RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Recommandations de bonnes pratiques du médiateur national de l'énergie

17 octobre 2023

Depuis sa mise en place en décembre 2006, le médiateur national de l'énergie a émis, outre des recommandations propres à des litiges individuels, cinq cents recommandations dites « *génériques* », dont l'objet est de rappeler les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre de manière générale dans les relations des acteurs du secteur avec les consommateurs d'énergie.

Ces bonnes pratiques sont parfois de simples « *rappels à la loi* ». Elles sont souvent la mise en application du principe de loyauté qui s'impose au fournisseur d'énergie envers le consommateur domestique ou petit professionnel (TPE), qui n'est pas un spécialiste des questions de fourniture d'énergie.

Il a paru utile de réunir toutes ces « *recommandations génériques* » dans un même document mis en ordre et en forme, pour en permettre une meilleure connaissance et une meilleure mise en œuvre.

Prenant appui sur les recommandations génériques émises par le médiateur national de l'énergie, ce document n'a pas, de ce fait, un caractère exhaustif sur les pratiques qui relèvent de la relation contractuelle entre un fournisseur d'énergie, un gestionnaire du réseau de distribution et le consommateur d'énergie. Il traite toutefois des questions qui se posent le plus fréquemment dans les litiges entre les acteurs du secteur de l'énergie et les consommateurs ; c'est là tout son intérêt.

Ce document est principalement destiné aux collaborateurs des services du médiateur national de l'énergie, pour les aider au règlement des litiges qui leur sont soumis en médiation, en leur permettant de se référer à des règles et des principes harmonisés et cohérents, approuvés par le médiateur national de l'énergie.

Par la publicité qui est donnée à ce document, notamment sur le site internet du médiateur national de l'énergie, il permettra également à tous les acteurs du secteur de l'énergie de mieux connaître les bonnes pratiques et de les mettre en application.

Il constituera également pour les consommateurs d'énergie un moyen de mieux connaître leurs droits et ce qu'ils sont légitimement en droit d'attendre de la part de leur fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre d'une relation contractuelle fondée sur la loyauté et le respect de leurs droits.

Ces recommandations concernent les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution d'énergie dans leurs relations avec les consommateurs d'énergie relevant du champ de compétence du médiateur national de l'énergie. Pour simplifier la présentation de ce guide de bonnes pratiques, les clients professionnels (TPE) et non professionnels (associations, copropriétés) sont regroupés sous la dénomination de « *clients non résidentiels* ».

Table des matières

1. SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL OU D'ELECTRICITE 5

1.1 Principes généraux visant à garantir une information loyale et complète des consommateurs lors de la souscription 5

1.2 Démarchage 6

1.3 Informations à mentionner dans les conditions générales de vente 7

1.4 Information sur les prix et tarifs 10

1.5 Obligation de conseil sur les offres, options et tarifs, qui doivent être adaptés aux besoins et usages de chaque consommateur 13

2. MISE EN SERVICE ET CHANGEMENT DE FOURNISSEUR 15

3. ERREUR D'IDENTIFICATION D'UN COMPTEUR 17

3.1 Prévention des erreurs d'identification d'un compteur 17

3.2 Mesures à prendre par le fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution en cas d'erreur d'identification de compteur 18

4. L'EXECUTION DU CONTRAT 19

4.1 Plan de mensualisation 19

4.2 Index de consommation 19

4.2.1 Index télétransmis (compteur communicant) 20

4.2.2 Index relevés 20

4.2.3 Index estimés (compteur non communicant) 21

4.2.4 Index de consommations en gaz naturel 21

4.3 Qualité, clarté et fiabilité des informations données dans les factures 22

4.3.1 Mesures à prendre en cas de facturation perturbée 22

4.3.2 Interdiction de facturation des consommations de plus de 14 mois (article L. 224-11 du code de la consommation) 24

4.4 Paiement et modalités de paiement 26

4.5 Modification du contrat 28

4.6 Les interventions du gestionnaire de réseau de distribution 29

5. INCIDENTS CONTRACTUELS 30

5.1 Impayés 30

5.1.1 Relances avant suspension de fourniture 30

5.1.2 Suspension de la fourniture d'énergie pour impayés 31

5.1.3 Mesures protectrices en faveur de consommateurs bénéficiaires d'aides sociales en situation d'impayés 32

5.2 Dysfonctionnements de compteur 34

5.2.1 Vérification des données de comptage et contrôle métrologique 34

5.2.2 Changement de compteur 36

5.2.3 Redressement des consommations 36

5.3 Incidents liés à la qualité de la fourniture d'énergie 37

5.3.1. Information des consommateurs sur la qualité de fourniture 37

5.3.2 Coupure inopinée 37

5.3.3. Coupure programmée pour travaux *37*
5.3.4. Abattement tarifaire règlementaire pour coupure longue d'électricité *38*

5.4 Dommages liés à un défaut de qualité de fourniture 38
5.4.1 Expertises contradictoires *38*
5.4.2 Évaluation des dommages *39*

5.5 Dommages en cas de travaux du gestionnaire de réseau 39
5.5.1 Travaux d'élagage à proximité des ouvrages de distribution d'électricité *39*
5.5.2 Travaux dans un immeuble *39*

6. CONSOMMATION SANS FOURNISSEUR 40

7. RESILIATION DU CONTRAT DE FOURNITURE 41

7.1 Index de résiliation 41

7.2 Date de la résiliation 42

7.3 Facture de résiliation 42

8. RACCORDEMENT 43

8.1 L'établissement des devis relatifs aux travaux de raccordement 43

8.2 Clarté des devis de travaux de raccordement 44

8.3 Réalisation des travaux de raccordement 45

8.4 Puissance de raccordement 45

8.5 Réparation provisoire 45

9. LE CAS SPECIFIQUE DES COLONNES MONTANTES 46

9.1 La sécurité des colonnes montantes 47

9.2 Augmentation de puissance sans modification de la colonne montante 47

9.3 Augmentation de puissance nécessitant modification de la colonne électrique 47

9.4 Cas particulier : la colonne montante ayant atteint la limite de sa capacité ou qui est « non-évolutive » .47

10. CONTRATS DE FOURNITURE DE GPL 49

10.1 Données de consommation 49
10.1.1 Contrats de fourniture DE GPL avec compteur *49*
10.1.2 Contrats de fourniture de GPL sans compteur *50*

10.2 Informations sur les prix 50
10.2.1 Evolution des prix *50*
10.2.2Période promotionnelle *50*

11. RECLAMATIONS ET RECOURS 51

11.1 Réclamations 51

11.2 Saisine du médiateur national de l'énergie 51

12. INDEX 53

13. LISTE DES ORGANISATIONS CONSULTEES 54

1. SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL OU D'ELECTRICITE

1.1 Principes généraux visant à garantir une information loyale et complète des consommateurs lors de la souscription

Cadre juridique

Article 1104 du code civil : *« Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. »*

Article 1112-1 du code civil : *« Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants. »*

Article 1135 du code civil : *« L'erreur sur un simple motif, étranger aux qualités essentielles de la prestation due ou du cocontractant, n'est pas une cause de nullité, à moins que les parties n'en aient fait expressément un élément déterminant de leur consentement. […]. »*

Article L. 224-6 du code de la consommation « *Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Par dérogation au premier alinéa et au premier alinéa de l'article L. 221-25, si le consommateur qui emménage dans un site sollicite un fournisseur et souhaite que l'exécution de son contrat conclu à distance commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le fournisseur recueille sa demande expresse, par tous moyens, et transmet le contrat au consommateur conformément à l'article L. 224-7 accompagné du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5. Cette disposition n'est pas applicable aux contrats prévus à l'article L. 332-7 du code de l'énergie. Aucune somme n'est due par le consommateur en cas d'exercice de son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie conformément à l'avant-dernier alinéa du présent article ou si le fournisseur n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5. »*

Article L. 121-17 du code de la consommation : *« Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire. Les dispositions du présent article s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Formuler les offres d'énergie de façon claire, loyale et complète, en veillant à ce que les consommateurs, qui ne sont pas des spécialistes, ne soient pas induits en erreur ;

- En complément des informations figurant à l'article L.224-3 du code de la consommation, faire figurer distinctement dans les informations contractuelles remises au consommateur :

    - L'évaluation de sa consommation annuelle prévisionnelle et des usages déclarés ;
    - Le montant estimé de la facture annuelle ;
    - La mention de l'existence de « *frais de résiliation anticipée* », avec une illustration chiffrée du calcul de leur montant, lorsque le contrat est souscrit par un client professionnel ;
    - L'évaluation de la consommation du client correspondant à ses usages ;
    - Le montant des mensualités proposées en cohérence avec l'évaluation de cette consommation ;
    - L'accord express du client lorsqu'il lui est proposé une offre de fourniture d'énergie dont le prix est indexé sur les prix de marchés, avec une information circonstanciée sur les risques inhérents à ce type d'indexation ; cette information circonstanciée s'impose d'autant plus dans le cadre du renouvellement d'un contrat de fourniture d'énergie.

1.2 Démarchage

Cadre juridique

Article L. 221-18 du code de la consommation : « *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*
1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. […] ».

Article L. 221-25 du code de la consommation : « *Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.[…] Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5 ».*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Respecter un délai minimum de réflexion pour le consommateur entre la remise du contrat par le démarcheur et le recueil de la signature du contrat de fourniture d'énergie par le fournisseur. Ce délai ne devrait pas être inférieur à 24h, à l'instar de ce que prévoit l'article L. 112-2-2 du code des assurances pour le démarchage téléphonique dans le domaine de l'assurance.

- Ne pas activer un contrat souscrit à la suite d'un démarchage avant l'expiration du délai de rétraction de 14 jours après le recueil de la signature du consommateur ; ne déroger à cette règle qu'en cas de demande expresse du consommateur dans certaines circonstances, qu'il appartiendrait au fournisseur de démontrer en cas litige.

- Ne pas vendre des offres à tarification dynamique[1] par démarchage (téléphonique ou à domicile).

Recommandations spécifiques au fournisseur d'énergie qui démarche un client non résidentiel

- Se faire communiquer systématiquement la dernière facture du consommateur, afin d''y vérifier la date d'échéance du contrat en cours et l'existence éventuelle de « *frais de résiliation anticipée* ».
- Faire figurer sur les devis proposé une mention sur l'existence de ces frais de ces « *frais de résiliation anticipée* »
- Recueillir une mention manuscrite de son futur client attestant qu'il a bien pris connaissance du montant qu'il devra acquitter au titre des « *frais de résiliation anticipée* » du contrat précédant.

1.3 Informations à mentionner dans les conditions générales de vente

Cadre juridique

Article L. 221-1 du code de la consommation : « *Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur […].* »

Article 1171 du code civil : « *Dans un contrat d'adhésion, toute clause non négociable, déterminée à l'avance par l'une des parties, qui créée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat est réputée non écrite. L'appréciation du déséquilibre significatif ne porte ni sur l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix à la prestation***. »**

Article L. 212-1 du code de la consommation *« Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Sans préjudice des règles d'interprétation prévues aux articles 1188, 1189, 1191 et 1192 du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il*

[1] Telles que définies par les délibérations de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) n° 2021-135 du 20 mai 2021 et n° 2022-215 du 27 juillet 2022

s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque les deux contrats sont juridiquement liés dans leur conclusion ou leur exécution.
L'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible.
Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la commission des clauses abusives, détermine des types de clauses qui, eu égard à la gravité des atteintes qu'elles portent à l'équilibre du contrat, doivent être regardées, de manière irréfragable, comme abusives au sens du premier alinéa.
Un décret pris dans les mêmes conditions, détermine une liste de clauses présumées abusives ; en cas de litige concernant un contrat comportant une telle clause, le professionnel doit apporter la preuve du caractère non abusif de la clause litigieuse.
Ces dispositions sont applicables quels que soient la forme ou le support du contrat. Il en est ainsi notamment des bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets, contenant des stipulations négociées librement ou non ou des références à des conditions générales préétablies.

Article L. 224-3 du code de la consommation *: « L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes :*
1° L'identité du fournisseur, […]
2° Les coordonnées téléphoniques et électroniques du fournisseur ;
[…] 6° La durée du contrat et ses conditions de renouvellement ;
7° La durée de validité de l'offre ;
8° Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;
9° Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet ;
[…] 15° La possibilité de recourir au médiateur national de l'énergie prévu à l'article L. 122-1 du code de l'énergie et les modes de règlement contentieux des litiges ;
16° Les conditions prévues à l'article L. 124-1 du code de l'énergie pour bénéficier du chèque énergie, ainsi que les modalités d'utilisation de ce chèque pour le paiement de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;
17° Les coordonnées du site internet qui fournit gratuitement aux consommateurs soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne ou, à défaut, dans un document équivalent établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie. »

Article L. 224-4 du code de la consommation *« Les informations mentionnées à l'article L. 224-3 sont mises à la disposition du consommateur par écrit ou sur support durable préalablement à la conclusion du contrat. Elles sont accompagnées d'une synthèse des principales dispositions contractuelles.* »

Article L. 224-7 du code de la consommation « *Le contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est écrit ou disponible sur un support durable. A la demande du consommateur, il lui est transmis à son choix par voie électronique ou postale.*
Outre les informations mentionnées à l'article L. 224-3, il comporte les éléments suivants :
1° La date de prise d'effet du contrat et sa date d'échéance s'il est à durée déterminée ;
2° Les modalités d'exercice du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et L. 221-*20*
3° Les coordonnées du gestionnaire de réseau auquel est raccordé le client ;
4° Le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les *modalités de comptage de l'énergie consommée ;*
5° Le rappel des principales obligations légales auxquelles les consommateurs sont soumis concernant leurs installations intérieures. Les dispositions du présent article s'appliquent quels que soient le lieu et le mode de conclusion du contrat ».

Article R. 333-10 du code de l'énergie *: « I. Les fournisseurs d'électricité sont tenus d'informer le consommateur final sur l'origine de l'électricité qui lui est fournie dans le cadre de l'offre qu'il a souscrite.*

Sur les factures adressées au consommateur final, ils indiquent, de manière compréhensible et aisément comparable, les différentes sources d'énergie primaire utilisées pour produire l'électricité qu'ils ont commercialisée dans le cadre de l'offre souscrite et la contribution respective de chacune d'elles à cette offre, au cours de l'année précédente. »

CJUE, 5 juillet 2012, aff. C-49/11 : dans cet arrêt, la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) a condamné le système de l'acceptation des Conditions Générales de Vente (CGV) sur un site Internet au moyen du clic d'une case à cocher associée à un lien renvoyant vers le texte de ces Conditions Générales de Vente. Au visa de la directive 97/7 CE du 20 mai 1997 sur l'information précontractuelle due aux consommateurs, la juridiction a, en l'espèce, considéré que le professionnel qui recourait à un lien hypertexte pour faire accepter ses conditions générales de vente ne respectait pas les dispositions applicables puisqu'il ne fournissait pas ses conditions générales ; l'internaute étant obligé de cliquer sur le lien pour y accéder et le lien hypertexte ne constituait pas un support durable.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Publier les conditions générales de vente (CGV) sur le site internet du fournisseur d'énergie, en indiquant toujours leur date de validité.

- Rédiger les clauses du contrat en veillant à ce qu'elles ne créent pas un déséquilibre au détriment des droits du consommateur.

- Préciser expressément dans les conditions générales de vente, en plus des informations légales :

  - Les conditions dans lesquelles les mensualités peuvent être réévaluées à l'initiative du fournisseur en cours de période, sur des bases objectives et justifiées, avec une information préalable du consommateur lui laissant la possibilité de refuser cette réévaluation.
  - La procédure de recouvrement des impayés, en rappelant notamment les dispositions réglementaires applicables en la matière, ainsi que les modalités selon lesquelles la facturation se poursuit en cas de mensualités impayées ;
  - Le montant des pénalités de retard de paiement ;
  - Les conditions d'évolution des contrats de fourniture d'énergie souscrits par plusieurs titulaires tenus solidairement au règlement des dettes, lorsque l'un d'eux se retire du contrat ;
  - Le montant du dépôt de garantie lorsqu'il est exigé ; le médiateur national de l'énergie recommande que son montant soit fixé proportionnellement à la consommation annuelle du client ;
  - Les modalités de facturation de l'abonnement, lorsque la facturation est faite à termes périodiques (mois facturés à l'avance ou pour les mois écoulés.) ;
  - Le cas échéant, ce que signifie « *tarif en extinction* » et les cas dans lesquels les contrats peuvent être résiliés du fait d'une demande de modification du contrat en cours ;
  - L'existence du cahier des charges de concession de distribution publique et les modalités dans lesquelles les consommateurs ont, effectivement et gratuitement, accès à ce cahier des charges.

Pour les fournisseurs d'énergie de clients non résidentiels

Recommandation du médiateur national de l'énergie :

Conformément à l'article 1171 du code civil, rédiger la clause de cession d'un contrat de fourniture d'énergie de manière équilibrée, ce qui signifie que, lorsqu'un fournisseur prévoit dans ses conditions générales de vente la possibilité de s'opposer à la cession du contrat de fourniture de son client à un repreneur de l'entreprise, il devrait, d'une part, en préciser les conditions, et, d'autre part, prévoir la possibilité pour le client de refuser le transfert de son contrat à un autre fournisseur, dans des conditions similaires (délai de prévenance…)

1.4 Information sur les prix et tarifs

Cadre juridique

Article L. 112-1 du code de la consommation : *« Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation. »*

Article L. 224-3 du code de la consommation « *L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes :*
(…)
4° Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables. Pour les offres dont le prix, fixé librement, est indexé sur les cours de marché selon une périodicité n'excédant pas un trimestre ou les offres à tarification dynamique mentionnées à l'article L. 332-7 du code de l'énergie, les opportunités, les coûts et les risques liés à ces types d'offres sont précisés dans des termes clairs et compréhensibles, notamment au regard de leur exposition à la volatilité des prix, selon des modalités précisées par arrêté des ministres chargés de la consommation et de l'énergie, après avis de la Commission de régulation de l'énergie. Cet arrêté précise notamment la périodicité mentionnée à la deuxième phrase du présent 4° ».

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Publier tous les tarifs sur le site internet du fournisseur, y compris ceux des contrats « *mis en extinction* »[2] :
  - En cas de prix « *promotionnel* », bien préciser dans la grille tarifaire sa durée d'application et les conditions à remplir pour en bénéficier ;
  - Mentionner le prix TTC « *hors promotion* » dans la même police et la même taille de caractères que le prix promotionnel.

[2] Un tarif est en extinction lorsque de nouveaux clients ne peuvent plus souscrire ce type de contrat, alors que les contrats en cours continuent de s'appliquer.

- Lorsque les conditions de vente précisent qu'une composante du prix de l'énergie est « *fixe sur une durée déterminée* », respecter strictement cet engagement, sans possibilité d'invoquer les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation avant la fin de la période déterminée du prix fixe, à l'exception des cas dans lesquels il peut invoquer l'imprévision en vertu de l'article 1195 du code civil.

- Pour les contrats de fourniture dont les prix sont indexés sur les marchés de gros de vente de gaz naturel ou d'électricité :

    - Rappeler au consommateur par une information transparente et compréhensible que ces offres indexées sur les prix des marchés de gros présentent des risques tenant à la volatilité de ces prix sur les marchés de gros qui peuvent augmenter fortement ;
    - Au cours du contrat, informer les consommateurs au moins 10 jours avant son application du prix du kWh qui sera en vigueur dès le 1er jour de la période suivante ;
    - Mentionner le pourcentage d'augmentation du nouveau prix par rapport à l'ancien à chaque évolution du prix indexé ;
    - Lorsque les prix augmentent de manière importante, assurer une information en cours de contrat pour en prévenir le consommateur

Pour les fournisseurs d'énergie de clients non résidentiels

Cadre juridique

Fiches d'information standardisées : conformément aux engagements souscrits sous l'égide de la CRE en 2007, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel doivent publier des « *fiches standardisées de description de l'offre* », mentionnant les prix hors TVA, mais également toutes taxes comprises, incluant les taxes et contributions, pour leurs offres destinées aux clients professionnels ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou une consommation annuelle de gaz naturel inférieure à 30 000 kWh,.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Présenter les offres, grilles tarifaires et conditions particulières de vente, de manière à en permettre la comparaison, et permettre au consommateur de faire jouer la concurrence :

- Lorsque l'offre présente distinctement la part fourniture des autres composantes du prix de vente :

- Pour les consommateurs non résidentiels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, préciser clairement le montant du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) applicable à la date de signature du contrat ;

- Présenter dans les conditions particulières de vente les différentes composantes du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) et les modalités de leur facturation, en particulier pour la part fixe du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) rattachée à l'abonnement ; faire la même présentation pour les contrats de fourniture de gaz naturel en ce qui concerne le tarif d'accès des tiers au réseau de distribution et de transport de gaz naturel (ATRD et ATRT) ;

- Pour la présentation d'une offre dans laquelle le prix de la fourniture est « *fixe* », faire apparaitre le cas échéant clairement les composantes du prix qui sont fixes et celles qui ne le sont pas, afin que le consommateur puisse parfaitement identifier les composantes du prix qui peuvent évoluer en cours de contrat : tarif du gestionnaire de réseau (TURPE en électricité, ATRD et ATRT en

gaz naturel), plafonnement ARENH (« Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique »), certificats d'économies d'énergie (CEE), mécanisme de capacité, complément de prix spot… ;

- En cas de modification des conditions contractuelles en application de l'article L.224-10 du code de la consommation, si le client est un professionnel avec une puissance souscrite en électricité égale ou inférieure à 36 kilovoltampères ou avec une consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kilowattheures par an, lui rappeler de manière transparente et compréhensible qu'il peut changer de fournisseur gratuitement dans un délai de 3 mois à compter de la réception de l'information sur l'évolution du contrat.

Frais de résiliation anticipée applicables aux contrats des clients non résidentiels

Cadre juridique

Article L. 332-2 du code de l'énergie : « […] *L'article L. 224-15 du code de la consommation est applicable aux consommateurs non domestiques qui emploient moins de cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total de bilan annuel ou les recettes, s'agissant des collectivités territoriales au sens du premier alinéa de l'article 72 de la Constitution, est inférieur à 10 millions d'euros. Pour bénéficier de ces dispositions, ces consommateurs attestent sur l'honneur qu'ils respectent ces critères.*
Par dérogation aux dispositions de l'alinéa précédent, des frais de résiliation peuvent être facturés pour les contrats à prix fixes et à durée déterminée que les clients résilient de leur plein gré avant leur échéance. Ces frais sont clairement communiqués avant la conclusion du contrat et ne peuvent excéder la perte économique directe subie par le fournisseur »

Article L. 442-1 du code de l'énergie *« Les articles L. 224-1 à L. 224-16 du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs de gaz naturel et les consommateurs ou les non-professionnels pour une consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kilowattheures par an, ainsi qu'aux offres correspondantes. »*

Article L. 224-15 du code de la consommation : *« Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Mentionner expressément dans les conditions particulières de vente et les factures destinées aux professionnels (quelle que soit la puissance souscrite) l'existence de frais de résiliation anticipée.

- Faire figurer une illustration chiffrée des modalités de calcul des frais de résiliation anticipée dans les conditions particulières de vente, afin de permettre au client d'en connaître aisément leur montant.

- Conditionner la validité des frais de résiliation anticipée à la rédaction manuscrite par le consommateur professionnel, lors de la souscription du contrat, d'une formule explicite, par laquelle il atteste avoir été dument informé de leur existence et de leurs modalités de calcul.

Rédiger la clause prévoyant des frais de résiliation anticipée de manière équilibrée : elle devrait ainsi notamment prévoir que les clients professionnels en sont exonérés en cas de liquidation judiciaire ; elle devrait également prévoir, par réciprocité, le versement de frais de résiliation anticipée par le fournisseur lorsqu'il est à l'origine de la résiliation.

1.5 Obligation de conseil sur les offres, options et tarifs, qui doivent être adaptés aux besoins et usages de chaque consommateur

Cadre juridique

Article L.111-1 du code de la consommation : « *Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :*
1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou du contenu numérique, compte tenu de leur nature et du support de communication utilisé, et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;
2° Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix en application des articles L. 112-1 à L. 112-4-1 ;
3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ;
4° Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
5° L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés, et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;
6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, y compris lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. »

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Avant de proposer une offre de fourniture, se renseigner précisément sur les besoins du consommateur, notamment ses habitudes de consommation, afin de lui proposer l'option tarifaire la mieux adaptée.

- Ne pas s'exonérer de son obligation de conseil, en opposant au consommateur une clause prévoyant que le consommateur est responsable du choix de son tarif.

- Estimer au plus juste la consommation prévisionnelle annuelle d'électricité ou de gaz naturel du consommateur et la mentionner expressément dans ses conditions particulières de vente et sur ses factures.

- Indiquer sur toutes les factures les critères sur la base desquels est fixée l'option tarifaire qui lui est appliquée, afin de permettre au client d'en vérifier l'exactitude et le bien-fondé.

- Fournir à chaque client une « *fiche de conseils sur ses usages* » afin qu'il puisse tirer le meilleur bénéfice de l'option tarifaire souscrite

- Modifier la classe de consommation retenue pour le contrat de fourniture de gaz naturel, ainsi que l'option tarifaire correspondante, lorsque le consommateur signale que ses usages du gaz ont changé ou si sa consommation ne correspond plus à l'option tarifaire souscrite.

- Communiquer directement au consommateur le prix d'une prestation prévue par le catalogue des prestations du gestionnaire du réseau de distribution, sans le renvoyer vers le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau ; en effet, le fournisseur d'énergie est, dans le cadre du « *contrat unique* » liant le consommateur, le fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution, l'« *interlocuteur privilégié du consommateur* ».

2. MISE EN SERVICE ET CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Cadre juridique

Article L. 224-14 du code de la consommation : *« Le client peut changer de fournisseur dans un délai le plus court possible, qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. Dans ce cas, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. S'il ne s'agit pas d'un changement de fournisseur, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. »*

Article L. 224-26 du code de la consommation : *« Lorsque le consommateur est équipé d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance et tel que défini aux premiers alinéas des articles L. 341-4 et L. 453-7 du code de l'énergie, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel met à sa disposition dans un espace sécurisé d'un site internet :*
1° Les index mensuels en précisant s'ils sont relevés à distance ou estimés ;
2° La consommation mensuelle et annuelle, le cas échéant par période tarifaire, en kilowattheures pour l'électricité, en m³ et en kilowattheures avec le coefficient de conversion appliqué pour le gaz naturel ;
3° La puissance électrique maximale soutirée par période mensuelle et annuelle, en kilovoltampères ;
4° Les factures émises ;
5° Le cas échéant, les données mentionnées au 3° de l'article D. 224-27 ;
6° A la demande du consommateur, l'évaluation mentionnée à l'article D. 224-29 ;
7° Une fonctionnalité qui permet la récupération sous forme électronique de tout ou partie des données mentionnées au présent article, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé ;
8° Une fonctionnalité permettant de demander la suppression des données mentionnées au 3° de l'article D. 224-27 enregistrées, le cas échéant, par le fournisseur.
Les dispositions du 1° au 4° sont applicables aux données se rapportant aux consommations d'énergie concernant au moins les trois dernières années ou la durée écoulée depuis le début du contrat de fourniture lorsque celle-ci est inférieure.
Le fournisseur adresse annuellement au consommateur, à sa demande, les données mentionnées aux 1°, 2° et 3° pour les douze derniers mois par lettre postale, sans préjudice des dispositions de l'article D. 224-29. »

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Lorsque le point de livraison d'énergie n'est pas équipé d'un compteur communicant :
  - Le fournisseur s'efforce d'assurer la mise en service de son client sur la base d'un relevé ou de l'auto-relevé du client ;
  - En cas d'impossibilité, ou de refus du consommateur d'effectuer un auto-relevé, ou en cas de transmission d'un auto-relevé incohérent**, inciter le client à** solliciter un relevé du compteur auprès du gestionnaire du réseau de distribution, qui peut être facturé au consommateur ;

- Dans le cadre d'un changement de fournisseur, d'un changement d'offre, ou d'une mise en service, faire ses meilleurs efforts pour collecter un auto-relevé, en particulier lorsque le compteur n'a pas été relevé au cours des six mois précédents. En tout état de cause, en cas de recours à un index estimé, le consommateur devrait en avoir accepté le principe et être informé des risques d'approximations qui découlent de la prise en compte d'un index estimé. Le cas échéant, cet index devrait pouvoir être modifié sur présentation d'un justificatif (photographie horodatée du compteur).

- En cas de changement de fournisseur, de mise en service ou de résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, ne jamais modifier unilatéralement un index de consommation, sans demander au gestionnaire du réseau de distribution une prestation de modification d'index contractuel.

3. ERREUR D'IDENTIFICATION D'UN COMPTEUR

Les erreurs d'identification d'un compteur ou d'un dispositif de comptage interviennent lorsque le contrat de fourniture d'énergie d'un consommateur n'est pas rattaché au compteur (dispositif de comptage) qui équipe le logement.

3.1 Prévention des erreurs d'identification d'un compteur

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Contacter immédiatement son client selon les modalités de contact choisies par lui (courriel, SMS, courrier), lorsque le contrat de fourniture d'un client est résilié « *à sa demande* », afin de s'assurer que le client est bien à l'origine de la résiliation.

- S'assurer lors de la mise en service d'un contrat de fourniture d'énergie que le numéro du point de livraison (l'identification du compteur) communiqué par le client correspond bien au logement pour lequel il souhaite souscrire un contrat :

    - Pour ce faire, obtenir du client l'adresse précise du logement (étage, numéro d'appartement, situation dans l'immeuble, numéro de série du compteur), ainsi que le numéro du point de livraison qui s'affiche sur le compteur, lorsque celui–ci est communicant ; chaque fois que c'est possible, notamment au regard du Règlement Général sur la Protection des Données, le nom du précédent occupant du logement.
    - En cas de doute, toujours solliciter l'appui du gestionnaire de réseau de distribution.

- Lors de la mise en service d'un contrat de fourniture de gaz naturel, s'assurer que le numéro de robinet de gaz naturel (lorsqu'il est disponible) et le Point de comptage et d'estimations (PCE) transmis par le consommateur correspondent bien au logement concerné par la mise en service ; en cas de doute, solliciter l'appui du gestionnaire de réseau de distribution.

- Profiter systématiquement des interventions sur site des gestionnaires de réseaux de distribution pour s'assurer de l'identification du compteur rattaché au site concerné par l'intervention (numéro de compteur et point de livraison ou point de comptage et d'estimations) et de leur correcte transcription dans leurs systèmes d'information.

3.2 Mesures à prendre par le fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution en cas d'erreur d'identification de compteur

Cadre juridique

Procédures correctives (en liens) établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie en cas d'erreur sur les installations de comptage en électricité et en gaz :

- Gaz :
  - Changement de fournisseur suite à une erreur de PCE ;
  - Correction de mise en service suite à une erreur de PCE.

- Electricité :
  - Compteur communiquant ;
  - Compteur non communiquant.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Pour le fournisseur d'énergie qui a connaissance d'une erreur d'identification d'un point de livraison (PDL) ou de comptage et d'estimation (PCE) : mettre en œuvre sans délai les procédures correctives prévues par les instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de Régulation de l'énergie, qui prévoient notamment que :

  - Le fournisseur qui a détecté une erreur d'identification d'un point de livraison déclare au distributeur une « *inversion de PCE/PDL* » ; cette déclaration permet d'une part d'identifier le fournisseur à qui devrait être rattaché le point de livraison et lui permet d'adresser au fournisseur initial une « *demande de retour arrière* » ; elle permet d'autre part d'identifier le fournisseur à l'origine de l'erreur.
  - Le contrat du client résilié à tort est alors remis en service, dans les conditions tarifaires initiales, dans les meilleurs délais par le fournisseur d'origine (sauf dans les cas où l'échéance du contrat d'origine est dépassée à la date de découverte de l'erreur).
  - L'objectif est d'aboutir à ce que chaque consommateur soit facturé de ses propres consommations (et non de celles d'un tiers).

- Pour le fournisseur d'énergie qui a mis en place un contrat de fourniture d'énergie sur un point de comptage et d'estimation (PCE) ou de point de livraison (PDL) erroné : maintenir la fourniture en énergie du logement objet de l'erreur jusqu'à la fin de la procédure de « *retour arrière* » ; contacter le gestionnaire de réseau de distribution si le précédent fournisseur n'a pas repris le contrat de son client dans le délai d'un mois à compter de la demande de « *retour arrière* ».

- Mettre tout en œuvre pour éviter une coupure d'électricité ou de gaz naturel pour un consommateur victime d'une erreur d'identification de compteur.

4. L'EXECUTION DU CONTRAT

4.1 Plan de mensualisation

Cadre juridique

Article 1104 du code civil *: « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Estimer au plus juste la consommation du client pour la période en cause, lui proposer un plan de mensualisation qui soit adapté au niveau de ses consommations et lui en communiquer le détail.
- Indiquer dans l'échéancier de paiement adressé au consommateur le nombre et le montant des prélèvements prévus en fonction de sa consommation estimée.
- Systématiquement proposer aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, en cours de période, dès qu'il est constaté qu'il ne correspond pas aux index de consommation qui sont transmis au fournisseur ou lorsque les prix facturés évoluent à la hausse comme à la baisse
- Alerter le consommateur, lorsqu''il n'accepte pas la réévaluation à la hausse du montant de ses mensualités, sur le risque que le montant de la prochaine facture de régularisation soit très élevé ; le cas échéant lui proposer d'opter pour un rythme de facturation non annualisé, par exemple bimestriel.

4.2 Index de consommation

Cadre juridique :

Délibération N°2022-82 **de la CRE du 17 mars 2022** portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'ENEDIS dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA (Linky) pour la période 2022-2024 et modifiant la délibération n°2021-13 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT).

Délibération n° 2023-144 de la CRE du 7 juin 2023 portant décision sur les prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel.

Délibération n° 2023-166 de la CRE du 21 juin 2023 portant décision sur les prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

4.2.1 Index télétransmis (compteur communicant)

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Proposer aux consommateurs équipés de compteurs communicants au moins une offre de fourniture d'énergie avec une facturation mensuelle basée sur la consommation réelle.

- Veiller, lorsque le site de consommation est équipé d'un compteur communicant, à ce que seuls les index lus sur la grille « *fournisseur* » (et non pas « *distributeur* ») soient pris en compte pour la facturation des clients.

- Veiller à ce que les systèmes d'information du fournisseur d'énergie et du gestionnaire de réseau de distribution soient programmés pour prendre en compte les index télétransmis par le compteur communicant pour répartir les consommations en cas de changement de prix au cours de la période ; à défaut, accepter de tenir compte de l'auto-relevé transmis par le consommateur, sauf s'il est incohérent.
- Permettre aux consommateurs, quel que soit le pays où ils résident au sein de l'Union européenne, d'accéder à leurs données de consommation établies par le gestionnaire de réseau de distribution ; en conséquence, ne pas subordonner la création d'un espace clientèle à l'obligation de fournir un numéro de téléphone français pour sécuriser l'accès à cet espace.

4.2.2 Index relevés

Recommandations du médiateur national de l'énergie aux gestionnaires de réseaux de distribution :

- Proposer de se déplacer gratuitement au moins une fois par an pour relever des index de consommation réels, lorsque le module de communication du compteur communicant est défaillant ; le cas échéant, recueillir un index de consommation par le biais d'un index auto-relevé fourni par le consommateur.

- En cas d'erreur de relevé, corriger dans les meilleurs délais les données d'historiques de consommation et adresser ces données rectifiées au fournisseur pour qu'il régularise la facturation de son client.

- Alerter dans les meilleurs délais le fournisseur d'énergie lorsqu'un index auto-relevé ou un relevé collecté s'avère erroné pour la facturation de son client.

- Lorsqu'un compteur est déposé, prendre une photographie de l'index lu sur le compteur déposé, afin de prévenir toute erreur de relevé.

- En cas d'auto-relevé ou de relevé incohérent, alerter sans délai le fournisseur, pour qu'il sollicite de son client une photographie horodatée du compteur permettant de fiabiliser les données de consommation.

4.2.3 Index estimés (compteur non communicant)

Cadre juridique

Article L. 224-12 du code de la consommation : *« Les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel sont présentées dans les conditions fixées par un arrêté du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de l'énergie pris après avis du Conseil national de la consommation. […] En cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation. Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. […]*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Être toujours, conformément aux dispositions de l'article L. 224-12 du code de la consommation, en mesure de justifier les consommations facturées à son client sur la base d'une estimation.

- Émettre dans les meilleurs délais une facture rectificative, lorsque l'index relevé par le client sur son compteur révèle un écart significatif avec l'estimation figurant sur la facture.

4.2.4 Index de consommations en gaz naturel

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Appliquer pour la facturation, le coefficient de conversion transmis par le gestionnaire du réseau de distribution avec chaque index relevé ; lorsque le site de consommation est équipé d'un compteur communicant, établir les factures mensuelles sur la base du coefficient de conversion associé transmis par le gestionnaire du réseau de distribution, sans utiliser d'index auto-relevés.

- Publier sur le site Internet du gestionnaire de réseau de distribution de gaz la fourchette des coefficients de conversion kWh/m³ appliqués dans chaque commune ; à défaut, communiquer sans délai cette information par écrit pour la commune du consommateur concerné sur simple demande.

- Ne pas utiliser les coefficients de conversion comme une variable d'ajustement pour corriger le montant des consommations facturées

4.3 Qualité, clarté et fiabilité des informations données dans les factures

Cadre juridique

Article L. 224-15 du code de la consommation : *« Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. »*

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

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Faire figurer régulièrement sur les factures une mention incitant les consommateurs à vérifier dans leur historique de consommation (sur leurs factures ou sur leur espace clientèle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution), que la puissance ou l'option tarifaire souscrites sont bien adaptées à leurs usages des énergies en cause.

- Faire apparaitre clairement sur la facture de régularisation la totalité des mensualités qui ont été prélevées.

- Veiller à ce que les factures ne mentionnent pas « *relevé réel ENEDIS* », lorsqu'il s'agit d'un index « *estimé* » par ENEDIS.

- Vérifier la pertinence et l'exactitude des frais facturés par le gestionnaire du réseau de distribution, notamment lorsque des frais sont facturés à plusieurs reprises alors qu'une seule intervention a été demandée.

4.3.1 Mesures à prendre en cas de facturation perturbée

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Lorsque la facturation a été estimée durant plus d'une année, émettre la facture de régularisation dès la réception du premier index réel, qu'il s'agisse d'un index auto relevé par le client ou d'un index relevé par le gestionnaire du réseau de distribution.

- Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution transmet un index relevé postérieurement à l'édition d'une facture annuelle établie à partir d'un index estimé, et qu'il existe un écart significatif entre l'index estimé et celui relevé, émettre dans les meilleurs délais une facture rectificative.

- À la suite d'une réclamation provoquée par l'annulations de plusieurs factures suivies de refacturations, adresser au client un tableau récapitulatif de la facturation émise, ainsi qu'un état de compte.

- Pour une meilleure compréhension, corriger les factures erronées en procédant dans un premier temps à leur annulation, puis, dans un deuxième temps, à leur remplacement par des factures exactes, plutôt qu'en annulant a posteriori des consommations.

- Accompagner les factures émises à la suite d'une correction ou d'un blocage d'un message proposant de mettre en place, si le client le souhaite, une facilité de paiement compatible avec ses ressources.

- Accompagner d'un courrier explicatif toute facture sortant du cours normal de la facturation.

Pour les fournisseurs d'énergie de clients non résidentiels

Cadre juridique

Article L. 332-1 du code de l'énergie *« Les dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-16 du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs d'électricité et les consommateurs, tels que définis dans l'article liminaire du code de la consommation, et aux contrats conclus entre les fournisseurs et les non-professionnels pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères, ainsi qu'aux offres correspondantes. »*

Article L. 332-2 du code de l'énergie : « *Les dispositions […] de l'article L. 224-12 […] du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs d'électricité et les consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA), ainsi qu'aux offres correspondantes. Ces dispositions sont d'ordre public*. »

Article L. 442-1 du code de l'énergie : « *Les dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-16 du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs de gaz naturel et les consommateurs ou les non-professionnels pour une consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kilowattheures par an, ainsi qu'aux offres correspondantes*. »

Article L. 442-2 du code de l'énergie : « *Les dispositions […] des articles L. 224-8 à L. 224-13 […] du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs de gaz naturel et les consommateurs finals non domestiques consommant moins de 30 000 kilowattheures par an ainsi qu'aux offres correspondantes. »*

Article L. 224-12 du code de la consommation *« Les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel sont présentées dans les conditions fixées par un arrêté du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de l'énergie pris après avis du Conseil national de la consommation. […] Un arrêté du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de l'énergie pris après avis du Conseil national de la consommation précise les différents modes de paiement que le fournisseur est tenu d'offrir au client et leurs modalités. Il précise quels sont les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus. […]. En application des articles L. 332-2 et L. 442-2 du code de l'énergie et de l'article L. 224-12 du code de la consommation, les factures destinées aux clients professionnels ayant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an, doivent être établies en respectant les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012. »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Faire apparaitre les plages horaires « *creuses* » sur les factures des clients professionnels qui ont souscrit un contrat pour une puissance supérieure à 36 kVA, à l'instar de ce qui est prévu par l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité pour les clients domestiques et certains professionnels.

- Lorsqu'un client conteste le bien-fondé de sa facture, lui communiquer le détail de chaque composante facturée et notamment :

  - Le surcoût facturé au titre du mécanisme de capacité, par kWh et par poste tarifaire ;
  - Le prix unitaire des différentes composantes du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE), de l'accès des tiers aux réseaux de distribution de gaz (ATRD), de l'accès des tiers aux réseaux de transport (ATRT) et les assiettes de calcul prises en compte.

- Mentionner sur toutes les factures la durée d'engagement ; ne pas indiquer « *offre sans engagement* », lorsque des frais de résiliation anticipée sont prévus en cas de résiliation avant le terme du contrat.

- Alerter le client dès la première facturation de pénalités de dépassement de puissance, par un courrier lui exposant les conséquences financières et les solutions à envisager pour mettre fin à cette situation.

4.3.2 Interdiction de facturation des consommations de plus de 14 mois (article L. 224-11 du code de la consommation)

Cadre juridique

Article L. 224-11 du code de la consommation : *« Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude » En application des articles L. 332-1 et 332-2 du code de l'énergie l'article L. 224-11 est applicable aux : non-professionnels ainsi qu'aux consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (36 kVA)*

Article L. 218-2 du code de la consommation *: « L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans. »* Cet article est applicable aux client personnes physiques définis à l'article liminaire du code de la consommation.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Lorsque la consommation régularisée est antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou auto-relevé au sens de l'article L. 224-11 du code de la consommation, pratiquer un abattement correspondant sur la facture du consommateur ; cet abattement doit être fait quelle que soit l'origine du rattrapage de consommation facturé : absence ou erreur de relevé, redressement de consommation, relevé non pris en compte dans la facturation du fournisseur, blocage de facturation...

- Mettre en place, dans les systèmes d'information des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution, un dispositif qui permette de détecter et de pratiquer systématiquement un abattement, en cas de facturation de données de consommations non conformes aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation avant l'émission d'une facture.

Le médiateur national de l'énergie recommande de calculer les consommations à annuler en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation de la façon suivante :

1. Déterminer la période à annuler : date du dernier relevé transmis pour facturation avant l'émission de la facture de régularisation – 14 mois ;
2. Calculer au *prorata temporis* la consommation enregistrée sur la période à annuler (sur la base des relevés à disposition pour évaluer cette consommation au plus juste) ;
3. Calculer au *prorata temporis* les consommations estimées sur la période à annuler ;
4. Annuler les consommations selon l'opération suivante : (Consommation relevée sur la période à annuler (2) – (Consommation estimée sur la période à annuler (3).

- Limiter à 14 mois les redressements que calcule le gestionnaire de réseau de distribution à la suite d'un dysfonctionnement de compteur, et les publier sous de brefs délais, afin d'éviter que la facturation qu'entrainera ce redressement ne porte sur des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé effectué.

- Adresser la lettre recommandée du gestionnaire de réseau de distribution, prévue par l'article L. 224-11, avant l'échéance du délai de 14 mois écoulé depuis le dernier relevé ou le précédent courrier recommandé.

- Faire porter la régularisation du gestionnaire de réseau de distribution qui peut justifier de l'envoi d'un courrier recommandé sur :

    - Les consommations enregistrées les 14 derniers mois précédant l'envoi du courrier recommandé ;
    - Les consommations enregistrées entre l'envoi du courrier et la collecte d'un relevé.

- Appliquer, lorsque l'article L. 224-11 ne permet pas de pratiquer un abattement sur la facture, les règles de prescription posées par l'article L. 218-2 du code de la consommation, qui interdisent également aux gestionnaires de réseau de distribution et aux fournisseurs d'énergie de régulariser plus de deux ans de consommation ; pour rappel, ce délai est de cinq ans lorsque le client est un professionnel ou une personne morale non professionnelle.

Pour mémoire : la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension pour les clients en Contrat Unique, prévoir que le gestionnaire de réseau de distribution peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau public de distribution, lorsque le client refuse de laisser le gestionnaire de réseau de distribution accéder, « *pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage* » Des dispositions similaires existent en gaz naturel.

4.4 Paiement et modalités de paiement

Cadre juridique

Règlement européen n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n°924/2009.

Article L. 121-23 du code de la consommation : *« Sous réserve des dispositions de l'article L. 132-24-1, il est interdit à un professionnel : 1° De bloquer ou de limiter l'accès d'un consommateur à son interface en ligne, par l'utilisation de mesures technologiques ou autres, pour des motifs liés au lieu de résidence sur le territoire national de ce consommateur. […] »*

Article L. 224-12 du code de la consommation : « *[…] Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte. »*

Article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 : « *Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier susvisé ».*

Article L. 224-13 du code de la consommation : « *Aucuns frais liés au rejet de paiement ne peuvent être imputés par un fournisseur d'électricité et de gaz naturel aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui bénéficient du chèque énergie prévu à l'article L. 124-1 du code de l'énergie ».*

Article R. 224-11 du code de l'énergie :
« I.- L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire, ni total ni partiel.
II.- Lorsque la valeur du chèque énergie utilisé par un bénéficiaire pour le paiement d'une facture d'électricité ou de gaz naturel est supérieure au montant de ladite facture, le trop-perçu est déduit de la ou, le cas échéant, des prochaines factures. Cela ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une facture de clôture telle que prévue par l'article L. 224-15 du code de la consommation. Lorsque le chèque est adressé à un fournisseur, sa valeur est déduite, par ordre de priorité, des factures antérieures à la réception du chèque non soldées par le client, puis, si le montant du chèque le permet, de la facture suivant la réception du chèque, et enfin des factures suivantes.
Lorsque le bénéficiaire a opté pour un paiement de sa facture par mensualisation, le fournisseur qui reçoit le chèque énergie déduit la valeur du chèque de la première mensualité à échoir, et de la ou des mensualités suivante si la première mensualité est inférieure au montant du chèque. Le cas échéant, le montant résiduel est déduit de la facture de régularisation.
III.- Lorsque le chèque énergie est présenté comme moyen de paiement à un gestionnaire de logement-foyer, et que sa valeur est supérieure au montant à acquitter, le trop-perçu est affecté à la ou aux échéances suivantes. Il ne peut être reversé au résident qu'à l'issue du contrat de location.

IV.- Les dispositions de la première phrase du II du présent article sont applicables au bénéficiaire du chèque énergie qui utilise celui-ci pour le paiement d'une dépense relative à la livraison de gaz de pétrole liquéfié livré en vrac. Le trop-perçu ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas de résiliation du contrat ».

Article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel : « *En cours de contrat, lors que la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client. Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.* »

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Proposer aux consommateurs, en application de l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012, au moins une offre qui, sans condition et gratuitement, permette le règlement de leurs factures autrement que par prélèvement bancaire.

- Ne pas refuser d'enregistrer l'IBAN d'un compte bancaire domicilié dans l'Union Européenne, ce qui est contraire aux dispositions du 3° de l'article L. 121-23 du code de la consommation et de l'article 9 du règlement européen n° 260/2012.

- Assurer en application des dispositions de l'article L. 224-12 du code de la consommation la gratuité du paiement par mandat compte et, pour ce faire, mettre en place une convention dédiée avec la Poste ; à défaut, le fournisseur devrait prendre à sa charge les frais dus au titre de cette modalité de paiement.

- Proposer aux clients mensualisés, lorsque le montant de la facture de régularisation excède celui d'une mensualité, de prélever le solde restant dû en fin de période en deux mensualités, et non une seule.

- Porter à trois semaines le délai de paiement des factures, pour prendre en compte les délais d'acheminement postal.

- Indiquer sur les factures, de façon lisible et compréhensible, en cas de rejet d'un paiement, le nombre et le montant des frais facturés par le fournisseur.

- Proposer, en cas de deux rejets successifs de prélèvements bancaires, au client un mode de paiement alternatif, afin de ne pas multiplier les frais de rejet de paiement.

- En application des dispositions de l'article R. 124-11 du code de l'énergie, déduire systématiquement de la première mensualité à échoir, puis des mensualités suivantes, le montant du ou des chèques-énergie reçus ; la seule exception à ce principe est l'existence d'une dette plus ancienne sur laquelle viendrait s'imputer par priorité le chèque énergie.

- Accorder un dédommagement au client lorsque le remboursement d'un trop-perçu n'est pas effectué dans les délais fixés par l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel rappelé ci-dessus. Ce dédommagement ne devrait pas être inférieur aux pénalités prévues par les conditions générales de vente en cas de retard de paiement imputable à un consommateur.

4.5 Modification du contrat

Cadre juridique

Article L. 224-10 du code de la consommation : *« Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.*
Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. »

Le médiateur national de l'énergie considère que ne constitue pas une information « *transparente et compréhensible* » (imposée par les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation) un envoi qui ne compare pas l'ancien et le nouveau prix, au moins en pourcentage, et ne comporte pas pour les clients mensualisés le montant de l'ancienne et de la nouvelle mensualité.

Lorsque le changement contractuel porte sur une modification des conditions d'indexation pour prévoir une indexation sur les prix de marché, le fournisseur a l'obligation de se conformer aux prescriptions du 4ème alinéa de l'article L. 224-3 du code de la consommation (voir page 10).

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Adresser au consommateur un message transparent et compréhensible, ayant pour unique objet de l'informer des modifications apportées à son contrat de fourniture d'énergie en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation ; ce message doit notamment rappeler explicitement au consommateur qu'il a la possibilité de changer de fournisseur à tout moment et gratuitement.

- Conserver la preuve que le courrier d'information sur les modifications contractuelles proposées par le fournisseur d'énergie à ses clients leur a bien été adressé un mois avant la mise en application des nouvelles conditions contractuelles.

- Lorsque l'information sur les modifications contractuelles proposées par le fournisseur d'énergie à ses clients est assurée au moyen d'un courriel, conserver la preuve de cet envoi et mettre en place un outil de suivi permettant de vérifier que le courriel a bien été ouvert ; lorsque le fournisseur constate que ce courriel n'a pas été ouvert par son client, effectuer des relances selon d'autres modalités (SMS, téléphone, courrier), afin de s'assurer que le client a pris connaissance des modifications contractuelles envisagées.

- Lorsqu'il ne peut être établi par le fournisseur d'énergie que l'information sur les modifications contractuelles a bien été délivrée au consommateur en temps voulu, maintenir les conditions contractuelles antérieures, ainsi que les tarifs antérieurement applicables.

- Ne pas modifier avant l'expiration de la durée initiale d'engagement prévue par le contrat, les prix ou la formule d'évolution des prix d'une offre de fourniture qui comporte une durée d'engagement ferme.

- Lors du renouvellement à la fin de la durée d'engagement d'un contrat à prix fixe, rappeler les anciens prix applicables à côté des nouveaux prix, ainsi que le pourcentage d'augmentation ou de baisse, le cas échéant. La même règle devrait s'appliquer lors d'une modification de prix d'une offre à durée indéterminée pour laquelle le contrat prévoit une évolution de prix annuelle ou pluriannuelle.

- Dans le cas de contrats à prix indexés, lorsque le taux d'indexation est modifié, et en particulier si les prix augmentent, rappeler l'ancien taux applicable.

- Lorsque le renouvellement de l'offre comporte une modification du prix, indiquer dans le courrier ou courriel de renouvellement, l'évolution du montant des mensualités qui en résulte lorsque le client est mensualisé ; si le client n'est pas mensualisé, indiquer le montant annuel que représente sa facturation pour l'énergie concernée et actualiser cette information pendant la vie du contrat lorsque le prix est variable.

- Lorsqu'un contrat de fourniture d'énergie prévoit que deux mécanismes de prix se succèdent, rappeler au client concerné l'arrivée de l'échéance de la première période (pendant laquelle le prix promotionnel était appliqué) par un courrier personnalisé adressé au moins un mois avant cette échéance.

- Informer le fournisseur d'une modification par le gestionnaire du réseau de distribution des plages des heures creuses au moins six mois avant sa mise en application, afin que le fournisseur puisse en informer ses clients et mentionner les nouvelles plages horaires sur sa facturation comme le prévoit le contrat GRD-F liant le fournisseur et le gestionnaire du de réseau de distribution.

- Lorsque les prix de vente évoluent du fait d'une modification de la réglementation (taxes, contributions, coût de stockage, évolution du prix de l'abonnement et/ou du kWh intégrant les tarifs de distribution), en avertir spécifiquement leurs clients par une mention portée sur la facture ou par un courrier d'accompagnement de la facture, au plus tard au moment de l'application du nouveau tarif.

4.6 Les interventions du gestionnaire de réseau de distribution

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Informer sans délai le gestionnaire du réseau de distribution de tout changement des coordonnées de leurs clients : changement d'adresse, de numéro de téléphone, de courriel ; en effet, des coordonnées à jour sont importantes pour permettre aux gestionnaires de réseau de distribution de remplir leurs obligations dans la cadre du contrat unique de fourniture d'énergie et d'informer rapidement les consommateurs d'énergie en cas d'incident.

- Proposer des rendez-vous des gestionnaires de réseaux de distribution sur des plages horaires plus restreintes qu'une demi-journée ; au minimum contacter les consommateurs la veille d'une intervention pour leur communiquer un créneau horaire plus précis ; évidemment informer le consommateur de l'annulation d'un rendez-vous, dès que le gestionnaire de réseau de distribution en a connaissance.

- Informer le consommateur de la possibilité qu'il a d'assister à l'intervention du gestionnaire du réseau de distribution sur une installation de comptage, pour remplacer un compteur ou vérifier les données de comptage.

5. INCIDENTS CONTRACTUELS

5.1 Impayés

5.1.1 Relances avant suspension de fourniture

Cadre juridique

Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 : *« […] Le fournisseur doit envoyer un courrier de relance au consommateur qui ne s'est pas acquitté de sa facture dans le délai imparti. Il doit y préciser que sa fourniture pour l'énergie concernée pourra être réduite ou interrompue si le paiement n'intervient pas dans un délai de 15 jours. À défaut d'accord sur les modalités de paiement à l'expiration de ce délai, le fournisseur doit envoyer un second courrier alertant le consommateur d'une coupure ou d'une réduction de puissance dans un délai de 20 jours. Le fournisseur d'énergie doit être en mesure de prouver l'envoi de ces courriers. […] ».*

Article R. 124-4 du code des procédures civiles d'exécution : *« La personne chargée du recouvrement amiable adresse au débiteur une lettre qui contient les mentions suivantes :*
1° Les nom ou dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement amiable, son adresse ou son siège social, l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable ;
2° Les nom ou dénomination sociale du créancier, son adresse ou son siège social ;
3° Le fondement et le montant de la somme due en principal, intérêts et autres accessoires, en distinguant les différents éléments de la dette, à l'exclusion des frais qui restent à la charge du créancier en application du troisième alinéa de l'article L. 111-8 ;
4° L'indication d'avoir à payer la somme due et les modalités de paiement de la dette ;
5° La reproduction des deuxième et troisième alinéas de l'article L. 111-8.
Les références et date d'envoi de la lettre mentionnée au premier alinéa sont rappelées à l'occasion de toute autre démarche auprès du débiteur en vue du recouvrement amiable. »

Article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution : *« […] Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire. Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi. »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Ne pas mettre en œuvre de mesures de recouvrement par le fournisseur d'énergie avant qu'il ait apporté une réponse circonstanciée à la réclamation du consommateur.

- Lorsque deux mensualités sont restées impayées, prendre contact avec le client et lui proposer de modifier son rythme et ses modalités de facturation et de paiement.

- Informer le consommateur avant de procéder à une réduction de puissance pour impayés, des conséquences de cette mesure, notamment des restrictions d'usages qui vont en découler ; cette information préalable est particulièrement nécessaire lorsque le logement du consommateur est

équipé d'un compteur communicant, pour lequel la réduction de puissance ne nécessite pas l'intervention d'un technicien sur place.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que les courriers de relance en paiement adressés aux consommateurs par les prestataires de recouvrement des fournisseurs d'énergie doivent comporter les mentions obligatoires prévues par l'article R. 124-4 du code des procédures civiles d'exécution, et notamment le montant de la dette et ses modalités de paiement.

5.1.2 Suspension de la fourniture d'énergie pour impayés

Cadre juridique

Article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles : *« […] Du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'énergie d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles. Les fournisseurs d'énergie d'électricité peuvent néanmoins procéder à une réduction de puissance, sauf pour les consommateurs mentionnés à l'article L. 124-1 du code de l'énergie. Un décret définit les modalités d'application du présent alinéa. Ces dispositions s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année.*
Le reste de l'année, les fournisseurs d'énergie d'électricité ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption de la fourniture d'électricité, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, qu'après une période de réduction de puissance, qui ne peut être inférieure à un mois, permettant au ménage de satisfaire ses besoins fondamentaux de la vie quotidienne et d'hygiène. Les modalités d'application du présent alinéa, en particulier les bénéficiaires et la durée de cette mesure, sont fixées par décret en Conseil d'Etat.
Lorsqu'un consommateur n'a pas procédé au paiement de sa facture, le fournisseur d'électricité, de chaleur, de gaz d'un service de téléphonie fixe ou d'un service d'accès à internet ou le distributeur d'eau l'avise par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture peut être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de contrat à défaut de règlement.
Les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur transmettent à la Commission de régulation de l'énergie, au ministre chargé de l'énergie et au médiateur national de l'énergie, selon des modalités définies par voie réglementaire, des informations sur les interruptions de fourniture ou les réductions de puissance auxquelles ils procèdent. […]»

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Graduer et proportionner les mesures de recouvrement prises par le fournisseur d'énergie au montant des impayés, afin d'éviter une coupure pour un impayé d'un faible montant.

- En cas de mensualité impayée, mettre en œuvre tout ce qui peut l'être pour émettre une facture sur la base d'un index réel (relevé ou auto-relevé), et à défaut sur la base d'un index estimé avant la mise en œuvre d'une procédure pour impayés, afin de s'assurer que la dette existe bien et que la procédure initiée est proportionnée à son montant.

- Signaler sans délai au gestionnaire du réseau de distribution le règlement par le consommateur de sa dette qui faisait l'objet d'une procédure d'intervention pour impayés, afin que la suspension ou la limitation de puissance demandée ne soit pas mise en œuvre.

- En cas d'impayé sur un contrat de fourniture d'énergie, ne pas mettre en œuvre la sanction contractuelle prévue par un autre contrat de fourniture ; cette règle devrait s'appliquer même si les deux contrats font l'objet d'une facturation commune, dès lors que le consommateur a précisé quelle était l'énergie contestée.

- Mentionner sur ses factures l'intitulé et la date de l'intervention pour impayés du gestionnaire de réseau, en application de l'article 8 de l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, afin que le consommateur soit en mesure d'en vérifier leur exactitude.

- Ne pas procéder à des coupures d'alimentation d'énergie pendant la période des fêtes de fin d'année quelle qu'en soit la raison (période de fin de maintien d'alimentation, consommation sans fournisseur, …)

- Toujours relever l'index de consommation lors de ses interventions pour impayés, lorsque le compteur n'est pas communicant et est accessible.

Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'en application des articles L. 341-3 et L. 452-1 du code de l'énergie, les prestations relatives aux interventions pour impayés sont réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution et sont décrites dans son catalogue des prestations pour l'électricité et le gaz naturel, approuvé par la CRE.

Le gestionnaire de réseau de distribution lorsqu'il se déplace dépose un avis de passage pour informer le consommateur d'énergie de l'interruption de sa fourniture d'énergie pour cause d'impayés mise en œuvre à la demande de son fournisseur, et de la conduite à tenir en vue du rétablissement de l'alimentation

5.1.3 Mesures protectrices en faveur de consommateurs bénéficiaires d'aides sociales en situation d'impayés

Cadre juridique

Article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles : *« **[…]** Dans les conditions fixées par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie, d'un service de téléphonie fixe et d'un service d'accès à internet.*
En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie et d'eau, un service téléphonique et un service d'accès à internet sont maintenus jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence. .[…]

Article R.124-16 du code de l'énergie :
« I. - Les bénéficiaires du chèque énergie bénéficient également :
- de la gratuité […] de l'intervention pour la réduction de puissance dans le cadre de la période minimale d'alimentation en électricité prévue à l'article 2 du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau ; […]

- d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement. […]
II.- Le bénéfice des droits mentionnés au I du présent article ainsi que des protections spécifiques prévues au troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, à l'article L. 224-13 du code de la consommation et à l'article 2 du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, est ouvert à compter du 1er avril de l'année au titre de laquelle la personne a bénéficié du chèque énergie et jusqu'au 30 avril de l'année suivante, quelle que soit la date à laquelle celle-ci s'est fait connaître, par le règlement d'une facture avec son chèque énergie ou par la transmission à ce fournisseur de l'attestation prévue à l'article R. 124-2.[…] ».

Article 2 du décret n° 2008-780 : *« Par dérogation aux dispositions de l'article 1er et pour la fourniture de sa résidence principale, lorsqu'un consommateur a fait valoir auprès de son fournisseur d'énergie qu'il bénéficie du chèque énergie mentionné à l'article L. 124-1 du code de l'énergie, lorsqu'il a déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement pour régler une facture auprès de ce même fournisseur ou lorsque sa situation relève de celles prévues dans les conventions visées à l'article 7, et qu'il n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai défini au premier alinéa de l'article 1er, son fournisseur l'informe par un premier courrier :*
1° Qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture pourra, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles :
- être interrompue pour le gaz, la chaleur et l'eau ;
*- s'il est équipé d'un dispositif de comptage mentionné à l'*article L. 341-4 du code de l'énergie *effectivement communicant, être réduite jusqu'à 1 kVA, puis, après un délai minimal de 60 jours, être interrompue pour l'électricité ;*
- s'il n'est pas équipé d'un dispositif de comptage mentionné à l'article L. 341-4 susmentionné, être réduite ou interrompue pour l'électricité ;
2° qu'il peut saisir les services sociaux du département et les services sociaux communaux afin de permettre l'examen de sa situation. A cette fin, le fournisseur précise dans le courrier qu'il tient à sa disposition les coordonnées des services sociaux du département et, le cas échéant, des services sociaux communaux ; […]
A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai de 30 jours mentionné au deuxième alinéa et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le fournisseur peut procéder pour l'électricité pour les clients équipés d'un dispositif de comptage mentionné à l'article L. 341-4 du code de l'énergie effectivement communicant à la réduction de puissance, jusqu'à 1 kVA, ou à l'interruption de fourniture pour l'électricité quand les clients ne sont pas équipés d'un tel compteur et pour le gaz, la chaleur et l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier.
Pendant la période de réduction de puissance mentionnée au précédent alinéa, le fournisseur contacte le client au moins deux fois, dont une fois par écrit et une fois oralement, pour trouver un accord sur le règlement de sa facture. A défaut de réponse du client ou d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans un délai de 60 jours à compter de la réduction de puissance, le fournisseur peut procéder à l'interruption de fourniture ou à la résiliation du contrat, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Il en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par courrier.
Lorsque la réduction de puissance de 60 jours prévue au quatrième alinéa du présent article est suspendue par l'application de l'article L. 115-3 susmentionné, la réduction de puissance reprend pour la durée restante à l'issue de la période prévue par l'article L. 115-3.
Pour l'application du présent décret, le terme de services sociaux communaux désigne le centre communal ou intercommunal d'action sociale ou, à défaut, le maire de la commune du lieu de résidence du consommateur. »

Article L. 722-2 du code de la consommation : *« La recevabilité de la demande [de traitement de la situation de surendettement] emporte suspension et interdiction des procédures d'exécution diligentées à l'encontre des biens du débiteur ainsi que des cessions de rémunération consenties par celui-ci et portant sur les dettes autres qu'alimentaire ».*

Article L. 722-5 du code de la consommation **:** « *La suspension et l'interdiction des procédures d'exécution diligentées à l'encontre des biens du débiteur emportent interdiction pour celui-ci de faire tout acte qui aggraverait son insolvabilité, de payer, en tout ou partie, une créance autre qu'alimentaire, y compris les découverts mentionnés aux 10° et 11° de l'article* L. 311-1*, née antérieurement à la suspension ou à l'interdiction, de désintéresser les cautions qui acquitteraient des créances nées antérieurement à la suspension ou à l'interdiction, de faire un acte de disposition étranger à la gestion normale du patrimoine ; elles emportent aussi interdiction de prendre toute garantie ou sûreté.[…] »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Lorsque la commission d'examen des situations de surendettement sollicite les créanciers d'un consommateur en situation de surendettement pour l'arrêt définitif de l'état du passif, veiller à bien déclarer toutes les créances échues à la date à laquelle la commission sollicite le fournisseur d'énergie ; cette précaution est importante pour éviter qu'une dette non déclarée par le consommateur compromette la réussite du plan de redressement qui sera mis en place.

- Suspendre pendant toute la période d'élaboration du plan de rétablissement les mesures de recouvrement mises en œuvre par le fournisseur d'énergie et qui concernent un consommateur dont le dossier a été déclaré recevable par la commission de surendettement.

- Rétablir le contrat de fourniture d'énergie qui a été résilié pour impayés, dès que le client justifie d'une décision de recevabilité de son dossier par la commission d'examen des situations de surendettement.

5.2 Dysfonctionnements de compteur

5.2.1 Vérification des données de comptage et contrôle métrologique

Cadre juridique

Procédures (en liens) établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie en cas de dysfonctionnement affectant le décompte des consommations :

- Electricité :
  - Identification et traitement des dysfonctionnements dans la publication récurrente des données de mesure sur compteur non communicant en BT ≤ 36 kVA ;
  - Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA.

- Gaz naturel : procédure « dysfonctionnement de compteur et correction des consommations ».

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Analyser les consommations d'un client qui en conteste le bien-fondé, avant de décider une intervention externe (électricien, gestionnaire du réseau de distribution).

- Indiquer le prix du contrôle métrologique dans les courriers que le fournisseur adresse aux consommateurs qui demandent cette prestation, ou qui contestent le bon fonctionnement de leur compteur.

- Ne pas s'opposer à une demande d'enquête ou de contrôle métrologique d'un compteur formulée par un consommateur, au prétexte que le consommateur qui le sollicite ne serait plus titulaire du contrat de fourniture d'énergie sur ce point de comptage au moment de la réalisation de cette prestation.

- Ne pas déposer le compteur sans avoir procédé au préalable à la vérification métrologique de ce compteur, que le consommateur a demandée.

- Communiquer le nom des laboratoires indépendants et agréés susceptibles de procéder au contrôle d'un compteur, lorsque le consommateur demande que son compteur soit contrôlé en laboratoire ; permettre que le laboratoire soit choisi d'un commun accord entre le gestionnaire de réseau de distribution et le consommateur.

- Permettre aux consommateurs qui le souhaitent d'être présents lors du contrôle métrologique réalisé sur leur compteur ; faire le nécessaire pour que la date de l'intervention de contrôle soit fixée d'un commun accord avec le consommateur.

- Envoyer au consommateur concerné à l'issue de la réalisation d'un contrôle métrologique, ainsi que le prévoit le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau de distribution, un courrier détaillant les anomalies qui auront pu être constatées sur le compteur ainsi que les suites que le gestionnaire du réseau de distribution entend donner à ce contrôle, notamment l'établissement ou non d'un redressement des consommations ; joindre à ce courrier le compte-rendu des contrôles métrologiques, ainsi qu'une notice explicative permettant au consommateur d'apprécier les résultats du contrôle réalisé et le bien-fondé des mesures proposées.

- Procéder aux investigations et réparations nécessaires pour le rétablissement le plus rapide de la télétransmission dès que le gestionnaire du réseau de distribution détecte un compteur communicant muet depuis plus de six mois.

- Informer le fournisseur concerné dès que le gestionnaire du réseau de distribution en gaz naturel détecte une consommation anormalement élevée, afin de permettre au fournisseur d'en alerter son client ; dans une telle situation, le fournisseur d'énergie devrait suspendre facturation du consommateur concerné pendant le temps nécessaire à la fiabilisation des données de consommation.

5.2.2 Changement de compteur

Recommandations du médiateur national de l'énergie :

Prendre toutes dispositions nécessaires pour garantir que la date de remplacement du compteur, telle qu'elle est renseignée dans le système d'informations du gestionnaire du réseau de distribution, correspond bien à la date effective de l'intervention.

5.2.3 Redressement des consommations

Cadre juridique

Article 10 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel ***:*** *[…] Si la facture comporte des rectifications, les informations relatives à la période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement, ces informations peuvent figurer clairement dans un document joint à la facture ; ».*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie rappelle que le **gestionnaire du réseau de distribution** doit appliquer les règles établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour redresser les consommations en cas de dysfonctionnement de compteur. À ce titre, il lui recommande :

- Pour déterminer la période de dysfonctionnement du compteur, de retenir l'index correspond à la date du dernier événement précédant la dérive des consommations jusqu'à la date de dépose du compteur ;

- De calculer un redressement des consommations en se fondant sur l'historique de consommation exploitable du consommateur, et, à défaut, de procéder à une estimation de la consommation à partir d'un profil type pour un point de livraison comparable ; le gestionnaire du réseau de distribution doit également tenir compte des justificatifs transmis par le consommateur (évolutions des usages, périodes d'absence etc.) pour revoir le niveau du redressement ;

- D'appliquer un abattement de 10% sur les consommations corrigées, au titre de l'aléa résultant du calcul de consommations redressées sur des bases estimées ;

- De majorer la consommation en heures creuses de 10% et minorer d'autant la consommation en heures pleines, lorsque le niveau global des consommations d'électricité est correct, mais que le dysfonctionnement a affecté la répartition heures pleines/heures creuses,

- Tenir compte des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation pour le calcul des consommations redressées ;

- Lorsque le compteur défectueux a sur-compté les consommations, faire porter le redressement, sur l'ensemble de la période en défaut, dans la limite de 20 ans, conformément à l'article 2232 du code civil. A défaut de pouvoir dater l'origine du dysfonctionnement, le médiateur national de l'énergie considère que le doute doit bénéficier au consommateur. Il recommande dans ces circonstances que le redressement soit appliqué sur 20 ans.

- Adresser le détail du redressement envisagé, ainsi que ses modalités de calcul, au consommateur, qui dispose d'un délai de 30 jours pour présenter ses remarques, ainsi que le prévoient les procédures établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

- De ne pas mettre à la charge du consommateur les frais d'intervention d'un agent assermenté du gestionnaire de réseau de distribution dans le cadre d'un constat de fraude sur le dispositif de comptage, lorsque l'origine est douteuse et ne peut être imputée au consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande **aux fournisseurs d'énergie** :

- De facturer le redressement séparément de la facturation courante ; à défaut de faire une présentation claire et compréhensible des consommations qui font l'objet du redressement et de bien les dissocier de la facturation courante.

- De mentionner sur la facture de redressement la période pour laquelle est effectué le redressement, le tarif appliqué et le nombre de kWh concernés, conformément aux dispositions de l'article 10 de l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

- De facturer les consommations faisant l'objet d'un redressement 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.

- De redresser les consommations en défaut, y compris lorsque le montant en jeu est inférieur à 25 euros TTC ; néanmoins un dédommagement du même montant que celui du redressement peut être accordé dans ce cas en lieu et place d'une rectification portée sur la facture.

5.3 Incidents liés à la qualité de la fourniture d'énergie

5.3.1. Information des consommateurs sur la qualité de fourniture

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire du réseau de distribution de transmettre sans frais au consommateur qui en fait la demande, directement ou par l'intermédiaire de son fournisseur, par écrit et dans un délai raisonnable, la liste des coupures et excursions de tension enregistrées sur le réseau public de distribution d'électricité desservant son point de livraison.

5.3.2 Coupure inopinée

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire de réseau dans le cadre de ses démarches liées au rétablissement de la fourniture, de mettre en œuvre toutes les diligences pour prévenir le consommateur de la durée et du délai de rétablissement.

5.3.3. Coupure programmée pour travaux

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire de réseau de distribution de mettre en place, en complément d'une publicité par voie d'affichage ou dans un journal local, les modes de communication individualisés pour informer les consommateurs des coupures d'alimentation pour travaux.

5.3.4. Abattement tarifaire règlementaire pour coupure longue d'électricité

Cadre juridique

Article 2 de l'arrêté du 24 décembre 2007 pris en application du **décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007** relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, qui définit une coupure longue comme « *toute interruption de l'alimentation électrique d'une durée dépassant trois minutes, que cette interruption ait été annoncée par le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité ou non* ».

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) n°2021-13 du 21 janvier 2021.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Appliquer systématiquement, sans que le consommateur n'ait à le demander, l'abattement tarifaire prévu en cas de coupure d'électricité supérieure à cinq heures, auquel le gestionnaire du réseau de distribution doit procéder en application des règles établies par le Commission de régulation de l'énergie ; cet abattement vient compenser l'absence de puissance sur une durée significative, mais ne prive pas le consommateur de la faculté de solliciter un dédommagement complémentaire pour les dommages ou désagréments subis.

5.4 Dommages liés à un défaut de qualité de fourniture

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire du réseau de distribution, dès lors que les conditions de mise en jeu de sa responsabilité sont réunies (à savoir un dommage et un lien de causalité avec le défaut relevé sur le réseau de distribution), d'indemniser tout consommateur dont les biens ont été endommagés du fait d'un défaut de la qualité de fourniture.

5.4.1 Expertises contradictoires

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire du réseau de distribution :

- De participer à l'expertise diligentée par l'assureur d'un consommateur en cas de dommages qui sont ou pourraient être dus à un défaut de qualité de fourniture ;
- À défaut de participer à l'expertise, d'indiquer au préalable au consommateur les éléments du dossier à compléter en vue de l'examen de sa demande d'indemnisation ;
- D'assurer, en cas d'incendie ayant trouvé son origine dans le coffret de branchement, la conservation dans un lieu sûr des composants d'ouvrages dont il avait la garde, jusqu'à la réalisation d'une expertise contradictoire, et de ne pas jeter au rebut des pièces qui pourraient être nécessaires à l'expertise.

5.4.2 Évaluation des dommages

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire de réseau de distribution :

- De prendre en compte pour l'évaluation de l'indemnisation, le caractère réparable ou non des appareils endommagés, ainsi que la possibilité de procéder à son remplacement sur le marché de l'occasion ;
- D'indemniser, outre les dommages matériels, les éventuels désagréments et coûts supplémentaires subis par un consommateur à la suite d'un dommage causé par un incident sur le réseau, et de tenir compte notamment :

    - Du temps de recherche et de déplacements lorsque le consommateur est contraint de se rééquiper ou de faire réparer ses équipements ;
    - De la difficulté de transporter des équipements encombrants et lourds ;
    - De l'obligation de faire installer certains équipements par un professionnel.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que le principe de la réparation intégrale du préjudice, dégagé par la jurisprudence, qui est retenu en médiation pour évaluer le montant de l'indemnisation, implique de « *replacer le consommateur dans une situation identique à celle précédant l'incident* ».

5.5 Dommages en cas de travaux du gestionnaire de réseau

5.5.1 Travaux d'élagage à proximité des ouvrages de distribution d'électricité

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire de réseau de distribution d'informer les propriétaires des modalités d'évacuation des déchets verts occasionnés par l'élagage.

5.5.2 Travaux dans un immeuble

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire de réseau de distribution :

- D'établir dans tous les cas (hors urgence) où des travaux sont entrepris dans un immeuble par ses agents ou par un de ses mandataires (dont il reste responsable), un constat contradictoire de l'état des lieux avant et après travaux ;

- D'analyser au cas par cas la situation lorsqu'il n'aurait pas été réalisé préalablement de constat contradictoire d'état des lieux, et de prendre à sa charge la réparation des dégâts et détériorations dont il n'est pas en mesure de démontrer qu'ils ne seraient pas de son fait ou de celui de son mandataire.

6. CONSOMMATION SANS FOURNISSEUR

Cadre juridique

Procédures (en lien) établies sous l'égide de la commission de régulation de l'énergie pour :

- Le gaz : « client consommant sans fournisseur » ;
- L'électricité : « traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur ou injectant sans acheteur et équipé d'un compteur électrique communicant ».

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Procéder à la fermeture du compteur dans un délai inférieur à 8 semaines, en cas de résiliation sollicitée par le consommateur, afin d'éviter les situations dans lesquelles des consommateurs consomment de l'énergie sans avoir de fournisseur.

- Procéder, sauf en cas de fraude avérée, à la mise en service du consommateur ayant consommé sans fournisseur d'énergie, sans attendre le règlement de la facture des consommations d'électricité ou de gaz sans fournisseur.

7. RESILIATION DU CONTRAT DE FOURNITURE

Cadre juridique

Article L. 224-14 du code de la consommation *: « Le client peut changer de fournisseur dans un délai le plus court possible, qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. Dans ce cas, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. S'il ne s'agit pas d'un changement de fournisseur, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. »*

Article L. 224-15 du code de la consommation : *« Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.*
Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. »

7.1 Index de résiliation

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Mettre en œuvre tous les moyens permettant d'obtenir un index réel de consommation à prendre en compte pour la résiliation du contrat de fourniture d'énergie de son client, sans néanmoins subordonner la prise en compte de la demande de résiliation à la production d'un index relevé

- Proposer à son client d'effectuer un relevé du compteur (payant) en cas d'impossibilité ou de refus du consommateur d'effectuer un auto-relevé ou en cas de transmission d'un auto-relevé incohérent,

- Aux fournisseurs de gaz naturel : lorsque le compteur n'est pas communicant, transmettre au gestionnaire du réseau de distribution les index auto-relevés que lui communiquent ses clients. Le fournisseur d'énergie 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.

- Toujours corriger l'index de résiliation estimé par le gestionnaire du réseau de distribution, lorsque l'index de mise en service de l'occupant suivant dans le logement est inférieur à l'index de résiliation estimé.

7.2 Date de la résiliation

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Résilier le contrat de fourniture à la date qui est souhaitée par le client et non, par principe, au terme d'un délai de 30 jours (article L. 224-14 du code de la consommation).

- Ne pas imposer l'envoi d'un courrier recommandé pour résilier un contrat de fourniture d'énergie.

- Pour le gestionnaire de réseau de distribution : assumer les conséquences du maintien de l'alimentation en énergie d'un site postérieurement à la date de demande de résiliation, lorsqu'il ne l'a pas mise en œuvre.

7.3 Facture de résiliation

Cadre juridique

Article L. 224-15 du code de la consommation *: « Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.*
Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. »

Article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel : *« En cours de contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.*
Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an. »

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Faire figurer sur la facture de résiliation le solde restant dû, y compris les reports de soldes dus au titre de factures antérieures.

- Faire apparaître de façon claire et lisible la mention « *contrat résilié* » au recto des factures de résiliation.

8. RACCORDEMENT

Cadre juridique :

Articles L. 341-1 à L. 346-5 du Code de l'énergie sur l'accès et le raccordement aux réseaux ;

Arrêté du 28 août 2007 fixant les principes de calcul de la contribution mentionnée aux articles 4 et 18 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité ;

Délibération n° 2019-275 de la Commission de régulation de l'énergie du 12 décembre 2019 portant décision sur les règles d'élaboration des procédures de traitement des demandes de raccordement aux réseaux publics de distribution d'électricité et le suivi de leur mise en œuvre.

Documentation technique du distributeur :

Barème approuvé par la Commission de régulation de l'énergie pour la facturation des raccordements au Réseau Public de Distribution d'électricité concédé à ENEDIS (version 7, en application depuis le 20/07/2023) ;

Procédure de traitement des demandes de raccordement d'une Installation individuelle de consommation ou de consommation et de production simultanée en BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Réseau Public de Distribution concédé à ENEDIS (version 7, en vigueur depuis le 04/01/2023) ;
Etat des publications du référentiel clientèle d'ENEDIS (version 30, en application depuis le 01/01/2023) ;

Modalités de traitement des Demandes de modifications de Puissance Souscrites des sites de consommation existants (version 3.0, en application depuis le 03/04/2023).

8.1 L'établissement des devis relatifs aux travaux de raccordement

Cadre juridique :

Décision du 13 juin 2023 n° 13-38-22 et 14-38-22 du Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie « *12. […] l'obligation de transparence à laquelle le gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité est soumis porte notamment sur le choix de la solution de raccordement, la consistance, les délais de réalisation et le coût du raccordement, et comprend entre autres des informations sur ces différents points ainsi que leur justification.* »

Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'en application des dispositions de l'arrêté du 28 août 2007, le devis doit refléter l'opération de raccordement « *de référence* » qui emprunte un tracé techniquement et administrativement réalisable et qui minimise la somme des coûts de réalisation des ouvrages de raccordement.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Faire remplir par le consommateur, avant d'établir un devis, une fiche de renseignements ; bien vérifier les besoins du demandeur et échanger avec lui sur la solution technique à retenir.

- Bien respecter le barème de raccordement qui lui est applicable pour établir le devis.

- Préciser le délai maximum d'envoi des devis dans ses procédures de traitement des demandes de raccordement ou des demandes de modification de raccordement.

8.2 Clarté des devis de travaux de raccordement

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Publier sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution les barèmes de prix relatifs aux travaux de raccordements, ainsi que les référentiels techniques ;

- Établir des devis de raccordement ou de modification de raccordement clairs et détaillés, permettant au consommateur de comprendre le détail des travaux prévus, leurs prix, et d'en contrôler le bien-fondé. A ce titre, le médiateur national de l'énergie recommande d'éviter l'usage d'abréviations, et de préciser dans le devis :

    - Si le prix facturé est déterminé par un forfait prévu au barème de raccordement approuvé par la Commission de régulation de l'énergie, ou s'il est établi à partir d'un devis des travaux envisagés ;
    - Les travaux auxquels s'applique la réfaction ;
    - Le détail des quantités et prix unitaires des prestations qui ne font pas l'objet d'un forfait approuvé par la CRE ;
    - Le prix unitaire et la quantité de matériaux utilisés ;
    - Le montant des frais appliqués en cas de désistement, qui devraient être fixés en fonction du stade d'avancement des travaux.

- Mentionner dans les devis établis pour la modification d'un raccordement au réseau de distribution d'électricité la puissance maximale pouvant être délivrée par le branchement.

- Ne pas modifier unilatéralement les devis de raccordement signés, sauf dans les hypothèses précisées dans les clauses du devis, comme, par exemple, le refus d'une autorisation administrative.

- Ne pas mettre à la charge du demandeur :

    - Le remplacement d'ouvrages de distribution qui devraient être renouvelés dans le cadre de ses missions d'entretien, de maintenance et de renouvellement du réseau ;
    - Une extension de réseau, sauf si le gestionnaire du réseau de distribution peut justifier qu'un renforcement du réseau au droit de la parcelle n'est pas réalisable pour résorber les contraintes ;
    - Une extension de réseau, alors que des travaux de renforcement sont projetés à brève échéance et répondent à la demande d'augmentation de puissance formulée par le consommateur.

8.3 Réalisation des travaux de raccordement

Le médiateur national de l'énergie rappelle que le gestionnaire du réseau de distribution est, en tant que maître d'ouvrage des travaux, pleinement responsable à l'égard du demandeur des agissements ou des manquements de ses prestataires et de son personnel.

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Désigner un interlocuteur dédié à la demande de raccordement jusqu'à la fin des travaux.
- Envoyer ses propres agents sur site, lorsque la qualité des travaux réalisés par son prestataire est mise en cause, et ne pas renvoyer le demandeur vers son prestataire en cas de réclamation ou demande d'indemnisation.
- Informer sans délai le demandeur en cas de retard de travaux de raccordement ou de modification de raccordement, en indiquant la conséquence prévisible sur le délai initial, lui verser les pénalités prévues par la convention et l'indemniser des pertes financières subies, dès lors qu'elles sont démontrées.

8.4 Puissance de raccordement

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Au gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, si le consommateur le demande, de fournir une puissance conforme à celle inscrite dans la proposition technique et financière du raccordement, quelle que soit son ancienneté ou que le raccordement ait été financé par un précédent propriétaire.

8.5 Réparation provisoire

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Indiquer dès que possible la date des travaux de la réparation définitive du raccordement, lorsque le gestionnaire de réseau de distribution réalise, en réponse à l'urgence, une réparation provisoire sur ce raccordement.

9. LE CAS SPECIFIQUE DES COLONNES MONTANTES

Cadre juridique

Article L. 346-1 du code de l'énergie : *« La colonne montante électrique désigne l'ensemble des ouvrages électriques situés en aval du coupe-circuit principal nécessaires au raccordement au réseau public de distribution d'électricité des différents consommateurs ou producteurs situés au sein d'un même immeuble ou de bâtiments séparés construits sur une même parcelle cadastrale, à l'exception des dispositifs de comptage. »*

Article L. 346-2 du code de l'énergie : *« Les colonnes montantes électriques mises en service avant la publication de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique appartiennent au réseau public de distribution d'électricité.*
Le premier alinéa entre en vigueur à l'issue d'un délai de deux ans à compter de la promulgation de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 précitée. Dans ce même délai, les propriétaires ou copropriétaires des immeubles dans lesquels sont situés ces ouvrages peuvent :
1° Notifier au gestionnaire de réseau l'acceptation du transfert définitif au réseau public de distribution d'électricité desdits ouvrages, qui prend alors effet à compter de la notification. Le transfert est effectué à titre gratuit, sans contrepartie pour le gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau ne peut s'opposer au transfert ni exiger une contrepartie financière ;
2° Revendiquer la propriété de ces ouvrages, sauf si le gestionnaire de réseau ou l'autorité concédante apporte la preuve que lesdits ouvrages appartiennent déjà au réseau public de distribution d'électricité. »

Article L. 346-3 du code de l'énergie : *« Les colonnes montantes électriques mises en service à compter de la publication de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique appartiennent au réseau public de distribution d'électricité. »*

Article L. 346-4 du code de l'énergie : *« Lorsque les propriétaires ou copropriétaires des immeubles dans lesquels sont situés ces ouvrages en ont obtenu la propriété en application du dernier alinéa de l'article L. 346-2, les colonnes montantes électriques peuvent être transférées, à la demande des mêmes propriétaires ou copropriétaires, au réseau public de distribution d'électricité sous réserve de leur bon état de fonctionnement. Elles sont transférées à titre gratuit, sans contrepartie pour le gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau ne peut s'opposer au transfert des ouvrages en bon état de fonctionnement ni exiger une contrepartie financière. Il détermine, le cas échéant, les travaux électriques à réaliser pour assurer le bon état de fonctionnement desdits ouvrages.*
Le premier alinéa du présent article entre en vigueur à l'issue d'un délai de deux ans à compter de la promulgation de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique. »

Décision n°04-38-23 du 18 juillet 2023 du Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie (CORDIS) : *« 6. Il incombe en effet au seul gestionnaire, au titre de son obligation de sécurité et de sûreté, d'identifier et d'évaluer précisément les risques que peuvent présenter toutes les installations dont il a la charge, et de mettre en œuvre, dans les délais imposés par l'urgence, tous les moyens nécessaires pour écarter ces risques, en assurant ainsi la protection des personnes et des biens. »*

9.1 La sécurité des colonnes montantes

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Se rendre sur place et se prononcer explicitement, par écrit, sur l'absence de risque pour la sécurité, lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution est interrogé par un copropriétaire sur les risques que pourrait présenter pour la sécurité la colonne montante de l'immeuble,

- Effectuer les travaux nécessaires, lorsque des problèmes sur une colonne montante mettent en cause sa sécurité, sans les conditionner à la prise en charge par la copropriété de travaux préalables ou préparatoires à son intervention ; le cas échéant, la part des travaux non imputable au gestionnaire du réseau de distribution sera refacturée par lui à la copropriété.

9.2 Augmentation de puissance sans modification de la colonne montante

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Communiquer des données techniques actualisées sur l'état des colonnes montantes aux fournisseurs, afin qu'ils soient en mesure d'apporter une réponse précise à leurs clients sur la possibilité d'augmenter la puissance d'un compteur.

9.3 Augmentation de puissance nécessitant modification de la colonne électrique

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Mettre en œuvre, chaque fois que c'est techniquement possible, la technologie du « *distributeur universel* », ce qui est l'application du principe que le raccordement doit être réalisé sur la base de la solution technique de moindre coût

9.4 Cas particulier : la colonne montante ayant atteint la limite de sa capacité ou qui est « non-évolutive »

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Mettre à la charge du gestionnaire du réseau de distribution le coût de tous les travaux rendus nécessaires par le renouvellement d'une colonne montante, dès lors que cette colonne montante est en limite de capacité électrique et ne peut recevoir une augmentation unique de la puissance de 3 kVA.

    - Dans ce cas, les travaux pris en charge par le gestionnaire du réseau de distribution sont tous ceux qui sont rendus nécessaires par le renouvellement de la colonne montante ; tel est notamment le cas des percements inter-paliers, à l'exception de la création d'ouvrages d'accueil et de protection.

- S'il existe des ouvrages dont l'installation pose des problèmes de conformité aux normes de sécurité (réseau de gaz ou d'eau) qui doivent être déplacés à l'occasion du renouvellement de la colonne, c'est l'auteur de la non-conformité d'origine qui doit prendre en charge ces travaux.

- Remettre les lieux dans leur état antérieur, à l'issue de travaux de renouvellement d'une colonne montante en concession.

10. CONTRATS DE FOURNITURE DE GPL

Cadre juridique :

Article 224-18 du code de la consommation *« Les contrats mentionnés à l'article L. 224-17 sont écrits, le consommateur n'étant engagé que par sa signature.*
Ces contrats doivent préciser au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible :
1° L'identité du professionnel, ses adresses postale et électronique, ses coordonnées téléphoniques ainsi que celles de son site internet s'il en dispose ;
2° La description des produits et des services contractuels et les délais nécessaires pour en assurer la livraison ou la prestation ;
3° Les prix des produits et services contractuels à la date d'entrée en vigueur du contrat ;
4° Si le contrat comprend une clause portant sur la modification de prix, la mention des règles sur la base desquelles cette modification peut intervenir ainsi que les moyens par lesquels le consommateur obtient une information complète sur l'état actualisé de l'ensemble des prix mentionnés au 3° ;
5° Si le contrat prévoit la vente de la citerne au début ou en cours de vie du contrat, le prix initial de vente de la citerne en début de contrat et, le cas échéant, lorsque le contrat prévoit la vente de la citerne en cours de vie du contrat, un tableau présentant le prix de vente dégressif de la citerne en fonction de la durée du contrat négociée avec le client ;
6° La durée du contrat ainsi que ses conditions de reconduction, modification et résiliation ;
7° L'identité du propriétaire de la citerne ;
8° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;
9° Les modalités de facturation et de paiement proposées ;
10° Les conditions de la responsabilité contractuelle du professionnel et de remboursement ou de compensation en cas d'erreur de facturation ou de retard de livraison ;
11° Le montant des sommes à payer à l'expiration du contrat ou en cas de résiliation anticipée, notamment, le cas échéant, les frais de retrait ou de neutralisation de la citerne. »

10.1 Données de consommation

10.1.1 Contrats de fourniture DE GPL avec compteur

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Pour les contrats de fourniture de Gaz de Pétrole Liquéfié avec compteur, les fournisseurs devraient mentionner dans les documents contractuels :

- L'importance qu'il y a à recueillir un auto-relevé au moins une fois par an, ainsi que les conditions dans lesquelles les relevés sont effectués par le fournisseur ;
- Préciser les paramètres pris en compte pour le calcul des coefficients de conversion utilisés ;
- Préciser les délais de réalisation des prestations les plus courantes, notamment les délais de mise en service.

10.1.2 Contrats de fourniture de GPL sans compteur

Recommandations du médiateur national de l'énergie

Pour les contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié (GPL) sans compteur : ne pas utiliser l'affichage des jauges pour établir la facturation.

10.2 Informations sur les prix

10.2.1 Evolution des prix

Recommandations du médiateur national de l'énergie :

Les fournisseurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) devraient communiquer à leurs clients un barème ou une formule d'actualisation leur permettant de comprendre les variations de prix appliqués à leur contrat.

10.2.2 Période promotionnelle

Recommandations du médiateur national de l'énergie :

Informer clairement et sans ambiguïté les consommateurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) lorsque le contrat qu'ils ont souscrit prévoit que deux mécanismes de prix se succèdent, en faisant apparaître sur un même plan dans les conditions particulières de vente, l'information sur le prix promotionnel et celle sur le prix du barème, avec leur durée d'application respective.

11. RECLAMATIONS ET RECOURS

11.1 Réclamations

Cadre juridique

Article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel : « *La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants : […]*
— le nom, l'adresse électronique et postale, le numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du fournisseur ; {…] »
— les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations ;
— l'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie accompagnées de la mention suivante : « En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [nom du fournisseur] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie […]; »

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Répondre à une réclamation par le même canal que celui employé par le consommateur pour la formuler.

- Traiter dans les meilleurs délais les réclamations qui sont adressées par les consommateurs d'énergie ; le cas échéant réorienter sans délais auprès du service compétent les courriers et réclamations adressés par erreur à un service non concerné par la demande.

- Prendre toutes les mesures nécessaires, notamment dans les systèmes d'informations, permettant aux services de relation avec les clients de répondre dans les meilleurs à toute question posée par un client, notamment à celles relatives à la facturation.

- Mentionner sur les courriers d'attente adressés au consommateur, en cas de réclamation écrite, les voies de recours amiables à solliciter en l'absence de réponse, et notamment les coordonnées et les conditions de saisine du médiateur national de l'énergie.

11.2 Saisine du médiateur national de l'énergie

Cadre juridique

Article L. 122-1 du code de l'énergie : *« Les entreprises concernées par les litiges prévus au premier alinéa sont tenues d'informer leurs clients de l'existence et des modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, en particulier dans les réponses aux réclamations qu'elles reçoivent. »*

Article L. 616-1 du code de la consommation *: « Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.*
Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services. »

Article R. 616-1 du code de la consommation *: « En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »*

Recommandations du médiateur national de l'énergie

- Mentionner sur les factures, les sites internet, dans les conditions générales de vente ainsi que dans tous les courriers de réponse aux réclamations, les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie.

- Ne pas écrire dans ses conditions générales de vente que la saisine du médiateur national de l'énergie est conditionnée à l'envoi préalable d'une réclamation « par un courrier recommandé » au fournisseur.

- Répondre sur le fond aux questions qui sont posées par les clients en cas de possible erreur sur leur point de livraison, sans les orienter vers le service Energie-Info du médiateur national de l'énergie.

- Ne pas mettre en œuvre de mesures de recouvrement, de coupure ou de limitation de la fourniture d'énergie, de résiliation du contrat de fourniture pendant le processus de médiation.

- Mentionner expressément dans les Conditions Générales de Vente, ainsi que dans les courriers de réponse aux réclamations des clients, les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, ainsi que l'imposent les articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.

12. INDEX

A

Abonnement, 9
Acheminement, 27
ATRD, 11
auto-rele, 15

B

Barème, 43

C

Catalogue, 14
Cession de contrat, 10
Changement d'offre, 15
Changement de fournisseur, 15
Changement de tarifs, 28
Changement d'option tarifaire *Voir* Tarifs et prix
Classe de consommation, 14
Colonnes montantes, 46
Compteur, 34
Conditions générales de vente, 7

D

Date de résiliation, 42
Désistement, 44
Devis, 44

E

Erreur de PCE *Voir* Résiliation inexpliquée
Erreur de PDL *Voir* Résiliation inexpliquée
Erreurs d'identification, 17

F

Facturation, 22
Frais, 6

G

GPL, 49

H

Heures pleines/heures creuses, 36

I

Impayés, 30
Imprévision, 11
Indemnisation, 38
Index de résiliation, 41
Information des consommateurs, 5
Intervention, 29

M

Médiateur national de l'énergie, 51
Mensualités, 6
Mise en service, 15

O

Obligation de conseil, 13
Obligation d'information, 5
Offre, 6

P

Paiement et modalités de paiement, 26
Prix et tarifs, 10
Puissance, 45, 47

Q

Qualité de la fourniture, 37, 38

R

Raccordement, 43
Réclamations, 51
Régularisation, 19, 22
Résiliation, 41

S

Suspension, 30, 31

T

TURPE, 11

13. Liste des organisations consultées

Pouvoirs publics
CRE
DGEC
DGCCRF

Gestionnaires de réseaux
ENEDIS
GRDF

Organisations professionnelles ou collectivités
UNELEG
SPEGNN
UFE
ANODE
France Gaz
ELE
FNCCR

Fournisseurs
EDF
ENGIE
ENI
PRIMAGAZ
GAZ DE BORDEAUX
TOTALENERGIES
EKWATEUR
OCTOPUS (Ex plum)
VATTENFALL
ILEK
WEKIWI
OHM ENERGIE
MINT ENERGIE
MEGA ENERGIE

Associations de consommateurs
UFC Que Choisir
CNAFC
Familles de France
AFL Paris
CLCV[1]
ADEIC
INC
Familles rurales
AFOC
CNAFAL-ULCC

1 La CLCV, consultée, n'a pas répondu puis a indiqué avoir « fait silence très volontairement (ce qui est souvent le cas pour ce type de démarches type labels, bonnes pratiques etc) ».