

Charte

des fournisseurs d'électricité

dans le cadre de leur relation avec une clientèle professionnelle

Depuis le 1^{er} juillet 2004, tous les clients professionnels ont accès au marché dérégulé du gaz et de l'électricité. L'ouverture à la concurrence concerne la production et la commercialisation de l'énergie, les activités de transport et de distribution restant des services publics en monopole.

Pour les professions libérales et les petits clients professionnels que sont les commerçants, les artisans ou les agriculteurs, les TPE et certaines PME, le développement d'un marché libre de l'énergie nécessite une information adaptée et des règles pour encadrer le processus.

En complément aux travaux de la CRE et de son « Guide du consommateur », les représentants des clients ont souhaité que soient précisés, en termes aisément compréhensibles, les principes nécessaires à garantir une relation équilibrée et loyale entre fournisseurs et clients. Les organismes consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, des Métiers et d'Agriculture) et la CGPME ont donc entrepris de collaborer avec les fournisseurs d'énergie afin de proposer une charte visant à garantir de bonnes pratiques commerciales et à définir les bases de la relation contractuelle entre le fournisseur et ses clients professionnels, dans le cadre du contrat unique*.

Engagement général du fournisseur :

La charte de déontologie du fournisseur s'applique à tous les stades de sa démarche commerciale, de la prospection au suivi de sa clientèle. Le fournisseur s'engage à respecter les règles fixées par les pouvoirs publics et celles qui sont mentionnées dans le présent document.

D'une manière générale, le fournisseur s'interdit :

- L'emploi de pratiques commerciales déloyales telles que : les pratiques trompeuses (*information mensongère, omission d'information essentielle*), agressives (*harcèlement, vente forcée*) ou abusives¹ qui recouvrent entre autres : des conditions commerciales, des obligations ou des délais de paiement

* Le **contrat unique**, conclu entre le client et son fournisseur, régit, à la fois, l'approvisionnement électrique et l'accès au réseau de distribution.

¹ Pratiques discriminatoires au sens de l'article L. 442-6 du Code de commerce

paraissant injustifiés ainsi que la rupture brutale de relations commerciales établies,

- la pratique de la vente liée à un autre produit ou service ou à une consommation minimum, peu explicite dans l'information pré-contractuelle du fournisseur,
- une communication ou des contrats manquant de transparence,
- la cession à des tiers des données nominatives de ses clients sans leur autorisation, sous réserve de l'application de la loi n°78-17 du 6/01/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le fournisseur veille à la bonne compréhension par le client des informations qui lui sont fournies et s'assure de :

- lui proposer une offre dimensionnée à ses besoins, compte tenu des informations mises à sa disposition,
- répondre à toute demande relative aux bonnes pratiques conduisant à réduire les pertes et surconsommations énergétiques. Si le fournisseur est dans l'impossibilité d'assurer ce service, il lui appartient de réorienter son client vers les professionnels ou organismes compétents,
- mettre à la disposition des clients un accès à des informations sur l'actualité réglementaire dans le domaine de l'énergie et sur les principes élémentaires de la sécurité électrique.

Points d'adhésion du fournisseur à la présente charte

1. L'information précontractuelle

- Le fournisseur renseigne le client sur :
 - les conséquences pour le client de passer un contrat pour son approvisionnement électrique sur le marché libre et de quitter un système administré,
 - le contrat unique* par lequel le fournisseur assume, pour le compte de son client, les démarches relatives à son accès au réseau de distribution,
 - dans la mesure où le client le demande, le mode d'estimation de sa consommation entre 2 relèves de compteur,
 - les coûts directs ou indirects éventuels liés au changement de fournisseur :
 - la procédure de libéralisation du marché ne fournit aucune référence légale autorisant à facturer un client pour un simple changement de fournisseur,
 - toute autre prestation demandée ou avalisée par le client est susceptible d'être facturée (*relevé spécial de consommation², changement ou déplacement de compteur, etc...*),
 - le prix de l'offre et les éléments tarifaires qui apparaîtront sur la facture, en fonction de la structure de cette offre et du mode de paiement,

² Une relève spéciale de compteur est effectuée à la demande du client

- les modes, conditions et délais de paiement et les éventuels surcoûts qui y sont liés,
- les éventuels frais complémentaires inhérents au nouveau contrat (*frais de dossier...*).
- le fournisseur doit être en mesure de répondre à des questions relatives aux conditions techniques et/ou administratives permettant à un client de contractualiser avec plusieurs opérateurs, sachant que le contrat unique* impose d'avoir un seul fournisseur par site,
- en cas de vente à distance ou de démarchage et avant que le client ne s'engage, le fournisseur lui donne l'information pré-contractuelle visée ci-dessus et lui indique les moyens mis à sa disposition pour obtenir les informations contractuelles (*site Internet, demande sur lieu de vente ou par courrier*).

2. L'information sur la procédure de changement de fournisseur

Le changement de fournisseur s'effectue sans suspension de l'approvisionnement du client. Le nouveau fournisseur veille à :

- présenter la procédure de changement de fournisseur et le délai nécessaire à sa mise en œuvre. Ainsi,
 - les motifs susceptibles de remettre en cause la prise d'effet du contrat et le délai de changement de fournisseur sont mentionnés au contrat,
 - à caractéristiques techniques et tarifaires constantes ce délai ne doit pas excéder 2 mois à compter de l'acceptation de son dossier complet,
 - le fournisseur informe le client de l'existence probable de conditions contractuelles de résiliation liées à un contrat en cours et l'invite à s'y conformer,
 - le contrat précise les cas pour lesquels le gestionnaire du réseau de distribution peut suspendre la procédure de changement de fournisseur.
- expliquer le principe d'estimation et de répartition de la consommation énergétique entre l'ancien et le nouveau fournisseur au moment du changement. Une estimation n'est pas facturée au client contrairement au relevé spécial de compteur qui est réalisé à sa demande et à ses frais.

3. Les dispositions du contrat unique de vente d'électricité

Le contrat unique*, composé des conditions générales et des conditions particulières, répertorie et traite a minima des points suivants :

- une description détaillée des produits et services objets de l'offre et les modalités de leur mise en œuvre.

Les conditions particulières, précisant les paramètres de l'offre et les points clés de la relation client-fournisseur, n'excèdent pas deux pages, aisément lisibles, pour un client mono site ayant souscrit une puissance maximum de 36 kVA.

- les spécifications qualitatives de l'énergie livrée, telles qu'indiquées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) et sous sa seule responsabilité. En cas de dysfonctionnement de ses installations, tout client a la possibilité d'adresser à son fournisseur une demande de renseignement sur la qualité de sa fourniture d'électricité au moment des incidents,
- les relations avec le distributeur :
 - chaque facture mentionne le numéro téléphonique du GRD à utiliser en cas d'interruption de fourniture ou de demande de dépannage,
 - les autres cas pour lesquels le client est susceptible d'entrer en contact avec le gestionnaire du réseau de distribution sont énoncés dans le document « Synthèse des dispositions générales d'accès et d'utilisation du réseau de distribution » fourni au client, en annexe du contrat. L'intégralité de ces clauses d'engagement reste cependant à la disposition du client, sur simple demande de sa part,
- les dispositions d'accès et d'utilisation du réseau qui figurent dans le document « Synthèse des dispositions générales d'accès et d'utilisation du réseau de distribution » précisent notamment :
 - les droits et obligations du client en matière d'accès au réseau,
 - le rôle des opérateurs et les modalités d'information des clients en cas de perturbation de l'acheminement. Ces perturbations nécessitent éventuellement de prendre des dispositions pour éviter qu'elles ne causent des dommages aux installations,
 - la procédure à suivre pour être indemnisé des préjudices suivants : une détérioration du matériel et/ou une perte d'exploitation liées à des dysfonctionnements dans l'acheminement.
- la présentation, facilement accessible à la clientèle, des éléments suivants :
 - les prestations et services ne faisant pas l'objet d'une facturation spécifique au client,
 - les prestations et services payants (*comme le relevé spécial² d'un compteur*) avec un barème de prix actualisés.

Toute autre prestation donne lieu à l'établissement préalable d'un devis.

Hormis les prestations de dépannage effectuées en urgence et autres interventions de la responsabilité du GRD, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client.

- les clauses éventuelles de révision des prix de l'électricité et des prestations et leurs conditions d'application,
- les conditions et modalités de résiliation du contrat par le client précisent le déroulement de la procédure, les délais de préavis et d'effet, les motifs et modalités d'interruption de fourniture par le fournisseur (cf. 6 ci-après), le fournisseur assure une traçabilité de sa relation avec son client dans le cadre de la procédure engagée.
- l'identification des cas pour lesquels un client peut demander la suspension ou la résiliation de son contrat unique*, dans les meilleurs délais et sans pénalités, notamment :

- destruction ou dommages à l'outil de production et tout arrêt d'activité pour cas de force majeure,
- manquement aux obligations contractuelles du fournisseur,
- modification substantielle d'un contrat en cours, à l'initiative du fournisseur, sans accord préalable du client.

Les cas qui, sans donner lieu à des pénalités, nécessitent le respect d'un préavis contractuel et, le cas échéant, le paiement de frais de sortie anticipée, notamment :

- déménagement ou cessation d'activité,
 - changement d'activité ou de processus industriel.
- la modification, par un fournisseur, de clauses essentielles d'un contrat en cours doit être notifiée au client par courrier, ou tout autre moyen prévu par le fournisseur, avec un préavis d'un mois avant qu'elles ne s'appliquent. Le client dispose alors de la faculté de résilier son contrat.

4. La facturation

Le fournisseur veille à garantir la transparence des factures relevant d'un contrat unique*.

- la périodicité d'émission des factures est définie à la signature du contrat,
- les modalités et conditions de paiement des factures précisent le taux des pénalités de retard,
- la facture répond aux clauses de constitution du prix telles que fixées dans le contrat.
Elle identifie pour le moins les 3 grands postes que sont :
 - le nombre estimé ou réel d'unités d'énergie consommées, réparties par tranche tarifaire si cette option s'applique au client,
 - le coût estimé ou réel d'acheminement de l'énergie,
 - les taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE....).
- le fournisseur qui procède à des estimations de consommation pour sa facturation,
 - réajuste au moins une fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du client telle qu'elle ressort des relevés du compteur effectués et transmis par le distributeur,
 - informe le client, au moins une fois dans l'année, de sa consommation réelle d'électricité en KWh sur la base de relevés successifs de son compteur et, à la demande du client, du coût de cette consommation, ainsi que celui du transport et des taxes associés,
- les prestations ou services optionnels payants doivent être identifiés distinctement au niveau de la facture (leur montant n'est pas globalisé avec d'autres prestations ou fournitures), en référence au barème de prix des services et prestations ou au devis évoqué ci-avant,
- toute modification du mode de facturation ou d'un barème de prix fait l'objet d'une information avec un préavis d'au moins un mois avant sa mise en œuvre. Ceci ne concerne pas les tarifs réglementés et les offres indexées sur ces tarifs.

5. Le traitement des réclamations clients

Le sujet est traité dans les documents contractuels remis au client qui précisent :

- la procédure de réclamation (de nature technique et administrative), voire les interlocuteurs chargés de répondre aux réclamations.
A compter de l'émission d'une facture, le fournisseur accorde au minimum un mois au client pour la contester,
- le délai (raisonnable) déterminé par le fournisseur pour répondre ou pour accuser réception de toute réclamation d'un client,
- l'existence d'un suivi des réclamations des clients afin de remédier, autant que faire se peut et dans les meilleurs délais, aux problèmes que les clients rencontrent.
Leur évolution pourra être analysée dans le cadre du respect de la présente charte.

6. La suspension de l'accès au réseau

- Sauf cas de force majeure, aucune interruption de la fourniture d'électricité ne doit être requise sans que le fournisseur ait vérifié, que son client ait pris connaissance d'une mise en demeure. Dans le cas contraire et avant de procéder à la coupure, le fournisseur tentera par tous moyens de joindre et d'informer son client,
- en cas d'impayé, l'interruption de la fourniture d'électricité ne peut intervenir dans un délai inférieur à 10 jours après envoi d'un avis écrit valant mise en demeure de régularisation,
- suite à un litige ayant entraîné l'interruption de la fourniture d'électricité à un client, et sous réserve que son contrat n'ait pas été résilié, le fournisseur s'engage à lancer une procédure de rétablissement de l'approvisionnement auprès du GRD, dans les 24 heures ouvrées qui suivent la confirmation du règlement du litige (*régularisation d'impayé...*).

7. La gestion des informations clients

- Le fournisseur transmet au client qui lui en fait la demande toute information le concernant ou duplicata de facture dans un délai à définir par le fournisseur. Le prix associé à ce service étant précisé dans son barème tarifaire,
- les données nominatives recueillies par un fournisseur ne pourront pas être cédées ou prêtées, même à titre gracieux, pour promouvoir des produits ou des services ne relevant pas de l'activité du fournisseur, sauf à avoir reçu le consentement exprès et préalable du client,

- les fournisseurs s'interdisent de diffuser ou d'alimenter un fichier à caractère illégal des mauvais payeurs,
- dans le respect des règles établies par les pouvoirs publics, le GRD informe chaque client de la défaillance constatée de leur fournisseur et d'un risque d'interruption de leur approvisionnement.

Portée de la charte

L'adhésion à cette charte est volontaire, tout fournisseur d'énergie qui y adhère s'engage à la respecter en toutes ses dispositions et à informer ses mandataires de cet engagement. Les fournisseurs peuvent en faire état dans leur documentation commerciale.

La charte est consultable sur les sites Internet des fournisseurs et des organismes représentant les clients. Elle est transmise aux clients sur simple demande.

Les retours de pratiques sur un marché libre de l'électricité peuvent amener les représentants des clients ou les fournisseurs à proposer une adaptation, dans l'intérêt des clients, du présent document. Cette évolution doit s'envisager dans le cadre d'un échange mené au sein d'un comité mixte fournisseurs – clients.

Juin 2005

Les fournisseurs d'électricité adhérents à la charte :

Direct Énergie

EDF Commerce

Endesa Energía

Poweo

Snet

**Électricité de
Strasbourg**