souhaite soit en mesure de vérifier le bien-fondé des consommations facturées.	D2017-05284	05/01/2018	Non suivi
2017-36	2017	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	Calculer les consommations prises en compte entre deux changement de prix sur la base des consommations relevées sur la période qui les encadre conformément à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel	D2017-05284	12/12/2017	Suivi
2017-35	2017	Part	Impayés	ELD	Electricité	Suspendre les mesures de recouvrement qui concernent un consommateur dont le dossier est recevable en surendettement, pendant le temps nécessaire à l'élaboration du plan de rétablissement.	D2017-06096	24/02/2017	Suivi
2017-34	2017	Part	Comptage/Relevé	ELD	Electricité	Veiller à relever un index sur le compteur en cas d'intervention pour impayés ou manquement contractuel.	D2017-06096	28/12/2017	Suivi
2017-33	2017	Non pro	Raccordement/Autre	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait à chaque fois que la rénovation d'une colonne montante en concession sera décidée, de prendre à sa charge la totalité des travaux rendus indispensables, qu'ils portent sur la partie électrique ou le génie civil.	D2017-04232	26/10/2017	Non suivi
2017-32	2017	Pro	Autres	Distributeur	Electricité	Le distributeur lorsqu'il installe un nouveau compteur devrait remplacer le mécanisme d'asservissement existant et informer systématiquement par écrit son client des modalités de fonctionnement du nouveau dispositif (nouvelles règles d'asservissement, adaptations techniques requises au niveau de l'installation intérieure,...).	D2016-04353	06/10/2017	Non suivi
2017-31	2017	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	En cas de prise en compte tardive d'un redressement calculé par le distributeur, appliquer l'article L.224-11 du Code de la consommation.	D2017-06718	08/12/2017	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2017-30	2017	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Gaz naturel	Rendre le montant des frais de résiliation déterminable, et porter à la connaissance de ses clients le montant annuel prévisionnel de la facture, soit dans ses conditions particulières de vente, soit dans ses factures.	D2017-04552	08/12/2017	Suivi
2017-29	2017	Part	Facturation/Autre	Fournisseur	Electricité	Emettre une facture semestrielle sur la base du relevé dont il dispose, lorsque la précédente facture annuelle a été arrêtée sur des bases estimées pour prévenir l'émission de factures portant sur plus de quatorze mois de consommation, pour ses clients annualisés,	D2017-05917	06/10/2017	Suivi
2017-28	2017	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	Mettre à jour le référentiel documentaire concernant le « Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage », afin de prendre en compte les dispositions prévues par l'article L.224-11 du Code de la consommation, limitant les rattrapages de facturation à 14 mois.	D2017-04990	05/07/2017	Suivi
2017-27	2017	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Préciser dans ses conditions particulières de vente, les taux de TVA applicables aux différents postes tarifaires d'abonnements, à la date de signature.	D2017-05647	29/11/2017	Suivi
2017-26	2017	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait adresser un rectificatif, le cas échéant, à tous les copropriétaires dont les conditions particulières de vente ont été établies avec l'indication d'un montant du terme fixe d'abonnement erroné.	D2017-05647	26/10/2017	Non suivi
2017-25	2017	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Emettre au moins une facture par an sur la base des consommations réelles des consommateurs	D2017-05739	04/10/2017	Non suivi
2017-24	2017	Pro	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait afficher sur ses factures les index précédemment pris en compte afin de permettre un suivi cohérent d'une facture à l'autre conformément à l'article 6 de 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 .	D2017-05739	06/10/2017	Suivi
2017-23	2017	Non pro	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Le distributeur ne devrait pas faire obstacle à toute demande de propriétaires ou copropriétaires d'avoir communication des documents qu'il détient, sous quelque forme que ce soit, portant sur la propriété de la ou des colonnes montantes de l'immeuble.	D2017-02979	26/10/2017	Suivi
2017-22	2017	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait se mettre en conformité avec l'article L.224-12 du Code de la consommation qui impose aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel d'offrir gratuitement à leurs clients la possibilité de payer leurs factures par mandat compte et de mettre en place la convention dédiée avec la Poste dans les meilleurs délais.	D2017-03148	06/10/2017	Suivi
2017-21	2017	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Gaz naturel	Le fournisseur devrait appliquer à ses redressements l'abattement de 10% prévu par la procédure concertée entre les acteurs de marché sous l'égide de la CRE pour les "dysfonctionnements de compteur et redressements des consommations"	D2017-02927	04/10/2017	Suivi
2017-20	2017	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre à jour ses conditions générales de vente, notamment en ne subordonnant pas la saisine du Médiateur à l'envoi préalable au professionnel d'une réclamation écrite par courrier recommandé	D2017-02927	04/10/2017	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2017-19	2017	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait veiller à informer ses clients de la modification de la plage des heures creuses applicable à leur contrat, dès qu'il en est lui-même informé par le distributeur.	D2017-01700	02/05/2017	Suivi
2017-18	2017	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	GPL	Le fournisseur devrait pour les contrats de fourniture de GPL sous compteur à un usager préciser les délais de réalisation des prestations techniques, en particulier les délais de mise en service.	D2017-02827	07/07/2017	Non suivi
2017-17	2017	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	GPL	Le fournisseur devrait pour les contrats de fourniture de GPL sous compteur à un usager préciser les modalités de calcul des coefficients de conversion utilisés ;	D2017-02827	17/07/2017	Suivi
2017-16	2017	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait déduire spontanément des factures de régularisation qu'il émet depuis le 17 août 2016, les montants correspondants aux consommations qui remontent à plus de 14 mois en partant du dernier relevé ou auto-relevé, en l'absence de courrier recommandé adressé au consommateur conformément à l'article L 224-11 du code de la consommation.	D2017-03806	17/07/2017	Non suivi
2017-15	2017	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Dans le cas où aucun courrier recommandé n'a été adressé au consommateur pour lui enjoindre de laisser accès à son compteur ou de transmettre un auto-relevé, Le fournisseur devrait déduire spontanément des factures qu'il émet depuis le 17 août 2016, les montants correspondants aux consommations qui remontent à plus de 14 mois en partant du dernier relevé ou auto-relevé.	D2017-02608	27/06/2017	Suivi partiel
2017-14	2017	Pro	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre ses factures de gaz naturel destinées à la clientèle professionnelle consommant moins de 30 000 kWh par an, en conformité avec les dispositions de 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.	D2017-00874	21/07/2017	Suivi partiel
2017-13	2017	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait prévoir un mode de facturation bimestriel en cas de mensualités impayées et le préciser dans ses conditions générales de vente	D2016-03252	21/07/2017	Non suivi
2017-12	2017	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	le fournisseur devrait inclure dans les grilles de prix de ses offres de fourniture d'électricité pour les professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA le montant du TURPE applicable à la date de signature du contrat avec ses différentes composantes et de clarifier les modalités selon lesquelles elles sont facturées, en particulier pour ce qui est de la part fixe du TURPE rattachée à l'abonnement ; 4 Décret n° 2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité	D2017-00396	27/07/2017	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2017-11	2017	Pro	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	de publier des fiches standardisées respectant les engagements pris sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour ses offres à destination des clients professionnels avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.	D2017-00396	05/07/2017	Suivi
2017-10	2017	Part	Conditions générales de vente	ELD	Electricité	L'ELD devrait mettre à jour ses CGV en précisant la procédure suivie en cas d'impayés, et en complétant la partie relative au recours au médiateur national de l'énergie	D2017-01613	20/06/2017	Suivi
2017-09	2017	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	L'ELD devrait veiller à respecter les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 en envoyant, préalablement à la suspension de fourniture, les courriers prévus, et d'en conserver une trace	D2017-01613	01/02/2017	Suivi
2017-08	2017	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait mentionner sur les factures individuelles adressées à ses clients dans le cadre d'un contrat collectif de vente de gaz la consommation globale de l'immeuble en m3 ainsi que le ratio utilisé pour déterminer les consommations individuelles d'eau chaude	D2017-00834		Non suivi
2017-07	2017	Part	Catalogue des prestations	ELD	Electricité	L'ELD devrait veiller à actualiser l'information destinée aux consommateurs mentionnée sur son site internet en affichant un lien opérationnel vers le Catalogue des prestations du distributeur ENEDIS et en mettant à jour l'information qui l'accompagne ;	D2017-00570		Suivi
2017-06	2017	Part	Traitement des réclamations	ELD	Electricité	L'ELD devrait mentionner sur son site internet l'existence du recours au médiateur national de l'énergie, conformément à l'article R. 616-1 du code de la consommation.	D2017-00570	20/05/2017	Suivi
2017-05	2017	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait, lorsqu'il corrige des index contractuels de changement de fournisseur, veiller à transmettre les flux correctifs au nouveau et à l'ancien fournisseur afin d'éviter tout risque de double facturation	D2016-04268	20/05/2017	Suivi
2017-04	2017	Pro	CEE	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait, lors d'une prochaine révision de ses conditions générales de vente, procéder à une mise à jour de la clause qui prévoit de répercuter les augmentations au titre des CEE afin de prendre en compte les évolutions de la législation en matière de CEE.	D2016-01209	15/05/2017	Suivi
2017-03	2017	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait accéder aux demandes de dé-mensualisation de ses clients dans tous les cas même en cas d'échéances impayées	D2016-03252	16/04/2017	Suivi
2017-02	2017	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait présenter à la Commission de régulation de l'énergie une proposition de tarif réglementé de vente de gaz naturel pour les communes n'en disposant pas encore, en vue de leur fixation par voie d'arrêté.	D2016-02537	16/04/2017	Non suivi
2017-01	2016	Part	Raccordement/Devis	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait faire apparaître clairement, dans ses devis, les frais susceptibles d'être retenus en cas de désistement (en fonction du stade d'avancement des travaux)	D2015-01720		Suivi
2016-28	2017	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur, lorsqu'il choisit d'intégrer un redressement à sa facturation, devrait le faire apparaître très lisiblement en isolant de la facturation courante des consommations par un intitulé générique spécifique et d'en préciser le détail conformément à 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.	2016-0610	23/01/2017	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2016-28	2016	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Je recommande au fournisseur lorsqu'il choisit d'intégrer un redressement à une facture courante, de le faire apparaître très lisiblement en l'isolant des consommations nominales par un intitulé générique explicite, et d'en préciser le détail, conformément à 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.	2016-0705	01/02/2017	Suivi
2016-27	2016	Part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait corriger l'information qui accompagne son offre afin de ne pas laisser croire que les prix garantis seraient toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés alors que cette garantie n'existe que lors de la souscription ou du renouvellement du contrat.	D2016-01401	16/01/2017	Suivi
2016-26	2016	Pro	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait faire évoluer rapidement la présentation de ses offres de fourniture d'électricité avec une puissance supérieure à 36 kVA, en indiquant clairement et de manière exhaustive toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs puissent comparer en connaissance de cause les prix des offres concurrentes.	D2016-01760		Suivi
2016-25	2016	Part	Comptage/Autre	Fournisseur	Gaz naturel	Contactez la ligne téléphonique du distributeur GRDF dédiée aux affaires urgentes (dite « ligne 1 ») à chaque fois qu'est suspecté qu'une coupure de gaz a pour origine une erreur de PCE pour : <ul style="list-style-type: none"> • confirmer que l'origine du litige provient d'une erreur de PCE • décider de mesures pour un rétablissement de la fourniture d'énergie dans les meilleurs délais. 	D2016-01795	02/06/2016	Suivi
2016-24	2016	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	GPL	Le fournisseur devrait préciser dans ses documents contractuels la marge d'erreur des jauges, et préciser que les valeurs qu'elles affichent ne peuvent servir pour la facturation.	2016-0581	17/06/2016	Suivi
2016-23	2015	Non pro	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait dans tous les cas où la question de la rénovation d'une colonne montante électrique se poserait sur le territoire de la concession du SIPPAREC, de se rapprocher de l'autorité concédante afin d'examiner avec elle les conditions de prise en charge conjointe de cette rénovation en application de l'accord intervenu le 14 avril 2016	2016-0895		Suivi
2016-22	2016	Part	Raccordement/Devis	ELD	Electricité	L'entreprise locale de distribution ne devrait pas établir de devis de raccordement au réseau public de distribution sur la base d'un barème qui n'est pas entré en vigueur faute de notification auprès de la CRE.	2016-0743	10/10/2016	Suivi
2016-21	2017	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	GPL	d'informer ses clients sur l'existence du recours au médiateur national de l'énergie et ce sur l'ensemble des supports appropriés, ce qui comprend notamment les courriers de réponse aux réclamations, les CGV et le site Internet.	2016-0844	06/10/2016	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2016-20	2016	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	GPL	le fournisseur devrait mettre ses contrats de fourniture de gaz propane en conformité avec la réglementation en vigueur, notamment pour ce qui est de l'information sur le prix, en communiquant aux consommateurs un barème ou une formule d'actualisation permettant de comprendre les variations du prix de la tonne de propane	2016-0844	26/0/2016	Suivi
2016-19	2017	Part	résiliation/Mise en service	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait étudier dans le cadre des groupes de concertation placés sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) une évolution des procédures de résiliation sur pdl non résilié afin de permettre la résiliation d'un contrat à la date souhaitée par les consommateurs, quand bien même une demande de mise en service serait en cours sur ce point de livraison.	D2016-00693	16/02/2017	Suivi
2016-19	2016	Part	résiliation/Mise en service	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait étudier dans le cadre des groupes de concertation placés sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) une évolution des procédures de résiliation sur pce non résilié, afin de permettre la résiliation d'un contrat à la date souhaitée par les consommateurs, quand bien même une demande de mise en service serait en cours sur le point de livraison	D2016-01165	01/07/2016	Suivi
2016-18	2015	Part	Conditions générales de vente	ELD	Electricité	Le fournisseur devrait assurer un accès libre et aisé, en langue française, aux dispositions du contrat de concession pour la distribution publique de gaz naturel opposables aux usagers notamment en les publiant sur son site internet	D2016-01142	28/07/2016	Non suivi
2016-17	2016	Part	Catalogue des prestations	ELD	Electricité	L'ELD devrait étudier l'opportunité de faire évoluer ses pratiques en assurant davantage de transparence sur les prix des prestations surtout lorsqu'ils sont forfaitisés	D2016-01142	28/07/2016	Suivi
2016-16	2016	Part	Raccordement	ELD	Electricité	L'ELD devrait réviser ses modèles de devis afin qu'ils soient en cohérence avec les principes de facturation précisés dans le contrat de raccordement et que le prix total soit mentionné afin que le consommateur soit informé de la part qui lui est demandée	D2016-01142		Suivi
2016-15	2016	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait faire figurer dans ses conditions générales de vente et dans ses courriers de relance en cas d'impayé les dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles relatives aux aides financières attribuées par le fonds de solidarité pour le logement.	D2016-01226		Suivi
2016-14	2016	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas mettre en oeuvre sur un contrat une sanction contractuelle prévue par un autre contrat distinct, étant entendu que ces deux contrats ne sont pas interdépendants	D2016-01226	22/07/2016	Suivi
2016-13	2016	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait respecter en cas d'impayés, un intervalle minimum de 15 jours entre l'envoi du premier courrier de relance et le second, qui alerte le consommateur d'une coupure ou d'une réduction de puissance dans un délai de 20 jours.	D2016-00420	22/07/2016	Non suivi
2016-12	2016	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	ELD	Electricité	L'ELD devrait publier sa procédure de redressement sur son site internet, comme le prévoit la « Procédure en cas de fraude et d'erreur de comptage (clients ≤36 kVA) », établie sous l'égide de la CRE.	D 2016-00311	22/07/2016	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2016-11	2016	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	L'ELD devrait réviser sa procédure de redressement afin d'être en mesure de calculer un rectificatif sans délai sitôt qu'un dysfonctionnement est constaté sur le dispositif de comptage	D 2016-00311	29/07/2016	Suivi
2016-10	2015	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait étendre les plages de prise en compte des auto-relevés, en particulier pour les consommateurs dont le compteur n'a pas été relevé depuis au moins douze mois.	2016-0483		Suivi
2016-09	2016	Part	Conditions générales de vente	ELD	Electricité	La Régie devrait publier ses conditions générales de vente sur son site internet	2016-0378	28/05/2016	Non suivi
2016-08	2014	Part	Autres	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait vérifier dans le système d'information du distributeur la cohérence des caractéristiques associées à un PCE avec les usages décrits par le consommateur, avant d'activer tout nouveau contrat de fourniture de gaz naturel.	D2015-01600	04/04/2016	Suivi
2016-07	2016	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait présenter ses factures qui comportent des rectifications, conformément à 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.	2016-0125	04/04/2016	Suivi
2016-06	2016	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	La Régie devrait mettre en conformité les mentions portées dans ses conditions générales de vente et sur ses factures avec les dispositions du code de la consommation consacrées aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et de l'arrêté du 18 avril 2012	2016-0378		Non suivi
2016-05	2016	Part	Impayés	ELD	Electricité	La Régie devrait se conformer aux tarifs fixés par la CRE en application de l'article L 341-3 du code de l'énergie pour la détermination du prix des interventions pour impayés s'agissant de prestations réalisées à titre exclusif par la Régie en tant que gestionnaire du réseau de distribution d'électricité	2016-0378	29/03/2016	Non suivi
2016-04	2016	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait faire évoluer son système d'estimation des consommations, en y intégrant une règle de contrôle de cohérence des index auto-relevés par ses clients	2016-0377	16/03/2016	Suivi
2016-03	2016	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait prendre contact systématiquement avec le distributeur à la suite du règlement d'un impayé pour lequel une limitation ou une suspension de fourniture d'énergie est programmée, afin de faire annuler l'intervention.	2016-0256	24/03/2016	Suivi
2016-02	2016	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait mettre en place des mesures de recouvrement graduées et proportionnées au montant des impayés, dans le but d'éviter le recours aux interruptions de fourniture en cas d'impayés de faibles montants	2016-0256	29/03/2016	Suivi
2016-02	2016	Part	Impayés	ELD	Electricité	La Régie devrait mettre en œuvre des procédures de recouvrement graduées et proportionnées au montant de l'impayé afin d'éviter de recourir à des mesures de suspension de la fourniture d'énergie pour un impayé de faible montant	2016-0378	29/03/2016	Non suivi
2016-01	2016	Pro	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait alerter systématiquement et au plus vite ses clients qui dépassent la puissance souscrite en accompagnant notamment toute facture mettant à leur charge des pénalités de dépassement d'un courrier exposant les conséquences financières et les solutions à envisager pour y mettre fin.	D2015-01371	29/03/2016	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2015-35	2016	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait informer les co-titulaires au contrat de fourniture en cas de modification de l'identité des contractants afin de s'assurer de la poursuite du contrat en cours.	2015-1162	02/03/2016	Suivi
2015-34	2014	Part	Raccordement/Autre	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait rappeler la puissance maximale autorisée par le branchement en place dans ses propositions techniques et financières liées à une modification de raccordement.	2015-0767		Suivi
2015-33	2015	Part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur ne devrait pas prendre en compte sans l'accord du consommateur un index de mise en service qui serait antérieur de plus de 8 semaines à la date de mise en service de son contrat.	D2015-00997	29/03/2016	Suivi
2015-32	2014	Part	Autres	ELD	Electricité	La Régie ne devrait plus subordonner la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité à la transmission d'un acte de propriété ou d'un bail par le demandeur du contrat.	2015-1712	20/01/2016	Non suivi
2015-31	2015	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait informer ses clients qui le contactent pour résilier leur contrat de fourniture de gaz naturel de la nécessité d'une intervention du distributeur pour déterminer l'index de fin de contrat, l'auto-relevé transmis lors de la demande ne servant qu'à le fiabiliser	D2015-01184	03/04/2015	Suivi
2015-30	2015	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre en cohérence ses factures et ses CGV concernant les modalités d'une demande de résiliation.	D2015-01054		Suivi
2015-29	2015	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait proposer aux consommateurs souhaitant résilier leurs contrats mais qui ne peuvent plus laisser accès à leurs compteurs de transmettre un index auto relevé et les coordonnées d'un contact permettant de s'assurer de la mise en sécurité de l'installation.	D2015-01054	16/11/2015	Suivi
2015-28	2015	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Gaz naturel	Les fournisseurs devraient alerter immédiatement les clients d'un risque d'anomalie sur leur installation intérieure lorsque la prise en compte d'un index implique une consommation représentant le double des consommations habituellement constatées, sur une période similaire.	2015-1419	12/11/2015	Suivi
2015-27	2015	Part	Facturation/ Information	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait alerter immédiatement les clients d'un risque de fuite sur leur installation intérieure lorsque la prise en compte d'un index implique une consommation représentant le double des consommations habituellement constatées, sur une période similaire.	2015-1419	04/11/2015	Suivi
2015-26	2015	Part	Comptage/Relevé	ELD	Electricité	Le distributeur devrait relever semestriellement les compteurs de ses clients en conformité avec la réglementation en vigueur.	2015-1385	04/09/2015	Non suivi
2015-25	2015	Part	Impayés	ELD	Electricité	Le fournisseur ne devrait pas suspendre la fourniture d'électricité d'un contrat en cours pour un impayé relatif à un autre contrat.	2015-1385	04/09/2015	Suivi
2015-24	2015	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait informer le fournisseur lorsqu'un index relevé fait l'objet d'une alerte pour forte consommation, afin que ce dernier soit en mesure de mettre en suspens sa facturation, le temps nécessaire à la fiabilisation des données de consommation.	2015-0940		Non suivi
2015-23	2015	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait harmoniser les modalités de calcul <i>prorata temporis</i> de son système de facturation ou, à défaut, clarifier, par une information appropriée apportée aux clients, ce qui est calculé au <i>prorata temporis</i> avec des coefficients climatiques et sans coefficients climatiques.	D2015-00487		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2015-22	2016	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait, en cas de facturation bimestrielle, mentionner dans sa facturation les relevés effectués par le distributeur, à la date à laquelle ils ont été effectués.	2015-0982		Non suivi
2015-21	2015	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait mettre en œuvre sans délai une procédure de contrôle métrologique réalisée par un organisme agréé choisi d'un commun accord avec le consommateur comme les textes et ses contrats en disposent.	2015-1224	26/0/2016	Suivi
2015-20	2016	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait faciliter les demandes de contrôle métrologique émanant de ses clients, ce qui lui permettra de s'adapter progressivement à la nécessité de vérifier la métrologie d'un grand nombre de compteurs qui s'imposera à lui prochainement.	2015-1224		Suivi
2015-19	2015	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait proposer une prestation moins coûteuse que la vérification ou le contrôle métrologique permettant à un consommateur de disposer d'éléments probants pour confirmer ou infirmer le bon enregistrement de ses consommations par son compteur.	2015-1224		Non suivi
2015-18	2015	Part	Facturation/ Information	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait prévoir périodiquement sur ses factures un message incitant les consommateurs à vérifier que la puissance souscrite est bien adaptée à leurs usages ainsi que d'alerter individuellement les consommateurs dont la consommation apparaît significativement inférieure à la consommation moyenne des autres clients disposant de la même puissance souscrite.	2015-1218		Suivi
2015-17	2015	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait appliquer à l'ensemble de ses clients titulaires d'un contrat avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA au taux de TVA à 5,5% pour la CTA déjà perçue et à percevoir.	2015-1230	27/04/2016	Suivi
2015-16	2015	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait faire évoluer la présentation de son échéancier de paiement afin d'y faire figurer la consommation annuelle estimée ainsi que le nombre de prélèvements à effectuer.	2015-1008		Suivi
2015-15	2015	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait clarifier dans ses conditions générales de vente les modalités de facturation proposées aux consommateurs notamment en ce qui concerne la facturation bimestrielle.	2015-1008		Suivi
2015-14	2016	Part	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait mettre à jour les données techniques relatives à l'état des colonnes montantes afin que les fournisseurs, lorsqu'ils sont confrontés à une demande d'augmentation de puissance, soient en mesure d'apporter une réponse précise au consommateur.	D2015-00211	22/01/2016	Suivi
2015-13	2015	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait préciser dans ses propositions de redressement la période de référence prise en compte dans le calcul des consommations moyennes plutôt que de faire référence à un " <i>historique de consommation mensuel</i> " qui n'est pas suffisamment précis et ne peut être vérifié.	2015-0626		Suivi
2015-12	2015	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	Le fournisseur devrait modifier ses conditions générales de vente afin qu'elles soient conformes à l'article L.111-8 du Code des procédures civiles d'exécution interdisant en l'absence de titre exécutoire l'imputation au consommateur des frais de recouvrement.	2015-1002	01/06/2015	Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2015-11	2015	Part	Facturation/ Information	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait mettre à disposition de ses clients par tous moyens une information précise sur les coefficients climatiques appliqués au calcul des taxes et contributions en cas de changement de taux sur la période de facturation.	2015-0695	01/06/2015	Suivi partiel
2015-10	2015	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur ne devrait plus conditionner la prise en compte des demandes de résiliation de ses clients consommateurs ou non professionnels à un changement de fournisseur ou à un déménagement, et de modifier ses conditions générales de vente en conséquence.	2015-0596		Suivi
2015-09	2015	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait, dans les cas où le compteur est inaccessible, adresser au consommateur un courrier quelques jours avant la date de relevé cyclique pour les en informer et leur expliquer les alternatives possibles en cas d'absence à l'horaire annoncé (envoi d'un auto-relevé, programmation d'un relevé spécial, etc.).	2015-0961		Suivi
2015-08	2015	Part	Facturation/Données de consommation	ELD	Electricité	L'ELD devrait synchroniser les dates d'émission de ses factures avec celles des relevés cycliques.	2015-0866		Suivi
2015-07	2014	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait appliquer systématiquement, sans distinction selon la nature du branchement de l'utilisateur (monophasé ou triphasé) en cas de perte de phase, l'abattement tarifaire réglementaire pour une coupure supérieure à six heures due à une défaillance du réseau public de distribution d'électricité.	2015-0786		Suivi partiel
2015-06	2015	Part	CEE	Fournisseur	Electricité	Ne plus s'organiser de loteries pouvant laisser penser à des consommateurs ayant réalisé des travaux d'économies d'énergie que la cession de leurs droits à CEE conditionne la participation à une loterie.	2015-0517		Suivi
2015-05	2015	Part	CEE	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait veiller à informer clairement ses clients qui réalisent des travaux d'économies d'énergie que ceux-ci ouvrent droit à des CEE et de recueillir avant la réalisation de ces travaux leur accord écrit pour le transfert des droits à CEE.	2015-0517		Suivi
2015-04	2015	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait se rapprocher des consommateurs payant par mandat compte afin d'établir une convention organisant la prise en charge des frais par le fournisseur, de manière à ce que ce mode de paiement soit véritablement gratuit pour le consommateur	2015-0514		Suivi
2015-03	2015	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait rembourser automatiquement à ses clients qui le payent par mandat compte les frais mis à leur charge par La Banque Postale.	2015-0514		Suivi
2015-02	2015	Part	CEE	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Afin d'éviter la multiplication des litiges et les risques de détournement des certificats d'économie d'énergie, tous les fournisseurs d'énergie dits "obligés" dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie devraient obtenir des consommateurs leur accord express et préalable à l'exécution des travaux pour la cession des CEE correspondant.	2015-0273		Suivi
2015-01	2015	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	L'ELD devrait appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur l'abattement de 10% prévu par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage	D2014-01000		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2014-35	2015	Part	Raccordement/Devis	ELD	Gaz naturel	Le distributeur devrait améliorer l'information contenue dans ses "devis de raccordement gaz", et notamment modifier leur intitulé, afin qu'il soit clairement mentionné que l'exécution des travaux mentionnés dans le devis est subordonnée à un calcul de rentabilité ultérieur.	2014-0830		Suivi
2014-34	2015	Part	Autres	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait prévoir des alertes spécifiques dans son système d'informations pour les zones géographiques sur lesquelles il ne souhaite pas commercialiser d'offres de fourniture de gaz naturel.	2014-1550		Suivi
2014-33	2014	Part	Information/Autre	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait préciser, sur son site internet que les informations relatives au coefficient de conversion concernent la pression la plus courant (24 mbar) et qu'il convient de se reporter à la notice explicative détaillée également présente sur ce site dans les autres cas.	2014-1588		Suivi
2014-32	2014	Part	Raccordement/Barème	Distributeur	Electricité	Le distributeur ne devrait pas facturer de prestations complémentaires déjà prises en compte par le forfait de raccordement des clients ≤ 36 kVA du barème actuellement en vigueur.	2014-1439		Suivi partiel
2014-31	2015	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait étudier la faisabilité de proposer des rendez-vous sur des plages horaires plus restreintes qu'une demi-journée, ou à défaut, de contacter les consommateurs la veille d'une intervention pour leur communiquer un créneau horaire plus précis.	2014-1461		Suivi partiel
2014-30	2014	Part	Raccordement/Barème	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait compléter l'information actuellement donnée sur les barèmes de raccordement par un renvoi vers l'INSEE qui établit la liste des zones urbaines auxquelles se rattache chaque commune, et sur laquelle s'appuie la grille tarifaire d'ERDF.	2014-1433		Suivi partiel
2014-29	2015	Part	Autres	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait veiller à transmettre au distributeur les adresses actualisées dont il a connaissance afin que le distributeur puisse joindre facilement le consommateur.	2014-1414		Suivi partiel
2014-28	2014	Part	Facturation/Données de consommation	ELD	Electricité	L'ELD devrait tenir compte de tous les index relevés pour répartir les consommations d'électricité facturées avant et après un changement de prix.	2014-0917		Suivi
2014-27	2014	Part	Conditions générales de vente	ELD	Electricité	Le distributeur devrait procéder, notamment dans ses conditions générales de vente, à des mesures suffisantes d'information d'une part sur l'existence du cahier des charges de la concession de distribution publique - cahier des charges en application duquel interviennent lesdites conditions générales ainsi que les contrats de fourniture - et, d'autre part, sur les modalités selon lesquelles les consommateurs peuvent avoir effectivement et gratuitement accès à ce document.	2014-0848	02/07/2015	Non suivi
2014-26	2016	Part	Fraude	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait mieux prendre en compte les différents sens du terme "fraude" et veiller à ce que les prestations de vérification et d'enquête demandées répondent effectivement au besoin des consommateurs.	D2014-00278	29/07/2016	Suivi
2014-25	2014	Part	Fraude	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait mieux distinguer le vol d'électricité par un tiers d'un simple dysfonctionnement de compteur pour orienter à bon escient une prestation de vérification du compteur.	D2014-00278		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2014-24	2014	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	Distributeur	Electricité	Dans le cadre du déploiement des compteurs communicants, le distributeur devrait veiller, en cas de défaillance du dispositif de télétransmission, à intervenir rapidement et au plus tard dans un délai d'un mois après le constat du dysfonctionnement. En particuliers, les consommateurs impliqués dans le cadre de l'expérimentation préalable au dépliement du compteur communicant ne sauraient être pénalisés par les défaillances relevées dans cette phase de test.	2014-0343		Suivi
2014-23	2014	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	L'ELD devrait préciser dans ses CGV les modalités de paiement proposées aux consommateurs (en application de l'article L.121-87 du Code de la consommation) et modifier les dispositions contenues dans ses CGV, reproduites sur les factures afin qu'elles soient conformes à la réglementation en vigueur en particulier pour les conditions de remboursement des trop-perçus, et l'imputation au consommateur des frais de recouvrement, interdite en application de l'article L.111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.	2014-0463		Suivi
2014-22	2014	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	Le distributeur devrait veiller à transmettre systématiquement aux consommateurs dont le compteur a dysfonctionné le détail du calcul du redressement des consommations, permettant de le vérifier, et de publier sur son site internet lesdites modalités.	2014-0740		Suivi partiel
2014-21	2016	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait étudier la possibilité d'accompagner systématiquement ses opérations de changements de compteur d'une attestation comprenant des informations essentielles telles que les index de dépose de l'ancien compteur et de pose du nouveau compteur, ainsi que des renseignements sur les recours possibles et le délai pour agir en cas de litige.	D2014-00127	02/03/2016	Suivi partiel
2014-20	2014	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur ne devrait plus facturer d'estimations de consommations à ses clients dont la fourniture d'énergie est interrompue à la suite d'un impayé.	2014-0633		Non suivi
2014-19	2014	Part	Raccordement/Devis	Pouvoirs publics	Electricité	Les pouvoirs publics devraient faire évoluer la réglementation pour que la Commission de Régulation de l'Energie puisse contrôler et approuver les canevas techniques des prestations réalisées sous monopole.	2014-0060		Non suivi
2014-18	2014	Part	Raccordement/Devis	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait rendre public le canevas technique utilisé pour ses prestations sur devis, dans un format accessible au grand public.	2014-0060		Non suivi
2014-17	2014	Part	Raccordement/Devis	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait rendre ses devis plus compréhensibles en veillant en particulier à ce que les intitulés ne soient pas abrégés.	2014-0060		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2014-16	2014	Part	Autres	Distributeur	Electricité	Préalablement à la réalisation d'une demande d'augmentation de la puissance souscrite, le distributeur devrait contacter directement l'utilisateur concerné pour valider sa demande. Il devrait notamment s'assurer que la demande d'augmentation de puissance est appropriée et le cas échéant, que les équipements que le consommateur projette d'acquérir ne présentent pas d'incompatibilité avec le réseau. Cette évolution des pratiques s'inscrirait utilement dans le cadre des actions en faveur de la maîtrise de la pointe électrique et de la maîtrise de la qualité des réseaux de distribution d'électricité.	2014-0363		Non suivi
2014-15	2014	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait faire évoluer son système d'information de sorte que les index relevés après le calcul d'un index de changement tarifaire surestimé soient pris en compte et transmis au fournisseur titulaire du contrat.	2014-0601		Suivi
2014-14	2014	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait, dans le cadre de ses démarches liées au rétablissement de la fourniture, mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires (courriers d'information dans les boîtes aux lettres, recherche d'une prise de contact avec les consommateurs absents, etc.) pour limiter les dommages et favoriser un rétablissement de l'alimentation le plus rapidement possible.	2014-0480		Suivi
2014-13	2014	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait modifier la rédaction de ses conditions générales de vente afin de préciser explicitement à ses clients en facturation bimestrielle qu'ils sont facturés par avance de l'abonnement et des consommations pour les deux mois à venir.	D2014-00102		Suivi
2014-12	2014	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	ELD	Electricité	L'ELD devrait publier sur son site internet les modalités de calcul d'un redressement en cas de fraude et d'erreur de comptage.	2014-0414		Non suivi
2014-11	2014	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	L'ELD devrait modifier ses pratiques en cas de détection d'un dysfonctionnement du compteur, afin d'adresser aux consommateurs concernés le détail du calcul du redressement envisagé au moins 15 jours avant l'envoi de la facture correspondante.	2014-0414		Suivi partiel
2014-10	2014	Part	Conditions générales de vente	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait préciser les règles encadrant la prise en compte d'un index auto-relevé, dans les courriers d'annonce de passage des releveurs, sur les supports (notamment via l'internet permettant la collecte des auto-relevés)	2014-0340		Suivi partiel
2014-09	2014	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait préciser les règles encadrant la prise en compte d'un index auto-relevé par le distributeur, dans ses conditions générales de vente au tarif réglementé.	2014-0340		Suivi
2014-08	2014	Part	Consommations sans fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur ne devrait pas procéder à la dépose d'un compteur à la suite d'un constat de consommation sans fournisseur sans laisser courir a minima le délai de 48 heures fixé par la procédure concertée avec l'ensemble des acteurs du marché, laissant au consommateur la possibilité de souscrire un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie.	2014-0339		Suivi
2014-07	2014	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait prendre en compte les index auto-relevés de ses clients pour leur proposer l'ajustement d'un plan de mensualisation en cours s'il s'avère manifestement sous-évalué.	2014-0210		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2014-06	2014	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait, pour déterminer la date à laquelle un paiement est réputé accompli, prendre en compte la date de l'envoi postal par le client, le cachet de La Poste faisant foi, et modifier ses conditions générales de vente en ce sens.	2014-0190		Non suivi
2014-06	2014	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait, pour déterminer la date à laquelle un paiement est réputé accompli, prendre en compte la date de l'envoi postal par le client, le cachet de La Poste faisant foi, et modifier ses conditions générales de vente en ce sens.	2014-0900		Non suivi
2014-05	2014	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait préciser dans ses documents commerciaux relatifs au service de transmission des auto-relevés que ces derniers ne sont utilisés que pour l'établissement des factures intermédiaires et ne sont pas pris en compte pour répartir les consommations avant et après un changement de prix sur ses factures établies après un relevé de compteur effectué par le distributeur.	2014-0188		Suivi
2014-04	2014	Part	Comptage/Compteur communicant	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Lorsque les dispositifs de comptage seront équipés de compteur communicants la prestation de relève demandée en cas de changement de prix devrait être gratuite.	2014-0188		Suivi
2014-03	2014	Part	Résiliation/Mise en service	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait corriger les index contractuels erronés, lorsque le consommateur justifie sa demande au moyen d'un relevé contradictoire ou d'un état des lieux.	2014-0082		Suivi
2014-02	2014	Part	Impayés	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait systématiquement déposer un avis de passage précisant son motif pour informer les consommateurs dont l'alimentation en gaz a été suspendue pour impayé en leur absence.	2014-0052		Suivi
2014-01	2014	Part	Impayés	Distributeur	Gaz naturel	La procédure concertée de « déplacement pour impayés » devrait évoluer sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) afin, qu'à l'avenir, le dépôt d'un avis en cas d'absence du consommateur lors d'une suspension pour impayé soit systématiquement mis en œuvre par tous les distributeurs de gaz naturel.	2014-0052		Suivi
2013-57	2014	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait préciser, dans ses Conditions Générales de Vente, les éléments nécessaires à la compréhension de la facturation lors d'un changement de fournisseur (facture de résiliation de l'ancien fournisseur et facture de mise en service du nouveau fournisseur basées sur un index calculé par le distributeur ; possibilité de fournir un auto-relevé lors de la souscription du contrat pour fiabiliser l'index calculé par le distributeur).	2013-1928		Suivi
2013-56	2014	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait proposer aux consommateurs mensualisés de modifier le niveau des échéances en cours, lorsque le relevé intermédiaire rend compte d'une consommation qui n'est pas manifestement pas en adéquation avec les prévisions de consommations initiales et le cas échéant rembourser les consommateurs	2013-0845		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2013-56	2013	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait proposer aux consommateurs mensualisés de modifier le niveau des échéances en cours, lorsque le relevé intermédiaire rend compte d'une consommation qui n'est manifestement pas en adéquation avec les prévisions de consommations initiales et le cas échéant rembourser les consommateurs	2013-1928		Suivi partiel
2013-55	2013	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait émettre une facture rectificative séparée de la facturation courante pour toute mise en oeuvre d'un redressement	2013-1921		Suivi partiel
2013-54	2013	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait préciser dans ses conditions générales de vente, en cas de mensualisation par prélèvement automatique, les modalités de recouvrement d'échéances impayées et les conséquences entraînées par une situation d'impayé sur la continuation du plan de mensualisation en cours. En l'absence d'information, tout prélèvement effectué en dehors du cadre de mensualisation convenu, notamment en cas d'incident de paiement, devrait faire l'objet d'une information préalable du consommateur	2013-1921		Suivi partiel
2013-53	2013	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait rembourser les trop perçus dans le délai imparti par l'arrêté du 18 avril 2012, quelle que soit la nature de la consommation à l'origine du trop-perçu (estimée ou relevée).	2013-1832		Suivi
2013-52	2013	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	de mettre en conformité ses conditions générales de vente avec le droit de la consommation.	2013-1816		Non suivi
2013-51	2013	Part	Résiliation/Mise en service	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait adapter son organisation et ses procédures afin que les consommateurs dont la mise en service intervient avant la réalisation d'une coupure programmée pour travaux mais postérieurement à la communication qui en est faite en direction des habitants, puissent en être personnellement informés.	2013-1768		Non suivi
2013-50	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Gaz naturel	Le distributeur devrait systématiquement communiquer aux consommateurs qui font l'objet d'un redressement à la suite d'un dysfonctionnement de compteur, les bases de son estimation, afin qu'ils soient en mesure de la comprendre.	2013-1860		Suivi
2013-49	2013	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait informer les fournisseurs des clients concernés par une suspension de fourniture de gaz naturel d'une durée prolongée, à définir dans le cadre d'une concertation avec les fournisseurs, du fait d'interventions d'exploitation sur le réseau	2013-1859		Suivi
2013-48	2013	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	le fournisseur devrait veiller à établir sa facturation en conformité avec l'arrêté facture	2013-0192		Suivi
2013-47	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait accompagner les comptes-rendus d'intervention de ses contrôle métrologiques d'une notice explicative qui mettrait les consommateurs en mesure d'apprécier le bien-fondé et les résultats de l'intervention réalisée.	2013-0411		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2013-46	2013	Non pro	Colonne montante	Distributeur	Electricité	Dans l'intérêt des consommateurs, et afin d'éviter la multiplication des litiges sur le point de savoir si l'abandon des colonnes montantes est effectivement intervenu et qui doit en apporter la preuve - alors que cet abandon peut, au besoin, intervenir ou être confirmé à tout moment et sans condition - je recommande au distributeur de ne plus contester que cet abandon est expressément intervenu et de prendre à sa charge ces ouvrages, partie prenante du réseau public, sauf pour un propriétaire ou une copropriété à vouloir expressément en conserver la propriété.	2013-1756		Suivi
2013-45	2013	Part	Raccordement/Barème	ELD	Electricité	L'ELD devrait publier sa procédure de traitement et son barème pour la facturation des demandes de raccordement au réseau public de distribution d'électricité ainsi que ses référentiels techniques sur son site Internet ou a minima mentionner leur existence et leurs modes d'obtention	2013-1757		Non suivi
2013-44	2013	Part	Raccordement/Devis	ELD	Electricité	L'ELD devrait modifier la trame de ses devis de raccordement afin d'y faire figurer la technologie de raccordement proposée	2013-1757		Non suivi
2013-43	2013	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait préciser dans la fiche F180 de son catalogue de prestations que « La prestation consiste à modifier la puissance souscrite et/ou la formule d'acheminement du point de connexion lorsque cette modification ne nécessite pas d'augmentation de la puissance de raccordement (dans ce cas se reporter à la fiche F840), ni de modification d'ouvrage de raccordement autre que le dispositif de comptage (dans ce cas, se reporter à la fiche F860) ».	2013-1690		Suivi
2013-42	2013	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité	En cas de transmission postérieure à l'édition d'une facture annuelle d'index relevés par le distributeur, le fournisseur devrait émettre une facture rectificative, et réviser le montant des mensualités à venir si les index relevés font apparaître un écart de consommation important avec celle facturée.	2013-1674		Suivi
2013-41	2013	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait utiliser pour sa facturation les coefficients de conversion et les consommations de la chaufferie collective qui lui sont transmis mensuellement par le distributeur .	2013-1672		Suivi
2013-40	2013	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Pour ses clients en situation de surendettement, le fournisseur devrait veiller à déclarer toutes les créances échues à la date à laquelle la Commission de surendettement sollicite les créanciers pour l'arrêté définitif de l'état du passif, ceci afin d'éviter qu'une dette importante compromette la réussite du plan de redressement du consommateur.	2013-1601		Suivi
2013-39	2013	Part	Tarifs sociaux	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait accompagner les factures de « résiliation » et de « souscription » éditées lors de la mise en place du TPN d'un courrier explicatif, et expliciter sur lesdites factures que l'index de départ est une estimation du fournisseur, et non pas un « relevé » ou un « relevé client »	2013-1474		Recommandation sans objet compte tenu de l'évolution de la réglementation

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2013-38	2013	Part	Tarifs sociaux	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait permettre de corriger l'index estimé lors de l'application du TPN sur la base d'un auto-relevé, ou à défaut dédommager le consommateur du préjudice correspondant, le cas échéant ;	2013-1474		Recommandation sans objet compte tenu de l'évolution de la réglementation
2013-37	2013	Part	Consommations sans fournisseur	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait veiller à ne pas bloquer les demandes de mise en service dans l'attente du paiement d'une facture de consommation d'électricité sans fournisseur (hors cas de fraude).	2013-1473		Suivi
2013-36	2013	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait faire figurer sur toutes ses factures, le cas échéant, les différents taux en vigueur des taxes et contributions concernées par une ou plusieurs évolutions.	2013-1472		Non suivi
2013-35	2013	Part	Catalogue des prestations	Concertation CRE	Electricité	Dans le cadre de l'évolution du tarif d'acheminement proposé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie, devrait être étudiée l'opportunité de mettre en place un délai de réalisation maximum pour les prestations les plus courantes du catalogue du distributeur (mise en service, résiliation, modification contractuelle) sans aucune réserve ou clause exonérant le distributeur de sa responsabilité. Devrait y être associé, lorsque le délai maximum n'est pas respecté, un dispositif de régulation incitative fondé sur l'application d'un abattement sur le prix de la prestation. Cette réflexion pourrait également s'intéresser aux modalités suivant lesquelles le délai définitif de réalisation d'une prestation est communiqué au consommateur. Il est rappelé à cet égard que conformément à l'article L 133-2 du Code de la consommation « Les clauses des contrats proposées par les professionnels [...] doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. »	2013-1468		Suivi
2013-34	2013	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité	L'ELD devrait mettre sa facturation en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012.	2013--1419		Suivi
2013-33	2013	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait préciser dans son Catalogue des prestations le contenu de la prestation de contrôle visuel des compteurs, prévoir la possibilité pour le consommateur d'y assister et la possibilité de recevoir un compte rendu d'intervention à l'issue de la prestation.	2013-1337		Suivi
2013-32	2013	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait modifier le point de départ du délai de règlement de ses factures et le fixer à la date de leur expédition, cachet de La Poste faisant foi, et préciser les modalités de décompte des jours.	2013-1333		Non suivi
2013-31	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	L'ELD devrait appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur les dispositions définies par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage	2013-1217		Suivi
2013-30	2013	Part	Mise en service/Résiliation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait améliorer l'information de ses clients concernant la facturation de frais de mise en service	2013-1030		Suivi
2013-29	2013	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait plus réclamer de frais supplémentaires en cas de paiement par chèque ou TIP	2013-1030		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2013-28	2013	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait modifier ses bulletins de souscription afin de rendre possible le choix d'un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique	2013-1030		Suivi
2013-27	2013	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait informer systématiquement les consommateurs, par écrit et dans un délai raisonnable, du compte-rendu détaillé (graphiques et analyse) des mesures de tension effectuées sur le coffret de branchement de leur domicile ou sur le départ du poste de distribution publique les alimentant, conformément au catalogue de prestations du distributeur.	2013-1027		Suivi
2013-26	2013	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait préciser sur ses factures, la date de l'intervention pour impayés et les montants impayés à l'origine de la facturation de frais, afin qu'ils soient vérifiables par le consommateur	2013-1025		Suivi
2013-25	2013	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait étudier la possibilité de transmettre par voie de communication électronique, aux consommateurs qui le souhaitent, les annonces passage releveur	2013-0950		Suivi
2013-24	2013	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait publier chacun des index relevés, à l'occasion d'un déplacement, dans le but de fiabiliser les historiques de consommation et le cas échéant la facturation des consommateurs	2013-0906		Suivi
2013-23	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur ne devrait pas faire obstacle à un contrôle métrologique au seul motif que le demandeur n'est plus titulaire du contrat relatif au point de comptage concerné lors de la réalisation de la prestation	2013-0894		Suivi
2013-22	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	ELD	Electricité	L'entreprise devrait appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur les dispositions définies par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage	2013-1217 2013-0893		Suivi
2013-21	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait veiller à expliciter dans les courriers d'accompagnement de ses factures de redressement les éléments permettant d'en comprendre l'impact sur la facturation ultérieure	2013-0871		Suivi
2013-20	2013	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait veiller à améliorer l'information contenue dans les diagnostics qualité gaz remis aux consommateurs afin qu'ils soient en mesure de comprendre précisément la nature et les conséquences qu'impliquent les défauts constatés sur l'installation intérieure	2013-0632		Suivi
2013-19	2013	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait transmettre aux consommateurs les paramètres leur permettant de vérifier le calcul de la part acheminement et des assiettes de TVA prises en compte dans leur facturation	2013-0584		Suivi
2013-18	2013	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait prendre en compte dans la facturation de ses clients les index relevés par le distributeur, qu'ils soient supérieurs ou inférieurs à ceux retenus pour le changement de fournisseur	2013-0522		Suivi
2013-17	2013	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait tenir compte des index relevés semestriels, en particulier lorsque la date de relevé est proche de celle prévue pour un changement de fournisseur.	2013-0413		Suivi
2013-17	2013	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait tenir compte des index relevés semestriels, en particulier lorsque la date de relevé est proche de celle prévue pour un changement de fournisseur.	2013-0777		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2013-16	2013	Part	Conseil tarifaire	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait plus s'appuyer sur ses Conditions Générales de Vente qui prévoient que le consommateur est responsable du choix de son tarif, pour s'opposer à la réparation d'un conseil tarifaire défaillant au moment de la souscription ou au cours de la vie d'un contrat	2013-0399		Non suivi
2013-15	2013	Part	Information/Option tarifaire	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Dès lors qu'une option tarifaire n'apparaît plus adaptée aux consommations d'un client, le fournisseur devrait prendre l'initiative d'un contact avec ce dernier pour lui proposer une option tarifaire plus adaptée	2013-0399		Non suivi
2013-14	2013	Part	Tarifs sociaux	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait clarifier sur ses factures les modalités d'application du tarif de première nécessité (TNP) afin que les consommateurs puissent avoir connaissance du nombre de kilowattheures, des prix retenus et de la période concernée pour l'abonnement et les consommations déduites	2013-0394		Recommandation sans objet compte tenu de l'évolution de la réglementation
2013-13	2013	Part	Tarifs sociaux	Pouvoirs publics	Electricité	Les pouvoirs publics devraient réformer le tarif social en électricité (TNP) en remplaçant la réduction actuellement en vigueur sur l'abonnement (jusqu'au coût de l'abonnement 9 kVA) et sur les cent premiers kilowattheures par une déduction forfaitaire mensuelle qui tiendra compte de la composition du foyer mais ne dépendra plus du type d'abonnement souscrit, à l'instar de celle qui est allouée dans le cadre du tarif social du gaz (TSS) mise en place par le décret du 6 août 2008	2013-0342		Suivi
2013-12	2013	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait modifier ses bulletins de souscription afin de rendre possible le choix d'un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique sans le conditionner à un contact avec le service clients	2013-0308		Suivi
2013-11	2013	Part	Autres	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait examiner et prendre en compte les demandes de correction du tarif d'acheminement (CTA). Celui-ci étant choisi par le fournisseur sans consulter le consommateur, cela peut induire des anomalies et impliquer un surcoût significatif de CTA à payer	2013-0287		Suivi
2013-10	2013	Part	Information/Offre tarifaire	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait préciser sur son site internet les critères retenus pour le choix d'un tarif d'acheminement plutôt qu'un autre	2013-0287		Suivi
2013-09	2013	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait renforcer l'information de ses clients sur les modalités de la facturation bimestrielle (deux factures semestrielles établies chaque année sur la base d'un relevé entre lesquelles s'intercalent deux factures bimestrielles calculées sur la base d'un index estimé) dans ses conditions générales de vente	2013-0245		Suivi
2013-08	2013	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait mettre à jour son « <i>Catalogue de Prix pour les clients Professionnels</i> », en cohérence avec ses conditions générales de vente en vigueur	2013-0230		Suivi
2013-07	2013	Part	Information/offre tarifaire	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait s'assurer de l'adéquation entre l'offre tarifaire choisie par le consommateur et ses usages, au minimum une fois par an, et tout au long de la relation contractuelle	2013-0207		Non suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2013-06	2013	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas procéder, en cas d'impayés au titre d'un contrat, à la suspension de la fourniture d'énergie prévue par un autre contrat, même si la facturation est commune aux deux énergies	2013-0207		Suivi
2013-05	2013	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre un terme à l'anomalie constatée sur ses factures de mise en service qui mentionnent "relève à la mise en service du compteur" en face de l'index de départ à la suite d'un changement de fournisseur sur index calculé	2013-0198		Suivi
2013-04	2013	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devraient prendre en compte dans sa facturation, les relevés effectués par les distributeurs, lorsqu'ils leur sont communiqués avant l'émission de la facture annuelle	2013-0178 2013-0894		Suivi
2013-03	2013	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait mieux faire connaître aux consommateurs le Centre d'Appel Dépannage afin que ces derniers puissent y faire spontanément appel en cas de coupure d'électricité	2013-0167		Suivi
2013-02	2013	Part	Traitement des réclamations	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait répondre sur le fond à tous les courriers de réclamation adressés par les consommateurs et qui le concernent directement sans les renvoyer vers leur fournisseur	2013-0135		Suivi
2013-01	2013	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait cesser la pratique qui consiste, lors d'un constat d'un dysfonctionnement de compteur, à estimer de nouvelles consommations pour déterminer l'index de dépose du compteur. Il devrait privilégier l'index précédemment relevé afin de ne pas facturer de consommation supplémentaire qui, en tout état de cause, devra être annulée avec l'établissement du redressement qui suit le constat de dysfonctionnement du compteur.	2013-0124		Suivi
2012-44	2013	Part	Raccordement/Devis	ELD	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre les clients en mesure de connaître, préalablement à leur engagement, les caractéristiques et le prix des prestations proposées par le gestionnaire de réseau et d'émettre les réserves qu'il convient lorsque ces prestations sont facturées sur devis	2012-2107		Suivi
2012-43	2013	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait indiquer dans les factures de clôture adressées à ses clients l'éventuel solde restant dû lorsqu'il existe	2012-2086		Suivi
2012-42	2012	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait veiller à corriger l'anomalie de son système d'information pour qu'il détecte les anomalies de tours de compteurs à quatre roues	2012-1935		Suivi
2012-41	2012	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait expliciter dans les conditions particulières de vente de ses contrats de fourniture d'énergie les frais correspondants aux prestations récurrentes de location de compteurs et de blocs de détente s'ils doivent s'appliquer	2012-1871		Suivi
2012-40	2012	Part	Impayés	ELD	Electricité	L'entreprise locale de distribution ne devrait pas procéder à des coupures d'eau en cas d'impayé de factures d'électricité et réciproquement	2012-1867		Suivi
2012-39	2012	Part	Consommations sans fournisseur	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Les distributeurs ne devraient plus bloquer les demandes de mise en service de clients ayant consommé de l'énergie sans fournisseur (hors cas de fraude sans fournisseur)	2012-1805		Suivi
2012-38	2012	Part	Consommations sans fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait limiter la durée des redressements faisant suite à des constats de consommation sans fournisseur à deux ans	2012-1805		Non suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2012-37	2012	Part	Information/Offre tarifaire	Pouvoirs publics	Electricité	Les pouvoirs publics devraient préciser les usages auxquels s'appliquent les différentes catégories et versions tarifaires des tarifs réglementés	2012-1775		Suivi
2012-36	2012	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait étudier la faisabilité d'orthographier en minuscule les lettres accentuées figurant sur les noms propres et d'intégrer à l'occasion du renouvellement de son système de facturation, la possibilité d'orthographier les lettres majuscules accentuées	2012-1686		Suivi
2012-35	2012	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mentionner explicitement sur les courriers envoyés aux consommateurs qui demandent un contrôle métrologique de leur compteur le prix de la prestation	2012-1530		Suivi
2012-34	2012	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait remplacer sur les factures des clients mensualisés la mention "solde" par une mention du type "mensualités prélevées"	2012-1508		Suivi
2012-33	2012	Part	Qualité de la fourniture	Concertation CRE	Electricité	Une concertation associant les professionnels impliqués (vendeurs, installateurs de pompes à chaleur) devrait s'engager afin d'identifier des solutions à même de prévenir les litiges relatifs à la qualité de fourniture en cas d'installation d'un matériel susceptible de perturber le réseau, telle une pompe à chaleur	2012-1470		Suivi
2012-32	2012	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait envoyer systématiquement aux consommateurs, à l'issue de la réalisation d'un contrôle métrologique, un courrier détaillant les anomalies constatées sur le compteur ainsi que les suites qu'il entend donner à ce contrôle, à savoir l'établissement ou pas d'un redressement de consommation	2012-1409		Suivi
2012-31	2012	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait permettre aux consommateurs qui le souhaitent d'être présents pour le contrôle métrologique réalisé sur leur compteur, quel qu'en soit le demandeur, afin d'éviter toute contestation relative aux résultats de ce contrôle (cela suppose, le cas échéant, que la date de l'intervention soit fixée d'un commun accord avec le consommateur)	2012-1400		Suivi
2012-30	2012	Part	Information/Offre tarifaire	Autre	Electricité	Le site "legifrance.fr" devrait apporter un rectificatif au contenu de la décision du 7 août 2009 mis en ligne	2012-1397		Suivi
2012-29	2012	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait corriger son système de facturation pour inclure systématiquement toute dette en report de solde lors de l'émission de la facture de résiliation	2012-1463 2012-1351		Suivi
2012-28	2012	Part	Rappel de la réglementation	ELD	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait veiller à appliquer la prescription de deux ans prévue par l'article L 137-2 du Code de la consommation dans le cadre des relations avec les clients domestiques	2012-1255		Suivi
2012-27	2012	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait proposer aux consommateurs concernés par des impayés un mode de paiement alternatif afin de ne pas multiplier inutilement la facturation de frais de rejet (à la suite de deux rejets successifs de prélèvements bancaires)	2012-2289		Suivi
2012-26	2012	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait afficher sur les factures, de façon lisible et compréhensible, les frais de rejet et plus particulièrement leur montant et leur nombre	2012-1228		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2012-25	2012	Part	Traitement des réclamations	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait différencier le traitement des réclamations relatives à des défauts de signaux tarifaires (absence de signal, erreur de signal) et celles portant sur la qualité de fourniture (sous-tension, surtension, microcoupure ...) afin que les investigations appropriées soient engagées	2012-1152		Suivi
2012-24	2012	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait corriger son système de facturation pour ne plus assimiler le remplacement d'un compteur Tempo à la résiliation d'un contrat	2012-1152		Suivi
2012-23	2010	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre fin sans délai à la pratique qui consiste à ne pas traiter les redressements dont le montant est inférieur à 20 euros TTC, sauf à accorder systématiquement dans ce cas un dédommagement forfaitaire du même montant	2012-0918		Suivi
2012-22	2012	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait tenir compte des index relevés intermédiaires pour adapter l'échéancier de mensualisation des clients ayant opté pour un mode de facturation annuel	2012-0728		Suivi
2012-22	2012	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait tenir compte des index relevés intermédiaires pour adapter l'échéancier de mensualisation des clients ayant opté pour un mode de facturation annuel	2012-0728		Suivi
2012-21	2012	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait veiller à ce que les index de fin figurant sur les factures de résiliation soient identiques à ceux transmis par le distributeur concerné	2012-0720		Suivi
2012-20	2012	Part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mener les actions nécessaires auprès de ses services afin de ne plus effectuer de corrections unilatérales d'index de changement de fournisseur	2012-0718		Non suivi
2012-19	2012	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas corriger unilatéralement les index de mise en service erronés à la demande de ses clients mais en informer le distributeur, de telle sorte que les impacts des corrections effectuées puissent être répercutés sur les index de résiliation du prédécesseur éventuellement concerné	2012-0657		Suivi
2012-18	2012	Part	Consommations sans fournisseur	Distributeur	Gaz naturel	Le distributeur devrait modifier le libellé des courriers relatifs aux situations de consommation sans fournisseur afin de supprimer toute référence à des manipulations frauduleuses	2012-0639		Suivi
2012-17	2012	Part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mener les actions nécessaires auprès de ses services afin que la correction des index de changement de fournisseur se fasse en accord avec le distributeur concerné et le fournisseur précédent, conformément aux règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité	2012-0636 2012-0593		Non suivi
2012-16	2012	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait modifier l'article 5.1 de ses conditions générales de vente afin d'adapter la pénalité, en cas de retard de paiement, en fonction du montant de l'impayé	2012-0572		Suivi
2012-15	2012	Part	Résiliation/Mise en service	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait veiller à transmettre au distributeur les index auto-relevés que lui communiquent ses clients dans le cadre d'une résiliation de contrat	2012-0540		Suivi
2012-14	2012	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait trouver une solution à un problème récurrent : la décorrélation entre les mensualités et les consommations qui sont affichées sur la proposition d'échéancier	2012-0429		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2012-13	2012	Part	Comptage/Compteur communicant	Distributeur	Electricité	Dans le cadre du déploiement futur des compteurs communicants "Linky" le distributeur devrait en priorité pourvoir au remplacement des compteurs dont l'affichage peut prêter à confusion	2012-0419		Suivi
2012-12	2012	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait former ses techniciens afin que des erreurs de relevés liées à la spécificité de compteurs anciens soient détectées et corrigées	2012-0419		Suivi
2012-11	2012	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait, lorsque deux relevés d'un boîtier de télé report sont anormaux, adresser un courrier recommandé au consommateur l'avertissant de la défektivité du BTR et de la nécessité d'effectuer un relevé annuel de son compteur	2012-0305		Suivi
2012-10	2012	Part	Changement de fournisseur	Concertation CRE	Electricité	Les procédures devraient évoluer pour synchroniser la date de modification du dispositif de comptage avec celle du changement de fournisseur pour éviter de recourir à une mise en service	2012-0297		Suivi
2012-09	2012	Part	Qualité de la fourniture	ELD	Electricité	Les distributeurs de réseaux publics de distribution électrique devraient adresser tout avis de coupure pour travaux par voie postale, à l'adresse de facturation du consommateur, lorsque cette adresse est différente de celle du point de livraison. Publier un avis de coupure par voie d'affichage ou dans un journal local ne présente pas les meilleures garanties pour assurer l'information des consommateurs mais un avertissement individualisé adressé par voie postale constitue le moyen d'information le plus efficace	2012-0267		Suivi partiel
2012-08	2012	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait veiller à disposer des ressources nécessaires pour rétablir l'alimentation en urgence en fin de journée ou le lendemain si nécessaire lorsque des interventions de suspension d'alimentation sont programmées	2012-0172		Suivi
2012-07	2012	Part	Autres	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur ne devrait plus procéder à des coupures d'électricité de fin de maintien d'alimentation en libre service pendant la période des fêtes de fin d'année	2012-0172		Suivi
2012-06	2009	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait faire apparaître de façon lisible la mention "contrat résilié" au recto de toutes les factures de résiliation	2012-0172		Suivi
2012-05	2012	Part	Comptage/Autre	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mener des actions afin que les corrections suite à détection d'erreur de point de livraison soient effectuées conformément aux procédures concertées	2012-0172		Suivi
2012-04	2011	Part	Consommations sans fournisseur	Concertation CRE	Electricité	Les acteurs de marché devraient étudier une évolution de la procédure "Client résidentiel consommant sans fournisseur" dans le cadre de la concertation placée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie afin de ne pas pénaliser un occupant qui serait absent au moment du passage du technicien	2012-0172		Suivi
2012-03	2012	Part	Comptage/Autre	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait étudier la prise de vue systématique du compteur déposé et du nouveau compteur posé dans le cadre de tout remplacement de compteur, et en particulier dans le cadre des vérifications périodiques d'étalonnage	2012-0163		Suivi
2012-02	2012	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas utiliser les coefficients de conversion comme une variable d'ajustement des consommations facturées	2012-0133		Suivi
2012-01	2012	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre en cohérence le nom des offres commerciales entre le contrat et les factures afin d'éviter tout risque de confusion pour ses clients	2012-0016		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2011-13	2012	Part	Comptage/Autre	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait prendre les mesures requises pour garantir que la date de remplacement des compteurs renseignée dans son système d'information soit conforme à la date effective de l'opération	2011-1053		Suivi
2011-12	2012	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait publier sur son site internet les données de consommations moyennes selon la région, la puissance et l'option tarifaire souscrites utilisées dans le calcul des redressements	2011-1002		Non suivi
2011-11	2011	Part	Traitement des réclamations	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait mettre à jour le formulaire « Déclaration de dommages client » en substituant à la mention « le fournisseur EDF » la mention « le distributeur ERDF »	2011-1001		Suivi
2011-10	2011	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait transmettre aux fournisseurs toutes informations utiles permettant d'éviter la facturation de tours de compteur fictifs	2011-0803		Suivi
2011-09	2012	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait mettre en place des mesures permettant d'éviter les erreurs de changement de fournisseur sur des PCE correspondant à des installations de type VGR	2011-0666		Suivi
2011-08	2011	Part	Rappel de la réglementation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait obtenir un accord écrit du consommateur dans tous les cas visés par l'article L121-87 du code de la consommation quel que soit le type de contrat conclu (souscription d'une offre de marché ou au tarif réglementé), et en particulier lorsque cette souscription entraîne l'abandon d'une offre en extinction	2011-0664		Non suivi
2011-07	2011	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité	Les consommateurs devraient être remboursés de la composante de comptage du tarif d'acheminement pendant la période de dysfonctionnement de leur compteur	2011-0226		Suivi
2011-06	2011	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Electricité	Les tarifs appliqués à au moins un consommateur, tarifs en extinction y compris, devraient être publiés sur internet par le fournisseur	2011-0109		Suivi
2011-05	2011	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Les règles retenues en matière de décompte des jours et de calculs d'arrondi, en particulier pour la TVA, devraient être précisées sur le site d'information du fournisseur afin de permettre aux consommateurs de vérifier les calculs de leurs factures	2011-0109		Suivi
2011-04	2011	Part	Traitement des réclamations	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Les comptes-rendus d'entretiens téléphoniques conservés dans les systèmes d'information d'un fournisseur, devraient pouvoir être communiqués au consommateur qui en fait la demande, en application des dispositions l'article 39 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée	2011-0079		Suivi
2011-03	2010	Part	Comptage/Option Tarifaire	Distributeur	Electricité	Les fichiers relatifs aux informations concernant les plages horaires applicables selon l'option tarifaire choisie doivent être tenus à jour et les fournisseurs, qui sont tenus de retranscrire cette information dans leurs contrats et leurs factures doivent être informés en cas d'évolution	2011-0066		Suivi
2011-02	2011	Part	Paiement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	La communication de coordonnées bancaires par un consommateur ne peut pas être considérée comme une autorisation implicite de prélèvement bancaire	2011-0054		Suivi
2011-01	2011	Part	Comptage/Autre	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le consommateur devrait être systématiquement et préalablement informé de la date, de l'heure prévisible et des raisons du remplacement de son compteur	2011-0035		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2010-28	2010	Part	Facturation/Information	Distributeur	Electricité	Les distributeurs devraient communiquer des indications précises concernant les prestations exécutées dans les flux d'informations adressés aux fournisseurs. Les libellés des frais facturés devront correspondre à ceux de leurs catalogues de prestations, qui devront être adaptés si nécessaire dans un souci de lisibilité et de compréhension par le consommateur final.	2010-0714		Suivi
2010-27	2011	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Toute facture sortant du cours normal de la facturation devrait être accompagnée d'un courrier explicatif	2010-0762		Suivi
2010-27	2011	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Toute facture sortant du cours normal de la facturation devrait être accompagnée d'un courrier explicatif	2011-0042		Suivi
2010-26	2010	Part	Résiliation/mise en service	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Les procédures établies sous l'égide de la CRE devraient évoluer pour qu'une demande de résiliation du fournisseur précédant ne fasse pas obstacle à une demande de changement de fournisseur antérieure du consommateur	2010-0623		Suivi
2010-25	2010	Part	Résiliation/mise en service	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Un index de résiliation estimé devrait être corrigé systématiquement lorsque l'index de mise en service du successeur lui est inférieur (double-facturation au profit du distributeur)	2010-0584 2011-0074		Suivi partiel
2010-24	2010	Part	Résiliation/mise en service	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Un index auto-relevé ne devrait pas être rejeté au profit d'un index estimé sans investigation ni justification	2010-0417		Suivi
2010-23	2011	Part	Tarifs sociaux	Fournisseur	Electricité	L'option tarifaire (EJP, Tempo, etc.) et la puissance souscrite ne sont pas des conditions d'attribution du tarif de première nécessité (TPN)	2010-0361		Suivi
2010-22	2010	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Le fournisseur devrait communiquer, sur simple demande, à tous les consommateurs facturés dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti, les procédures qu'il applique en cas d'erreur de relevé et de dysfonctionnement des compteurs individuels de chauffage et d'eau chaude	2010-0301		Suivi partiel
2010-21	2010	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Lorsqu'un dysfonctionnement d'un compteur individuel de chaleur ou d'eau chaude et signalé au distributeur la facturation de tous les occupants d'un immeuble en vente de gaz réparti (VGR) devrait être corrigée	2010-0301		Suivi
2010-20	2010	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Les relevés des compteurs individuels de chaleur et d'eau chaude d'une installation vente de gaz réparti (VGR) devraient être synchronisés avec le relevé du compteur de gaz de l'immeuble	2010-0301		Suivi partiel
2010-19	2010	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Devrait apparaître systématiquement sur les factures le coefficient énergétique global, la quantité de gaz consommée par l'immeuble, la période concernée, et la somme des consommations individuelles de chaleur et d'eau chaude.	2010-0300		Suivi partiel
2010-18	2010	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	Tout occupant devrait se voir remettre une copie du contrat vente de gaz réparti (VGR) et de la délégation de signature.	2010-0300		Suivi partiel
2010-17	2010	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Pour les clients mensualisés, le solde à devoir en fin de période devrait être prélevé en deux mensualités et non une seule s'il excède le montant d'une mensualité	2010-0275		Suivi
2010-16	2010	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait dater les conditions générales de vente	2010-0275		Suivi
2010-15	2010	Part	Conditions générales de vente	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait adresser ses nouvelles conditions générales de vente par courrier aux clients, préalablement à leur entrée en vigueur	2010-0275		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2010-14	2012	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Le distributeur ne devrait pas s'opposer à la mise en œuvre de la procédure d'expertise amiable prévue par le contrat en cas de désaccord sur le principe d'une indemnisation	2012-1232 2012-0672 2010-0207		Non suivi
2010-13	2010	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Le dysfonctionnements des instruments associés à l'appareil de comptage (téléreport) devrait être pris en compte dans les procédures	2010-0190		Suivi
2010-12	2010	Part	Traitement des réclamations	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait répondre directement à une réclamation du consommateur ou la transmettre à son fournisseur s'il n'est pas concerné	2010-0140		Suivi
2010-11	2010	Part	Résiliation/mise en service	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	L'origine d'une résiliation inexplicite devrait être systématiquement investiguée, afin d'appliquer les procédures appropriées	2010-0137		Suivi
2010-10	2010	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur pourrait transmettre au consommateur après un dépannage un compte rendu d'intervention	2010-0135		Suivi
2010-09	2010	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas mettre en œuvre de suspension de fourniture pour un impayé indépendant du contrat de fourniture d'énergie	2010-0097		Suivi
2010-08	2010	Part	Résiliation/mise en service	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Les dispositions applicables aux suspensions de fourniture en cas d'impayés devraient être appliquées aussi aux cas de résiliation du contrat	2010-0096		Suivi
2010-07	2010	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur pourrait adresser par courrier recommandé au consommateur après deux absences consécutives au relevé du compteur	2010-0087		Suivi
2010-06	2010	Part	Résiliation/mise en service	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	L'index de mise en service par défaut ne devrait pas être l'index de résiliation du prédécesseur si le distributeur dispose d'un index relevé plus récent	2010-0054		Suivi
2010-05	2010	Part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas recourir à la procédure de changement de fournisseur pour des changements d'offres	2010-0042		Suivi
2010-04	2010	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur ne devrait pas autoriser le recours à la procédure de changement de fournisseur pour un changement d'offre	2010-0042		Suivi
2010-03	2010	Part	Autres	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Les consommateurs devraient être informés de l'annulation des rendez-vous par le distributeur	2010-0033		Suivi
2010-02	2010	Part	Information/Autre	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Les consommateurs devraient être informés du maintien d'un contrat relatif à une installation coupée	2010-0032		Suivi
2010-01	2010	Part	Résiliation/mise en service	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas imposer l'envoi d'un courrier recommandé pour résilier un contrat	2010-0025		Suivi
2009-30	2012	Part	Comptage/Autre	Concertation CRE	Electricité	Le consommateur ne devrait pas supporter le coût de la mise en conformité du compteur qui lui est imposée (ex : emménagement dans local avec comptage en extinction). La Commission de régulation de l'énergie devrait analyser les dispositions relatives à la prise en charge du coût des modifications du dispositif de comptage, lorsque celles-ci sont imposées par le distributeur, en cas de mise en service. Ces coûts ne devraient pas être supportés par les consommateurs concernés ou leurs nouveaux fournisseurs mais faire l'objet d'une prise en charge intégrale par le TURPE	2012-0297 2009-0013		Suivi
2009-29	2010	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Electricité	La signification de "tarif en extinction" devrait être précisée dans les contrats	2009-0176		Suivi
2009-28	2010	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité	La clarté des informations du catalogue des prestations du distributeur pourrait être améliorée	2009-0172		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2009-27	2009	Part	Information/Autre	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mettre à disposition des consommateurs une information sur les modalités de changement de rythme de facturation	2009-0171		Suivi
2009-26	2009	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Distributeur	Electricité	Le délai d'activation des signaux tarifaires type Tempo et le seuil de tolérance admis devraient être précisés par le distributeur. Un dédommagement devrait être prévu lorsqu'ils ne sont pas respectés	2009-0166		Suivi
2009-25	2009	Part	Facturation/Autre	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	La pratique qui consiste à ne pas rembourser spontanément les avoirs inférieurs à 15 euros en cas de résiliation devrait être supprimée	2009-0160		Suivi
2009-24	2009	Part	Traitement des réclamations	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait répondre à une réclamation par le même canal que celui employé par le consommateur	2009-0158		Suivi
2009-23	2009	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le redressement devrait être facturé sur la base du prix en vigueur pendant la période de dysfonctionnement et non sur la base du prix en vigueur à la date d'édition de la facture	2009-0151		Suivi
2009-22	2009	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas appliquer d'autres pénalités que celles prévues par le contrat	2009-0125		Suivi
2009-21	2009	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait fiabiliser les index de changement de fournisseur	2009-0111 2009-0052		Suivi
2009-20	2009	Part	Résiliation/mise en service	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	La correction d'un index auto-relevé erroné ne devrait pas être facturée par le distributeur. L'auto relevé a pour vocation d'éviter le déplacement du distributeur. La correction ne devrait pas être facturée et prise en charge dans le cadre du forfait de mise en service	2009-0103		Non suivi
2009-19	2009	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Les recours en cas de défaut de qualité de fourniture devraient être clarifiés par le distributeur auprès du consommateur	2009-0100		Suivi
2009-18	2009	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité	L'abattement de 10% prévu en cas de dysfonctionnement pourrait s'appliquer au ratio heures pleines/heures creuses (HP/HC)	2009-0099		Suivi
2009-17	2009	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Gaz naturel	La mise en conformité des contrats forfait cuisine avec la réglementation en vigueur devrait être étudiée	2009-0091		Suivi
2009-16	2009	Part	Changement de fournisseur	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait indiquer sur la facture de résiliation que l'index de changement de fournisseur est estimé et non relevé	2009-0065		Suivi
2009-15	2009	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité	Les différentes options des prestations pour impayés pourraient être précisées	2009-0063		Suivi
2009-14	2009	Part	Changement de fournisseur	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Une procédure de correction des index de changement de fournisseur devrait être mise en place dans le cadre de la concertation placée sous l'égide de la CRE	2009-0053		Suivi
2009-13	2009	Part	Comptage/Autre	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait intervenir le plus rapidement possible en cas d'erreur de référence du point de comptage	2009-0041		Suivi
2009-12	2009	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	Les consommateurs pourraient être mieux informés sur les différentes options de raccordement et leur incidence sur la qualité de la fourniture	2009-0037		Suivi
2009-11	2009	Part	Catalogue des prestations	Distributeur	Electricité	Les prestations dont les prix sont régulés devraient être distinguées dans le catalogue des prestations	2009-0037		Suivi
2009-10	2009	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	En cas de redressement en faveur du consommateur, la durée du redressement ne devrait pas être bornée par un précédent changement de fournisseur	2009-0027		Suivi
2009-09	2009	Part	Autres	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur ne devrait pas imposer unilatéralement d'avenant au contrat de fourniture, tel qu'un changement de puissance	2009-0025		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2009-08	2009	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	La lisibilité des factures pourrait faire l'objet de travaux dans le cadre des instances de concertation	2009-0023		Suivi
2009-07	2009	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Fournisseur	Electricité	Une information complète sur les modalités de fonctionnement et de facturation de l'option Tempo devrait être mise à disposition des consommateurs	2009-0016		Suivi
2009-06	2009	Part	Dysfonctionnement de comptage/Contrôle métrologique	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Une documentation sur la prestation de contrôle métrologique des compteurs devrait être mise à disposition des consommateurs	2009-0015		Suivi
2009-05	2009	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Pouvoirs publics	Electricité	La commercialisation d'offres similaires à Tempo et EJP devrait être rendue possible	2009-0013		Suivi
2009-04	2009	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait préciser dans ses conditions générales de vente la gestion consécutive à un prélèvement rejeté	2009-0009		Suivi
2009-03	2009	Part	Résiliation/mise en service	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait assumer les conséquences du maintien de l'alimentation d'un site après une demande de résiliation qu'il n'a pas mise en œuvre	2009-0007		Suivi
2009-02	2009	Part	Changement de fournisseur	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait corriger les index de changement de fournisseur en cas d'anomalie de l'historique de consommation	2009-0004		Suivi
2009-01	2009	Part	Qualité de la fourniture	Fournisseur	Electricité	Le traitement des demandes d'indemnisation relatives à la qualité du réseau public de distribution devrait faire l'objet d'une information dans les conditions générales de vente, par Internet, et dans les courriers de réponse aux réclamations	2009-0001		Suivi
2008-31	2009	Part	Facturation/Information	fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le libellé des interventions du distributeur devrait être explicite pour le consommateur et correspondre au libellé du Catalogue de prestation du distributeur	2008-0007 2008-0019		Suivi
2008-31	2009	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le libellé des interventions du distributeur devrait être explicite pour le consommateur et correspondre au libellé du Catalogue de prestation du distributeur	2012-0248		Suivi
2008-30	2008	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Les données d'historiques de consommation devraient être corrigées en cas d'erreur de relevé	2009-0095 2009-0056 2008-0044		Suivi
2008-29	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Distributeur	Electricité	La puissance souscrite devrait être rétablie après un constat de fraude	2008-0046		Suivi
2008-28	2008	Part	Tarifs spécifiques (VGR,EJP,Cuisson,...)	Distributeur	Electricité	Un dysfonctionnement dans l'émission des signaux tarifaires devrait donner lieu systématiquement à un redressement des consommations par le distributeur	2008-0042		Suivi
2008-27	2008	Part	Facturation/Données de consommation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Tous les index relevés par le distributeur devraient être pris en compte par le fournisseur dans la facturation	2008-0041		Suivi
2008-26	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Les modalités de prise en charge du coût des contrôles des équipements de comptage, à la demande des consommateurs, devraient être étudiées dans le cadre de la concertation placée sous l'égide de la CRE	2008-0036		Suivi
2008-25	2008	Part	Facturation/Mensualisation	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait s'assurer que les avenants d'échéancier soient mis en oeuvre dans le respect du contrat et d'une information précise des consommateurs	2008-0035		Suivi
2008-24	2008	Part	Impayés	Distributeur	Electricité	Le contenu des "conventions amiables pour défaut de règlement" du distributeur devrait être corrigé des mentions obsolètes	2008-0034		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2008-23	2008	Part	Fraude	Distributeur	Electricité	Le distributeur ne devrait pas nommer un de ses services "service de répression des fraudes", car cela est source de confusion	2008-0034		Suivi
2008-22	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	La procédure mise en place sous l'égide de la CRE devrait prévoir des délais de traitement raisonnables	2008-0033		Suivi
2008-21	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait informer le consommateur sur les modalités de prise en compte des éléments de personnalisation des redressements	2008-0032		Suivi
2008-20	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Les redressements pourraient être personnalisés dans certaines situations, afin de prendre en compte les particularités des usages des consommateurs	2008-0032		Suivi
2008-19	2008	Part	Facturation/Données de consommation	Concertation CRE	Electricité + Gaz naturel	Les modalités d'une facturation plus juste en cas d'évolution des prix pourraient être étudiées dans une instance dédiée placée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie	2008-0029		Suivi
2008-18	2008	Part	Qualité de la fourniture	Distributeur	Electricité	L'information sur les précautions à prendre en cas de coupures d'électricité pourrait être renforcée	2008-0021		Suivi
2008-17	2008	Part	Conseil tarifaire	Fournisseur	Electricité	Le fournisseur devrait alerter son client bénéficiant de l'option heures pleines/heures creuses lorsque le taux d'heures creuses est trop faible et ne permet pas de rentabiliser le surcoût de l'abonnement	2008-0020		Non suivi
2008-16	2008	Part	Impayés	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur ne devrait pas mettre en œuvre d'action de recouvrement avant d'avoir apporté une réponse à la réclamation du consommateur	2012-0952 2008-0019		Suivi
2008-15	2008	Part	Traitement des réclamations	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait mentionner sur les courriers d'attente adressés au consommateur, en cas de réclamation écrite, les voies de recours amiables à solliciter, à défaut de réponse, par exemple	2008-0019		Suivi
2008-14	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Autre	Distributeur	Electricité	Le distributeur devrait soumettre pour avis, au groupe de concertation dédié à l'évolution des procédures, sous l'égide de la CRE, son projet de révision de la procédure pour fraude et dysfonctionnement de comptage	2008-0019		Suivi
2008-13	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Redressement	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le consommateur devrait être informé par le distributeur des paramètres d'un redressement	2008-0019		Suivi
2008-12	2008	Part	Autres	Distributeur	Gaz naturel	Les coefficients de conversion kWh/m ³ devraient être publiés pour chaque commune sur le site Internet du distributeur	2008-0016		Suivi
2008-11	2008	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait corriger les factures erronées en les annulant et en les remplaçant par des factures justes plutôt que d'émettre des factures rectificatives difficiles à comprendre	2008-0015		Suivi
2008-10	2008	Part	Traitement des réclamations	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait traiter les réclamations dans un délai raisonnable	2008-0013		Suivi
2008-09	2008	Part	Traitement des réclamations	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Prendre les mesures nécessaires, notamment au niveau de son système d'informations, afin que les services clientèles soient en mesure de répondre à toute question relative à la facturation et plus particulièrement au remboursement d'un trop perçu	2008-0013		Suivi
2008-08	2008	Part	Facturation/Données de consommation	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le consommateur devrait être informé par le distributeur des détails d'une régularisation faisant suite à une longue période sans relevé	2008-0012		Suivi
2008-07	2008	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Les paramètres pris en compte dans l'établissement d'un plan de mensualisation devraient être communiqués au consommateur	2008-0008		Suivi
2008-06	2008	Part	Facturation/Information	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	La date de l'intervention du distributeur devrait être affichée sur la facture	2008-0007		Suivi

Numérotation	Année	part/pro	Thème	Type de destinataire	Energie	Contenu	Recommandation	Date de la recommandation	Suites
2008-05	2008	Part	Conseil tarifaire	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur doit contrôler la pertinence des frais facturés par le distributeur	2008-0007		Non suivi
2008-04	2008	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le consommateur et son fournisseur devraient être informés par le distributeur dès détection d'une incohérence des données de comptage	2008-0006		Suivi
2008-03	2008	Part	Dysfonctionnement de comptage/Information	Distributeur	Electricité	La lisibilité des courriers types pourrait être améliorée dans le cadre d'un dysfonctionnement de compteur	2008-0004		Suivi
2008-02	2008	Part	Comptage/Relevé	Distributeur	Electricité + Gaz naturel	Le distributeur devrait mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour accéder aux installations de comptage au moins une fois par an	2008-0003		Suivi
2008-01	2008	Part	Facturation/Autre	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait assurer un suivi personnalisé du dossier en cas de dysfonctionnement de facturation	2008-0001		Suivi
2008-01	2008	Part	Facturation/Autre	Fournisseur	Electricité + Gaz naturel	Le fournisseur devrait assurer un suivi personnalisé du dossier en cas de dysfonctionnement de facturation	2008-0002		Suivi