

**Obligations des fournisseurs d'électricité et de gaz dans leurs relations avec les petites entreprises et les clients résidentiels
(modèle de référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite)**

Projet rédactionnel

Commentaires

Préambule :

En application de l'article 22 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité, et de l'article 5 de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie, les fournisseurs sont tenus de respecter, dans le cadre de leurs relations avec les entreprises employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 10 millions d'euros et les clients résidentiels les dispositions prévues ci-après.

Le fournisseur doit veiller à ce que les personnes autorisées à vendre en son nom ou pour son compte de l'électricité ou du gaz respectent également ces dispositions.

Le paragraphe 3 de l'article 3 de la directive 2003/54/CE du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité mentionne en tant que bénéficiaires du service universel, les clients résidentiels et les petites entreprises employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires n'excède pas 10 millions d'euros.

1 – Pratiques commerciales :

1.1 – Prohibition des pratiques commerciales déloyales

Les fournisseurs s'engagent à ne pas recourir à des pratiques commerciales déloyales.

1.1.1 – Définition

Les pratiques commerciales sont entendues comme toute action, omission, conduite ou communication, démarche commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux petites entreprises et clients résidentiels.

Une pratique commerciale est jugée déloyale si :

- elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle, et
- elle altère ou est de nature à altérer de manière substantielle le comportement économique, par rapport au produit, du client qu'elle touche ou auquel elle s'adresse.

La proposition de directive du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2003 portant sur les pratiques déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur (COM-2003-356 final), donne la définition suivante des pratiques commerciales : « toute action, omission, conduite ou communication, démarche commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs ». (article 2)

Cette définition d'une pratique déloyale est celle qui a été retenue par la proposition de directive susmentionnée (ibid. article 5).

La diligence professionnelle est « le niveau de compétence spécialisée et de soins dont doit faire preuve un professionnel conformément aux exigences des pratiques habituelles du marché envers le consommateur dans son domaine d'activité dans le marché intérieur ».

	<p><i>(ibid. article 2)</i> <i>Une pratique commerciale qui altère substantiellement le comportement économique d'un client (en l'occurrence des clients résidentiels et des petites entreprises) suppose qu'est altérée de façon significative l'aptitude du client à prendre une décision en connaissance de cause, ce qui l'entraîne à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. (idem)</i></p>
<p><u>1.1.2 – Pratiques commerciales trompeuses</u></p> <p>Les pratiques commerciales trompeuses ou agressives sont réputées être des pratiques commerciales déloyales.</p>	<p><i>Cf. Ibid. article 5</i></p>
<p>Une pratique commerciale est réputée trompeuse si d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle entraîne ou est susceptible d'entraîner le client à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement car elle l'induit ou est susceptible de l'induire en erreur en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques principales du produit ou des services (sources utilisées, quantité, propriétés, ...) ; - le prix ou le mode de calcul du prix et les conditions de vente ; - l'identité, les qualités ou aptitudes et les droits du professionnel ou de son représentant ; - les conditions d'utilisation ; - la portée des engagements du fournisseur. <p>Une pratique commerciale est également réputée trompeuse si elle omet une information substantielle dont le client a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause.</p>	<p><i>Cette définition reprend les principaux éléments de la définition des actions trompeuses telles qu'elles sont définies dans le projet de directive à l'article 6.</i></p> <p><i>La publicité est comprise dans la définition que nous avons donnée d'une pratique commerciale. La notion de publicité mensongère est donc prise en compte par le référentiel. Cf. article L. 121-1 du Code de la consommation.</i></p> <p><i>Cette liste n'est pas limitative, à compléter si besoin.</i></p> <p><i>Cf. Ibid. article 7 : Omissions trompeuses.</i></p>
<p><u>1.1.3 – Pratiques commerciales agressives</u></p> <p>Une pratique commerciale est réputée agressive si, dans son contexte, compte tenu de toutes ses caractéristiques et circonstances particulières, elle altère ou est susceptible d'altérer de manière significative, en raison d'un harcèlement, d'une contrainte ou d'une influence injustifiée, la liberté de choix ou de conduite d'un client à l'égard d'un produit, et par conséquent l'entraîne ou est susceptible de l'entraîner à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.</p> <p>Si un client refuse un appel ou juge une visite inopportune, le fournisseur ne doit pas insister et faire preuve de professionnalisme et de courtoisie.</p>	<p><i>Cf. Ibid. article 8</i></p> <p><i>Cette précaution supplémentaire semble nécessaire eu égard aux procédés « d'acharnement commercial » qui semblent se pratiquer en Angleterre d'après divers témoignages dont celui d'Energywatch.</i></p>
<p><u>1.1.4 – Prohibition des ventes liées</u></p> <p>Un fournisseur ne peut subordonner la vente d'un produit, en l'occurrence de l'électricité ou du gaz, à</p>	<p><i>Cette disposition reprend en partie l'article L. 122-1 du Code de la consommation relatif à la prohibition de la vente liée. La vente liée est également prohibée par le Code de commerce à l'article L. 420-2.</i></p>

<p>l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.</p>	
<p>1.1.5 – Condition d'information des clients</p> <p>Le fournisseur doit s'assurer que le client bénéficie d'un temps suffisant pour prendre connaissance des documents de l'information précontractuelle. Il est tenu également de vérifier que ces informations ont bien été comprises par le client.</p>	<p><i>Il peut être jugé opportun de compléter les prescriptions d'ordre général en ce qui concerne les pratiques commerciales déloyales par des dispositions particulières qui s'avèrent être des précautions supplémentaires.</i></p>
<p>Les fournisseurs et les personnes habilités à vendre en leur nom et pour leur compte de l'électricité et du gaz doivent être en mesure d'apporter toute information relative aux offres de contrat que les clients sont en droit de leur demander.</p>	<p><i>Un niveau minimum d'exigences professionnelles doit être requis pour autoriser la vente d'électricité et de gaz. La technicité du produit suppose une formation adéquate. En Angleterre, certains clients ont eu à déplorer un manque significatif de compétence des agents commerciaux incapables de répondre à leurs interrogations se rapportant aux offres commerciales.</i></p>
<p>1.1.6 – Prohibition des abus de faiblesse</p> <p>Le fournisseur s'engage à ne pas abuser de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse des personnes particulièrement vulnérables (vulnérabilité due à l'âge, à la maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique, ...).</p> <p>L'exploitation abusive par le fournisseur d'une position dominante sur le marché intérieur ou une partie de celui-ci ou de l'état de dépendance économique dans lequel se trouve son entreprise cliente est prohibée.</p>	<p><i>Cf. Délit d'abus de faiblesse article 223-15-2 du Code pénal et articles 122-8 à 122-11 du Code de la consommation.</i></p> <p><i>Cf. article 420-2 du Code de commerce portant sur l'abus de dépendance économique (ces abus peuvent notamment consister en refus de vente, ventes liées ou pratiques discriminatoires cf. article 442-6 du Code de commerce).</i></p>
<p>1.2 – Vente à distance et démarchage</p> <p>Le fournisseur s'engage dans le cadre des pratiques commerciales de vente à distance et de démarchage à respecter les dispositions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise à disposition des documents de l'information précontractuelle cf. <i>Infra</i> ; - conclusion d'un contrat selon les prescriptions du présent référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite. <p>Dans le cadre des pratiques commerciales de démarchage, le contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce formulaire, qui fait partie de l'exemplaire du contrat laissé au client, doit pouvoir se détacher facilement.</p> <p>Sur l'exemplaire du contrat, doit être inscrit : « Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre ». L'adresse exacte et complète à laquelle il doit être envoyé</p>	<p><i>Vente à distance et démarchage cf. Code de la consommation articles L.121-16 à L.121-20-10 et L.121-21 à L.121-33.</i></p> <p><i>Les prescriptions afférentes au formulaire détachable sont celles qui sont inscrites dans les articles R. 121-3 à R. 121-5 du Code de la consommation.</i></p>

<p>doit être spécifiée sur une des faces du formulaire. Sur son autre face, il comporte les mentions suivantes en caractères très lisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en tête, la mention « Annulation de commande » ; - Sous une rubrique « Conditions » les instructions suivantes : « compléter et signer le formulaire », « l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception », « utilisez l'adresse figurant au dos », « l'expédier au plus tard le dixième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant ». - Après un espacement, la phrase : « Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après », suivie des indications suivantes, à raison d'une seule par ligne : nature du bien et/ou du service commandé, date de la commande, nom du client, adresse du client. - A la fin du formulaire : « signature du client ». 	<p><i>Le délai de rétractation prévu dans le référentiel est de dix jours (cf. Infra : contenu minimum des contrats). Le Code de la consommation prévoit pour les pratiques commerciales de vente à distance et de démarchage un délai de rétractation de sept jours. Le Code de bonne conduite des détaillants en électricité et des agents de commercialisation de gaz de l'Ontario prévoit, quant à lui, un délai de dix jours.</i></p>
<p>Lors des pratiques commerciales de démarchage à domicile ou de vente à distance, le fournisseur s'engage à appeler ou visiter les clients dans une plage horaire raisonnable, entre 9h00 et 20h00, sauf sur demande expresse du client.</p>	<p><i>Cf. Harcèlement des démarcheurs en électricité et en gaz signalé en Angleterre par Energywatch.</i></p>
<p>Le fournisseur doit mettre à la disposition du client une adresse postale en France, ainsi qu'un numéro de téléphone enregistré en France composable sans frais.</p>	
<p>Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le fournisseur est tenu d'assurer la confidentialité des renseignements transmis par le client pour la gestion des contrats et de la facturation (nom, prénom, numéros Siret/Siren, adresse, tarif choisi, éventuellement coordonnées bancaires, ...), sans préjudice des pouvoirs de contrôle dévolus aux agents habilités et assermentés des collectivités locales organisatrices de la distribution (cf. <i>Infra</i> : 6 - <i>Contrôle et procédure de règlement des litiges</i>).</p>	<p><i>Tout en assurant la confidentialité des informations détenues par le fournisseur, il est impératif de prévoir un accès à ces données par l'agent de contrôle de la collectivité locale.</i></p>
<p>2 – Information précontractuelle</p>	
<p>Le fournisseur met à la disposition des clients résidentiels et des petites entreprises, dans tous les lieux de vente ou lors des pratiques commerciales de vente à distance ou de démarchage, sur son site Internet, les documents précontractuels suivants :</p>	<p><i>Cette subdivision du référentiel est inspirée par un avis du Conseil national de la consommation du 12 juillet 2002 sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information précontractuelle.</i></p> <p><i>Cet avis s'inscrit dans le cadre de l'article L.111-1 du Code de la consommation qui dispose : « Tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les</i></p>

<p>- La note explicative sur le système énergétique français (rôle des différents acteurs, secteurs en concurrence et en monopole, ...) figurant ci-joint en annexe 1 du présent référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite.</p> <p>Cette note doit spécifier que les clients résidentiels et les petites entreprises bénéficient du service universel conformément au paragraphe 3 de l'article 3 de la directive 2003/54/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.</p>	<p><i>caractéristiques essentielles du bien ou du service ».</i></p> <p><i>L'annexe 1 doit être courte et rédigée dans des termes accessibles au grand public. Les textes de références seront spécifiés dans cette annexe.</i></p> <p><i>Cf. Annexe A/g des directives électricité et gaz du 26 juin 2003. Pour le gaz, les clients raccordés au réseau de distribution doivent être informés de leurs droits en matière de fourniture de gaz naturel de qualité définie à des prix raisonnables.</i></p>
<p>- Une fiche d'information normalisée présentant les offres afin de faciliter les comparaisons entre les différents fournisseurs, conforme aux prescriptions figurant en annexe 2 au présent référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite.</p>	
<p>- Un spécimen du contrat, les conditions de confirmation du contrat et les conditions générales de vente.</p>	
<p>3 – Contenu minimum des contrats</p>	
<p>L'offre de contrat doit comporter les informations suivantes :</p> <p>- Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, son numéro de téléphone, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre.</p> <p><u>3.1 – Produits et services proposés :</u> Cf. <i>Infra</i> : Annexe 2 - Fiche d'information, rubrique 1.</p> <p>Le contrat doit contenir une description aussi détaillée que possible des produits et des services proposés.</p> <p><u>3.2 – Tarifs :</u> Cf. <i>Infra</i> : Annexe 2 - Information précontractuelle, rubrique 4. Le contrat comporte une description de la structure des tarifs.</p> <p>Le fournisseur s'engage dans la détermination de cette structure tarifaire à ne pas inciter au gaspillage de l'énergie.</p>	<p><i>Un des objectifs de la libéralisation du marché de l'énergie – si ce n'est le premier – consiste à provoquer une baisse significative des tarifs. Il semble nécessaire de se prémunir contre un réflexe des consommateurs qui les conduirait naturellement à consommer alors davantage. Ainsi, une offre tarifaire dégressive en fonction du nombre de kWh consommé est a priori exclue ainsi que toute proposition tarifaire poursuivant le même objectif.</i></p>

Les frais de paiement tardif doivent être mentionnés dans le contrat.

Le coût de l'utilisation de la technique de communication et vente à distance éventuellement utilisée doit être spécifié, s'il existe.

3.3 – Modalités et condition de paiement :

Une facture doit être payée dans un délai de 15 jours, au plus tard, à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, des pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance sont dues.

Le fournisseur s'engage à accepter divers moyens de paiement.

En cas de non-paiement des factures, le fournisseur peut interrompre la fourniture d'électricité ou de gaz après l'expiration d'un délai de dix jours faisant suite à un rappel écrit valant mise en demeure du client.

Avant toute interruption de la fourniture d'électricité en raison des motifs ci-dessus indiqués, le fournisseur s'engage à informer le client en difficulté de paiement des dispositifs d'aide mis à sa disposition, notamment des dispositions du décret n°2001-531 du 20 juin 2001 relatif à l'aide aux personnes en situation de précarité pour préserver ou garantir leur accès à l'électricité.

Dans l'attente de la décision de la commission départementale Fonds Solidarité Energie, le fournisseur doit assurer le maintien de la fourniture d'électricité avec une puissance minimale de 3 kVA.

Dans le cas de figure d'un tarif binôme comportant une part fixe et une part variable, il faut que l'importance proportionnelle de la part fixe soit limitée de façon à ne pas créer une dégressivité du coût en fonction de la consommation d'énergie.

La loi n°2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles régulations économiques préserve le principe de la liberté contractuelle s'agissant de la fixation des délais de paiement ainsi que des taux des pénalités de retard. Toutefois, le taux des pénalités de retard ne peut être inférieur à une fois et demie le taux d'intérêt légal. Aux termes de cette même loi, les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Cf. article L. 441-6 du Code de commerce.

Selon la recommandation n°99-02 du 28 mai 1999 de la Commission des clauses abusives relative aux contrats de radiotéléphones portables, une clause qui impose le prélèvement automatique sur compte bancaire comme unique moyen de paiement est considérée comme abusive.

Cf. également Annexe A/d des directives électricité et gaz du 26 juin 2003.

Cf. Infra : Annexe 2 - Commentaires de l'information précontractuelle, rubrique 4.

Le dispositif institué en faveur des personnes en situation de pauvreté-précarité fonctionne essentiellement grâce au concours d'EDF, notamment en ce qui concerne le financement de l'ensemble des mesures prévues par le décret susmentionné. Qu'advient-il demain de ce financement ?

Le remodelage du système institué pour les personnes en situation de pauvreté-précarité est en cours et beaucoup de questions restent en suspens.

Le dispositif d'aide au maintien de la fourniture d'énergie est d'ailleurs visé par un avant-projet de loi sur la décentralisation à l'article 37, qui prévoit la création dans chaque département d'un fonds de solidarité pour le logement. Ce dispositif prévoit un système d'aide au maintien de la fourniture d'énergie financé par le département. Les collectivités locales, leurs groupements, les distributeurs d'électricité et de gaz, ... peuvent y être

Afin que le client puisse suivre au mieux sa consommation, la périodicité des factures doit être mensuelle. Le fournisseur lui adresse, en outre, une facture récapitulative annuelle.

Le contenu des factures mensuelles et de la facture annuelle est spécifié dans la subdivision 4 : Contenu minimum des factures.

Les factures peuvent être contestées par le fournisseur ou le client pendant une durée maximale de cinq ans.

Le redressement est alors calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune pénalité de retard ne pourra être facturée au client.

3.4 – Compteurs :

L'offre de contrat doit stipuler si elle impose la pose d'un nouveau compteur. Dans cette perspective, le montant de la location et, éventuellement, le montant de la caution doivent être mentionnés dans le contrat dans des termes suffisamment clairs. Ils ne doivent pas excéder euros (ou% de la facture globale).

3.5 – Refus de fourniture :

Sauf motif légitime, la fourniture en énergie ne peut être refusée aux clients résidentiels.

Ne constitue pas un motif légitime mais une discrimination des considérations fondées sur l'origine, le sexe, la situation familiale, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, l'handicap, les caractères génétiques, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, les opinions politiques, l'activité syndicale, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Constituent également une discrimination un refus de vente aux petites entreprises fondé sur les considérations susmentionnées s'appliquant aux propriétaires, aux représentants ou aux salariés de ces entreprises.

associés, mais sur la base du volontariat.

Cf. Infra : Annexe 2 - Commentaires de l'information précontractuelle, rubrique 4.

La mise en place d'une facturation mensuelle suppose que le GRD fasse des relevés mensuels ou généralise le procédé de télérelève. Dans un cas comme dans l'autre, le coût du financement d'un système de facturation mensuelle risque d'être conséquent.

La prescription quinquennale de l'article 2277 du Code civile s'applique à l'action en répétition des sommes indûment payées.

Si une erreur de facturation est imputable au GRD, dans quelles conditions le fournisseur pourra-t-il émettre une facturation rectificative ?

Disposition particulière pour la contestation des factures entre professionnels ?

Le coût des compteurs sera-t-il à la charge des clients ?

Cf. Infra : Annexe 2 - Commentaires de l'information précontractuelle, rubrique 5.

« Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime... » article L.122-1 du Code de la consommation.

La notion de motif légitime reste à préciser.

Cf. Article 225-1, alinéa 1 du Code pénal.

Cf. Ibid, alinéa 2 et article L.442-6 du Code de commerce.

Le non-paiement des factures constitue un motif légitime de refus de fourniture.

3.6 – Interruption de fourniture :

Les motifs des interruptions de fourniture doivent être limités et précisés.

Le fournisseur doit adresser au client un avis d'interruption écrit dix jours avant l'interruption envisagée.

Si cette interruption a pour motif un défaut de paiement, le fournisseur est tenu d'informer le client des systèmes d'aide mis à sa disposition.

Par ailleurs, cette interruption ne peut se faire qu'à la suite d'un dialogue infructueux entre le fournisseur et son client mauvais payeur.

Une interruption de fourniture ne peut intervenir durant l'hiver et ne peut concerner les clients particulièrement vulnérables.

3.7 – Durée d'engagement :

La durée d'engagement doit être limitée à un an. Après cette période, le client dispose de la possibilité de résilier son contrat à tout moment.

3.8 – Rétractation :

Dans un délai de 10 jours francs à compter de la signature du contrat, le client dispose de la faculté de renoncer à ce contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client n'a pas à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

3.9 – Renouvellement des contrats :

Un mois avant le terme du contrat, un préavis de renouvellement est adressé par écrit au client.

Les clients résidentiels relevant du dispositif pauvreté-précarité en difficulté de paiement peuvent en cas de refus de paiement s'adresser au fournisseur de service universel. Cette possibilité devrait également s'appliquer aux petites entreprises en procédure de redressement judiciaire bénéficiaires, à l'instar des clients résidentiels, du service universel (cf. directive électricité du 26 juin 2003).

Il convient de distinguer l'interruption de fourniture au niveau de l'injection dans le réseau (du ressort du fournisseur) et l'interruption de fourniture au client final (du ressort du GRD).

Le fournisseur doit donc informer le GRD de ses intentions d'interrompre la fourniture pour que cette interruption soit effective.

Période précise à spécifier.

Peuvent être concernées par cette disposition les personnes souffrant d'une infirmité nécessitant un appareillage électrique, par exemple ou les personnes âgées.

Le Code de la consommation prévoit un délai de rétractation de sept jours pour les pratiques commerciales de vente à distance et de démarchage.

Le Code de bonne conduite de l'Ontario prévoit, quant à lui, un délai de rétractation de dix jours.

Deux options sont offertes en fonction de l'objectif que l'on entend poursuivre :

La tacite reconduction permet une plus grande tranquillité du client, mais elle peut le conduire à ne pas s'interroger sur les offres des autres fournisseurs ;

Si le client ne donne pas suite à ce préavis, le contrat est renouvelé.

OU

Le client doit signaler au fournisseur par écrit son intention de renouveler son contrat.

Ce renouvellement se fait dans les mêmes conditions, sauf dispositions plus favorables aux clients. Ces dernières doivent toutefois faire l'objet d'une communication aux clients.

3.10 – Résiliation :

Le client et le fournisseur peuvent résilier leur contrat avant son terme aux conditions suivantes :

- existence d'un motif légitime (modification d'un contrat en cours, manquement aux obligations des parties, cas de force majeure, ...)
- délai raisonnable de préavis
- indemnité éventuelle suivant le motif invoqué

3.11 – Cession des contrats :

Le fournisseur est tenu d'informer le client en cas de cession du contrat à un autre fournisseur.

Cette information se fait par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la cession. Elle porte mention du nouveau fournisseur et de toutes les indications nécessaires à son identification.

Le silence du client après réception de la lettre recommandée vaut acceptation de la cession.

L'acceptation de la cession ne peut être implicite si elle induit une modification des conditions contractuelles. Dans cette situation sont applicables les dispositions se rapportant à la modification des contrats en cours (cf. *Infra*).

Le client dispose de la possibilité de refuser une cession – même en l'absence de modifications contractuelles – en résiliant son contrat, sans contrepartie.

3.12 – Modification des contrats en cours :

En cas de modification de certaines dispositions d'un contrat en cours, le fournisseur s'engage à notifier au client ces modifications par lettre

Le renouvellement exprès permet une plus grande vigilance des clients, tout en leur imposant une intervention active pour la reconduction de leur contrat, qu'ils peuvent juger inopportune.

Les modalités d'une résiliation anticipée sont à définir plus précisément.

Le délai doit être identique pour le client et le fournisseur (cf. Recommandation de la Commission des clauses abusives n°2001-02 du 22 février 2001 portant sur les clauses relatives à la durée des contrats conclus entre professionnels et consommateurs).

Cf. Recommandation de la Commission des clauses abusives n°99-02 du 28 mai 1999 relative aux contrats de radiotéléphones portables.

<p>recommandée avec accusé de réception un mois avant leur mise en application.</p> <p>Le client dispose de la possibilité de refuser toute modification de son contrat en le résiliant, sans contrepartie.</p> <p>L'acceptation par le client des nouvelles dispositions du contrat ne peut être tacite. Le client doit exprimer son consentement par écrit.</p> <p><u>3.13 – Procédure de règlement des litiges :</u></p> <p>S'il survient un conflit entre le fournisseur et le client, ce dernier peut faire intervenir comme médiateur l'agent habilité et assermenté de la collectivité organisatrice de la distribution d'énergie.</p> <p>Cet agent doit être saisi par le client préalablement à toute action en justice.</p>	<p><i>Cf. Recommandation de la Commission des clauses abusives n°94-01 du 19 juin 1987 concernant les clauses dites de consentement implicite.</i></p>
<p>4 – Contenu minimum des factures</p>	
<p>4.1 – Facture mensuelle</p> <p>La facture mensuelle comporte les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom et adresse du fournisseur - Nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, fax du service clientèle du fournisseur - La période couverte par la facture - Les montants facturés - Le montant des taxes provenant de la législation en vigueur (TVA et taxes locales) - Le nombre d'unités consommées - Le ou les prix à l'unité - Les caractéristiques de l'offre choisie - Le détail du calcul du montant à payer : fourniture et services (et le coût de l'acheminement si le fournisseur assure l'interface entre le client et le GRD) - La date limite de paiement de la facture - L'évolution de la consommation par mois d'une année sur l'autre en unité d'énergie et en coût total - La consommation jour/nuit/saisons - La nature des sources d'énergie utilisées - Des informations sur la maîtrise de la demande d'énergie (MDE) et le développement durable (impact des énergies sur l'environnement, émissions de CO2 et déchets radioactifs) 	<p><i>Cette subdivision est directement inspirée par un arrêté royal belge du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz (cf. Moniteur Belge du 2 mai 2003).</i></p> <p><i>Le projet d'arrêté prévoyait de définir comme indiqué dans le projet rédactionnel le contenu des factures de régularisation après relevé du compteur aux clients finaux dont la consommation annuelle est inférieure ou égale à 60 000 kWh. Finalement, les prescriptions quant au contenu des factures ne s'appliquent, en vertu de la version définitive de l'arrêté, qu'aux factures de régularisation annuelle.</i></p>

<p>Les termes employés doivent faire l'objet d'une explicitation.</p> <p>4.2 – Facture annuelle</p> <p>Une facture annuelle est en outre adressée au client. Elle retrace la consommation en énergie et son coût total pour une année (période précisée) et rappelle le montant des factures annuelles précédentes en unité d'énergie et en coût total.</p> <p>Elle comporte également des informations sur les sources de l'énergie employées et leurs incidences sur l'environnement. Des conseils sont par ailleurs prodigués en ce qui concerne la MDE.</p>	<p><i>Lien à faire avec la notion de source d'énergie verte, le surcoût des certificats verts (cf. offre équilibre d'EDF).</i></p>
<p>5 – Renouvellement, résiliation, cession et modification des contrats</p>	
<p><u>5.1 – Renouvellement des contrats (cf. 3.9) :</u></p> <p>Un mois avant le terme du contrat, un préavis de renouvellement est adressé par écrit au client.</p> <p>Si le client ne donne pas suite à ce préavis, le contrat est renouvelé.</p> <p>OU</p> <p>Le client doit signaler au fournisseur par écrit son intention de renouveler son contrat.</p> <p>Ce renouvellement se fait dans les mêmes conditions, sauf dispositions plus favorables aux clients. Ces dernières doivent toutefois faire l'objet d'une communication aux clients.</p>	
<p><u>5.2 – Résiliation (cf. 3.10) :</u></p> <p>Le client et le fournisseur peuvent résilier leur contrat avant son terme aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - existence d'un motif légitime (modification d'un contrat en cours, manquement aux obligations des parties, cas de force majeure, ...) - délai raisonnable de préavis - indemnité éventuelle suivant le motif invoqué 	
<p><u>5.3 – Cession des contrats (cf. 3.11) :</u></p> <p>Le fournisseur est tenu d'informer le client en cas de cession du contrat à un autre fournisseur.</p> <p>Cette information se fait par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la cession. Elle porte mention du nouveau fournisseur et de</p>	

<p>toutes les indications nécessaires à son identification.</p> <p>Le silence du client après réception de la lettre recommandée vaut acceptation de la cession.</p> <p>L'acceptation de la cession ne peut être implicite si elle induit une modification des conditions contractuelles. Dans cette situation sont applicables les dispositions se rapportant à la modification des contrats en cours (cf. <i>Infra</i>).</p> <p>Le client dispose de la possibilité de refuser une cession – même en l'absence de modifications contractuelles – en résiliant son contrat, sans contrepartie.</p>	
<p><u>5.4 – Modification des contrats en cours (cf. 3.12) :</u></p> <p>En cas de modification de certaines dispositions d'un contrat en cours, le fournisseur s'engage à notifier au client ces modifications par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant leur mise en application.</p> <p>Le client dispose de la possibilité de refuser toute modification de son contrat en le résiliant, sans contrepartie.</p> <p>L'acceptation par le client des nouvelles dispositions du contrat ne peut être tacite. Le client doit exprimer son consentement par écrit.</p>	
<p>6 – Contrôle et procédure de règlement des litiges</p>	
<p>Le contrôle de l'application des dispositions du présent référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite est dévolu aux agents habilités et assermentés des collectivités organisatrices de la distribution. Ces agents procèdent pour remplir la mission qui leur est impartie à un examen des contrats et à des enquêtes auprès des clients. Le fournisseur doit donc mettre à sa disposition les contrats et les fichiers informatisés correspondants. En cas de manquement au référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite, et après une mise en demeure du fournisseur, l'agent de contrôle saisit le ministre chargé de l'Energie dans les conditions fixées dans la subdivision 7 (Inobservation du référentiel).</p> <p>Préalablement à toute action en justice, le client insatisfait doit saisir l'agent de contrôle de la collectivité. Ce dernier assurera la médiation entre</p>	<p><i>Les modalités et le financement des missions de contrôle et de règlement des litiges sont à définir conformément aux prescriptions de l'annexe A/f des directives électricité et gaz du 26 juin 2003. Les procédures de règlement des litiges doivent être transparentes, simples et peu onéreuses. Le règlement doit être équitable et rapide.</i></p> <p><i>Il est nécessaire de prévoir toute les garanties pour que la mission de règlement des litiges confiée à l'agent de contrôle de la collectivité soit conforme à la</i></p>

le client et le fournisseur mis en cause.	<i>recommandation de la Commission européenne du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (C2001-1016). Conformité en termes d'impartialité, d'efficacité, d'équité et de transparence de la procédure.</i>
7 – Inobservation du référentiel	
<p>Lorsqu'il constate un manquement au référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite, l'agent de contrôle saisit le ministre chargé de l'Energie.</p> <p>Ce dernier l'avise alors des suites à donner et de l'éventuel retrait de l'autorisation délivrée selon les dispositions de l'article 22 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 et de l'article 5 de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003.</p>	

- **Annexe 1** – Note explicative sur le système énergétique français (à rédiger)

- **Annexe 2** – Fiche d'information

Présentation de la fiche d'information :

La fiche d'information doit comporter les rubriques définies ci-après, aisément identifiables par le client (par un système de mots-clés mis en valeur par l'utilisation de caractère gras soit dans les titres, soit dans les paragraphes) ainsi que deux mentions complémentaires portant sur la nature et la date de la fiche.

Les rubriques doivent toujours être présentées dans le même ordre pour faciliter la comparaison des offres.

Pour obtenir une meilleure lisibilité du document, ces informations doivent être présentées dans un volume n'excédant pas une feuille de format A4.

La fiche d'information doit obligatoirement comporter les rubriques suivantes :

- Un titre comprenant les deux mots-clés « informer ou information » et « contrat ou engagement ».

- Une introduction qui doit permettre de caractériser l'objectif du document et de présenter le fournisseur.

- **Rubrique 1**, identifiée par les mots-clés : **Produits et services proposés**.

Cette rubrique présente les caractéristiques du produit qui sont du ressort du fournisseur, notamment la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées au cours de l'année écoulée (nucléaire, EnR, biogaz, ...).

Les services doivent faire l'objet d'une énumération aussi complète que possible.

Ces services comprennent l'accueil physique (le lieu de cet accueil et les horaires doivent être précisés), l'accueil téléphonique (coût d'un appel et disponibilité des opérateurs), les conseils énergétiques et tarifaires, les interventions à l'aval des compteurs dans le respect des dispositions de l'article 1.1.4 du présent référentiel/cahier des charges/code de bonne conduite (vente et installation de certains matériels : appareils correcteurs de défauts de l'électricité distribuée ; dispositif de gestion d'énergie ; autres appareils électriques).

Ces services peuvent également prendre la forme d'une garantie d'exigence supplémentaire (engagement sur un nombre maximum de coupures, solutions de paiement adaptées,

Cf. article 3, paragraphe 6 de la directive 2003/54/CE du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité : « Les Etats membres s'assurent que les fournisseurs d'électricité spécifient dans ou avec les factures et dans tous les documents promotionnels : a) la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée... ».

Il pourra être également jugé utile de prévoir une mention sur la nature du gaz consommé (biogaz).

Il convient, par ailleurs, de s'assurer de l'exactitude de ces informations.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il semble en effet difficile d'énumérer tous les services existants et encore davantage ceux qui ne manqueront pas d'être créés dans l'avenir.

Ce paragraphe correspond au « contrat émeraude » proposé aux entreprises par EDF.

fourniture d'énergie personnalisée, ...).

- **Rubrique 2**, identifiée par les mots-clés : **Conditions de souscription des contrats.**

Cette rubrique explicite la liste des documents qu'un client résidentiel ou qu'une petite entreprise doit fournir pour pouvoir souscrire un contrat (pièce d'identité, numéro Siret, RIB, ...).

Elle précise également les modalités de conclusion d'un contrat et attire l'attention du client sur :

- la nécessité de vérifier les rubriques renseignées sur la fiche de souscription à la fois sur ses données personnelles et sur les caractéristiques de l'offre choisie ;

- la liste des documents constituant le contrat qui doivent lui être effectivement remis.

- **Rubrique 3**, identifiée par le mot-clé : **Durée d'engagement.**

Le *point de départ de l'offre*, la *durée minimale d'engagement* (ces deux termes doivent être identifiés comme mots-clés), les modalités de renouvellement et les modalités de mise en service doivent être spécifiés dans cette rubrique.

Cette rubrique explicite également les conditions et les *délais de résiliation* et de *préavis* (termes identifiés comme mots-clés), et l'existence de motifs légitimes de résiliation anticipée prévus au contrat ainsi que ses conséquences financières.

Enfin, sont mentionnées dans cette rubrique, les conditions de suspension, de limitation ou de restriction de la fourniture en cas de non-paiement.

- **Rubrique 4**, identifiée par le mot-clé : **Tarifs.**

La différenciation des coûts (fourniture d'énergie et services) doit être précisée dans cette rubrique, ainsi que les modalités utilisées pour informer le client en cas de changement de tarifs en cours de contrat. Les droits qui en découlent pour le client doivent également être mentionnés (droit à résiliation ou indemnisation).

- **Rubrique 5**, identifiée par le mot-clé : **Facture.**

Cette rubrique expose la périodicité d'envoi des factures, les modalités de règlement et les frais de paiement tardif.

Elle mentionne également si la facturation précède ou suit la période de consommation.

De nombreuses questions demeurent encore sans réponse sur ce point :

- *Quid des modalités de mise en service ?*

- *Qui se chargera des formalités de résiliation de l'éventuel contrat en cours : le nouveau fournisseur ou le client ?*

- *Gestion de la confidentialité en cas de pluralité de fournisseurs.*

- *Quelle sera la procédure applicable par le fournisseur pour informer le GRD de sa volonté légitime d'interrompre ou de restreindre la fourniture d'électricité ou de gaz au client mauvais payeur ?*

- *Comment va évoluer le système institué pour lutter contre la pauvreté et la précarité. (cf. Infra : Contenu minimum des contrats – Modalités et conditions de paiement – Refus de fourniture) ?*

Dans l'hypothèse où le GRD assure le comptage, le contenu de cette rubrique (périodicité des factures, nature des factures, ...) dépend des pratiques mises en place par le GRD et des compteurs utilisés (compteur à index : relevé périodique ; compteur à courbe de charge : télérelève ou temps réel).

Cf. contrat d'accès au réseau pour la périodicité des comptages.

En outre, le fournisseur sera-t-il en mesure d'imposer à ses clients (ou au GRD) un type de compteur ? Dans ce cas de figure, des questions afférentes aux conditions de l'installation de ces compteurs et à un éventuel système

- **Rubrique 6**, identifiée par les mots-clés : **Services clients ou clientèle.**

Dans cette rubrique figurent les caractéristiques du service clients (horaires d'ouverture, coût éventuel) et l'indication d'un numéro de téléphone (coût éventuel) et d'une adresse permettant aux clients d'obtenir des informations complémentaires.

Sont également mentionnées les modalités des plaintes et de règlement des litiges.

- **Rubrique 7**, dans l'hypothèse où le fournisseur d'électricité ou de gaz assure l'interface entre le gestionnaire de réseau (GRD) et le client.

Cette rubrique comprend les caractéristiques de l'énergie fournie (tension pour l'électricité, pression pour le gaz, ...) du ressort du GRD.

Cette fiche d'information comprend une mention complémentaire spécifiant que son contenu n'est pas exhaustif et qu'il peut être complété.

La fiche d'information est datée à chaque mise à jour.

de caution ou de location se posent (le coût de ces installations sera-t-il adossé aux factures des clients ? Cf. Infra : Contenu minimum des contrats – Compteurs)

Quid en cas de pluralité de fournisseurs ? Comment le fournisseur « pilote » sera-t-il désigné ? Par ailleurs dans cette situation, il convient d'assurer la confidentialité des informations relatives aux modalités de la fourniture des fournisseurs respectifs afin de ne pas fausser les règles de la concurrence.