

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Lutte contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique et les manipulations frauduleuses des compteurs d'électricité et de gaz

Une [loi du 30 juin 2025](#) prévoit diverses mesures pour lutter contre les fraudes aux aides publiques, en particulier dans le secteur de la rénovation énergétique (mais pas uniquement).

En premier lieu, **cette loi interdit à compter du mois de juillet 2025 le démarchage, sans consentement préalable, par téléphone ou par voie électronique (courriel, sms, réseaux sociaux) dans le cadre de travaux énergétiques et d'adaptation des logements au handicap ou au vieillissement** (à signaler, le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est interdit depuis une loi du 24 juillet 2020).

Cette interdiction porte sur « *l'offre de prestations de services, la vente d'équipements ou la réalisation de travaux afférents à des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie, de la production d'énergie renouvelable ou de leur adaptation au vieillissement ou au handicap* ». La prospection téléphonique restera possible lorsque le consommateur aura donné préalablement son consentement (le professionnel devra être en mesure d'en apporter la preuve) ou lorsqu'il se rapportera à l'exécution d'un contrat en cours. Cette interdiction sera étendue à tous les secteurs à partir du 11 août 2026. Par ailleurs, les sanctions sont renforcées en cas d'abus de faiblesse ou d'ignorance faisant suite à un démarchage téléphonique.

Le législateur a en outre prévu d'améliorer l'information qui doit être apportée aux consommateurs « *de manière lisible et compréhensible, sur un support durable* » concernant les labels conditionnant l'accès aux aides publiques (dont le label Reconnu Garant de l'Environnement dit « RGE ») et d'imposer aux sites internet proposant des travaux de rénovation énergétique d'inclure un lien vers le site du service public de la performance énergétique de l'habitat, [France Rénov'](#), sous peine de sanction. La loi prévoit également un nouveau motif de suspension du label pour une durée de six mois renouvelable une fois, ou d'interdiction pour l'entreprise de demander l'obtention d'un ou de plusieurs signes de qualité ou labels pour une durée qui pourra atteindre cinq ans dans le cas d'une infraction grave. Toutefois, dans l'hypothèse d'une perte du label par une entreprise en cours de travaux, le consommateur pourra conserver le bénéfice de l'aide.

Préalablement à la signature du contrat, le professionnel sera en outre désormais tenu de préciser s'il prévoit de recourir à une sous-traitance (partielle ou totale) pour assurer l'exécution de certains types de contrats (prestation de services, vente d'équipements, réalisation de travaux afférents à des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergie renouvelable) et si c'est le cas, il devra indiquer l'identité du sous-traitant et si ce dernier dispose du label RGE (ces informations doivent figurer, de manière lisible

et compréhensible, dans le contrat). En ce qui concerne la sous-traitance des travaux d'amélioration de la performance énergétique bénéficiant d'aides publiques (MaPrimeRénov', CEE, ...), la loi prévoit la limitation à deux du nombre de rangs de sous-traitance dans les chantiers aidés à compter du 1^{er} janvier 2026 et à partir du 1^{er} janvier 2027, l'entreprise principale qui réalise la facturation et recourt à un contrat de sous-traitance aura l'obligation de disposer du label RGE.

Des dispositions de cette loi se rapportent également au dispositif des certificats d'économie d'énergie - CEE (notamment sécurisation des contrôles et des sanctions), ainsi qu'au diagnostic de performance énergétique - DPE (moyens d'identification des personnes réalisant des DPE et de vérification du lieu de leurs interventions, qui seront définis par arrêté, et refonte de l'annuaire des diagnostiqueurs) et aux mandataires (soumission de l'activité de mandataire, pour le compte d'un bénéficiaire d'une aide de l'Anah, à diverses conditions et garanties). Elle comprend en outre diverses autres mesures visant le renforcement des pouvoirs de contrôle de la DGCCRF et de l'Inspection générale des finances, les échanges d'informations entre administrations (DGCCRF, ANAH, ADEME, CRE) et un durcissement des sanctions en cas de fraudes.

Enfin, **la loi du 30 juin 2025 comprend des dispositions se rapportant au contrôle des manipulations frauduleuses opérées sur les compteurs d'électricité et de gaz**. L'article 32 de la loi précitée insère en effet deux nouveaux articles L. 322-11-1 et L. 432-15-1 dans le Code de l'énergie afin notamment de permettre aux agents agréés et assermentés des gestionnaires des réseaux publics de distribution d'électricité et de gaz naturel de constater (à distance ou sur place) par procès-verbal « *les destructions, dégradations ou détériorations légères* » commises sur les dispositifs de comptage des utilisateurs raccordés au réseau. Cette mesure fait suite à une recrudescence des pratiques de manipulation concernant plus particulièrement les compteurs communicants électriques (Linky), qui a conduit le gestionnaire de réseau (Enedis) à lancer « un plan de lutte contre la fraude », en procédant à des campagnes de contrôles grâce aux données issues de ses systèmes d'information et en transmettant au procureur de la République la liste des clients ayant fait l'objet d'un constat de fraude. Il convient à cet égard de signaler que ces pratiques présentent un risque pour la sécurité des biens et des personnes et qu'elles impactent l'ensemble des consommateurs, dans la mesure où les coûts de ces fraudes sont répercutés dans le tarif d'utilisation du réseau public de distribution.

Pour en savoir plus : [Comment Enedis lutte contre la fraude électrique ?](#)



Désoptimisation du chèque énergie : alerte de la FNCCR et du Cnafal

En raison des complications liées à la réforme du dispositif du chèque énergie en 2025, nous avons estimé opportun de présenter à la presse les risques induits par cette réforme et les pistes qui pourraient être envisagées afin de remédier à cette situation. Le dossier de presse est en libre consultation à [cette adresse](#).

Médiation de l'eau : rapport d'activité 2024 et guide de recommandations

La Médiation de l'eau a présenté au cours du mois de juin son dernier rapport d'activité qui fait état d'un nombre de litiges toujours aussi peu élevé, au vu du nombre d'abonnés couvert par ce dispositif de médiation de la consommation qui concerne désormais la quasi-intégralité des abonnés des services d'eau et d'assainissement (environ 99,8% en 2024).

Ainsi, on dénombre en 2024 7.138 saisines totales (abonnés consommateurs et non-consommateurs), 6081 saisines traitées des abonnés consommateurs et 1482 avis rendus par les services de cette médiation pour un total de 46,25 millions d'abonnés. Le nombre de saisines en ligne continue de progresser avec un chiffre de 65% en 2024 (soit 3 points de plus par rapport à l'exercice 2022) et on constate une diminution du délai de traitement des dossiers qui s'établit en moyenne à 38 jours, après la notification de recevabilité. Comme les précédentes années, le rapport d'activité mentionne un nombre conséquent de saisines irrecevables (ne pouvant donner lieu à une médiation) en raison de leur caractère « prématuré » pour près de la moitié d'entre elles. Les requérants sont dans cette situation redirigés par les services de la médiation vers leur opérateur afin qu'ils puissent leur adresser directement une première réclamation. En effet, il convient de rappeler que l'examen d'un litige par un médiateur de la consommation est conditionné notamment au fait pour un consommateur de pouvoir justifier « avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat » (cf. article L.152-2 du Code de la consommation).

Le motif de litige dominant est par ailleurs toujours identique par rapport aux exercices précédents, à savoir « la contestation d'une facture justifiée par une surconsommation inhabituelle trouvant son origine dans une fuite après compteur, un écoulement sur équipement sanitaire ou de chauffage, arrosage automatique, piscine, etc., ou encore une régularisation de facture sur relevé de compteur après plusieurs périodes de facturations estimées faute d'accès au compteur par l'opérateur du service. »



A la suite de la publication de son rapport d'activité 2024, le Médiateur a mis à jour son Guide des recommandations qui vise à prévenir les litiges en sensibilisant les consommateurs sur « les bons gestes et réflexes à acquérir afin d'éviter

autant que possible de se retrouver dans une situation litigieuse » et à guider les opérateurs du secteur dans leurs pratiques. Ce guide comprend de nombreuses fiches concernant diverses thématiques (souscription/résiliation, compteur, installations intérieures, surconsommations, dégrèvement sur les redevances d'assainissement, etc.). Il est adapté chaque année avec de nouvelles recommandations s'appuyant sur des cas génériques rencontrés ou des sujets d'actualité.

Le rapport d'activité 2024 de la Médiation de l'eau et le Guide de recommandations (mis à jour le 26/06/2025) peuvent être consultés sur [le site de la médiation](#) (cf. rubrique Publications).

Evolution des CGV d'électricité au tarif réglementé pour les clients résidentiels en métropole

Les conditions générales de vente (CGV) d'électricité d'EDF aux tarifs réglementés pour les usagers-clients résidentiels en métropole ont été mises à jour au début du mois de juin. Les évolutions visent, pour l'essentiel, à adapter le modèle de CGV aux lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie (cf. [La Lettre des CCSPL n°95](#)), dans l'intérêt des usagers du service public local de fourniture d'électricité.

Dans le cadre du conseil tarifaire, il est ainsi désormais prévu qu'EDF procède à une estimation de la facture annuelle avant la souscription d'un contrat (cf. article 4.3). Par ailleurs, pour les consommateurs ayant opté pour la mensualisation, si en cours de contrat les relevés de consommation ou les évolutions du tarif peuvent conduire à un montant de régularisation de plus de deux mensualités, un ajustement des mensualités sera appliqué après information préalable du consommateur, qui conservera la possibilité de revenir à la mensualité initiale (cf. article 6.2). Il convient toutefois de préciser que cet ajustement ne s'appliquera pas si la date d'émission de la facture annuelle est inférieure à deux mois mais le consommateur sera prévenu du montant esti-

mé de son solde de régularisation.

Les nouvelles CGV prévoient également la possibilité d'opter pour une facturation mensuelle sur index réel. Ce mode de facturation est réservé aux points de livraison équipés d'un compteur communicant et est conditionné à l'octroi d'une facture électronique et à un paiement par prélèvement automatique.

Enfin, les CGV sont également adaptées pour prendre en compte un nouveau mode de paiement (virement instantané), inclure un motif supplémentaire de suspension du prélèvement automatique (transmission d'un constat de fraude par Enedis sur le dispositif de comptage) et adapter la procédure de recours au Médiateur de la consommation du groupe EDF.

Vous pouvez consulter le nouveau modèle de CGV des offres au TRVE pour les particuliers ici : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/electricite-gaz/tarif-bleu.html>

Un rappel : les CGV des offres aux tarifs réglementés d'EDF figurent à l'annexe 7 du modèle de cahier des charges de concession pour la distribution et fourniture d'électricité aux TRVE (modèle 2017).