

Communiqué de presse

22 avril 2026

Tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRVE) : La Commission de régulation de l'énergie publie une série de principes directeurs permettant d'assurer la distinction entre les offres aux TRVE et les offres de marché des fournisseurs historiques

Dans son rapport d'évaluation des tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRVE), rendu le 7 novembre 2024, la Commission de régulation de l'énergie concluait que les TRVE, tels qu'ils sont construits et appliqués, sont compatibles avec le bon fonctionnement du marché de détail. Elle recommandait ainsi d'une part de maintenir ce dispositif au bénéfice des consommateurs pour les années à venir et d'autre part de prendre des mesures visant à éviter toute confusion entre les offres aux TRVE et les offres de marché. Cette seconde recommandation était également partagée par l'Autorité de la concurrence (ADLC) dans son rapport. Dans le prolongement de ce rapport et dans le cadre de ses missions de surveillance des marchés de détail, la CRE publie ce jour une série de principes directeurs applicables aux fournisseurs historiques et nécessaires au bon fonctionnement de ces marchés. Elle livre également une première analyse de leur application par les fournisseurs historiques.

10 principes directeurs pour mieux distinguer les TRVE des offres de marché

La CRE a initié des échanges avec les fournisseurs historiques d'électricité (EDF et les cinq plus grandes entreprises locales de distribution – ELD – soit Electricité de Strasbourg, Gaz et électricité de Grenoble, Sorégies, Séolis et UEM Metz) afin de faire un état des lieux de leurs pratiques de commercialisation des TRVE. A l'issue de ces échanges et après consultation d'associations de consommateurs, la CRE a élaboré une liste de dix principes directeurs qui couvrent l'ensemble de la vie du contrat, de la souscription à la fin de celui-ci (liste détaillée des principes directeurs en annexe).

Souscription du contrat

Principe directeur 1	Organisation distincte du processus de souscription téléphonique
Principe directeur 2	Absence de vente proactive d'offres de marché, de services énergétiques et de services en lien avec les usages électriques ou la production
Principe directeur 3	Absence de transfert d'un client ayant sélectionné les TRVE lors d'un appel téléphonique et qui demanderait une offre disponible seulement en offre de marché (duale gaz/élec ou offre verte)
Principe directeur 4	Présentation claire et transparente des offres en ligne
Principe directeur 5	Souscription en ligne distincte pour les offres aux TRVE et les offres de marché

Suivez-nous !

Exécution du contrat

Principe directeur 6	Gestion distincte des clients ayant souscrit un contrat aux TRVE et un autre contrat chez le même fournisseur historique
Principe directeur 7	Identification claire et visible du type d'offres sur la facture
Principe directeur 8	Absence de communication promotionnelle en cours de contrat

Fin du contrat

Principe directeur 9	Absence de communication promotionnelle lors de la résiliation du contrat TRVE
Principe directeur 10	Absence de reprise de contact avec un ancien client aux TRVE qui ne figurerait pas dans un fichier ouvert et accessible par les autres fournisseurs

La CRE considère que la bonne application de l'ensemble de ces principes par les fournisseurs historiques est nécessaire au bon fonctionnement et à la transparence des marchés de détail, notamment afin de prévenir toute confusion d'image entre les offres aux TRVE et les offres de marché.

Ces principes ont notamment pour objectif de :

- Faciliter l'identification des deux types d'offres lors de la souscription ;
- Permettre au client, durant la vie d'un contrat de fourniture aux TRVE, d'identifier l'offre à laquelle il a souscrite et ses caractéristiques ;
- Permettre au client, à la fin de son contrat, de comparer l'ensemble des offres de fourniture disponibles.

Analyse des processus de commercialisation des offres aux TRVE chez les fournisseurs historiques

Dans le cadre du processus d'élaboration de ces principes directeurs, la CRE a eu l'occasion d'analyser en détail les processus de commercialisation des offres aux TRVE chez les cinq plus grandes ELD et EDF, sur la base de documents détaillant leurs pratiques et de nombreux échanges.

Considérant que toutes les pratiques qui confèreraient un avantage non reproductible aux fournisseurs historiques sont à proscrire, la CRE tire les conclusions suivantes de ses analyses :

- Certains principes directeurs étaient déjà appliqués, notamment s'agissant de la pédagogie sur les typologies d'offres proposées ;
- Un certain nombre d'entre eux font l'objet d'un consensus et ont été mis en œuvre à la suite des échanges, comme par exemple la distinction du parcours de souscription en ligne, ou sont en cours d'amélioration, comme la clarification de la facture ;
- Certaines pratiques commerciales susceptibles d'entretenir la confusion entre leurs offres de marché et les offres aux TRVE persistent chez les fournisseurs historiques, risquant d'entraver le libre exercice de la concurrence sur les marchés de détail, parmi lesquelles :
 - o le processus de souscription et la gestion de clients choisissant à la fois une offre aux TRVE et une offre de marché gaz (transfert vers un conseiller offre de marché, factures et prélèvements communs, conseiller unique,...). La CRE considère ainsi qu'une

Suivez-nous !

gestion distincte des clients aux TRVE et souscrivant par ailleurs une offre de marché en gaz doit être mise en place ;

- la promotion d'offres de services non énergétiques de partenaires commerciaux auprès de clients aux TRVE lors de la souscription ou pendant la durée du contrat, qui doit être proscrite.

Ces pratiques étant susceptibles de porter atteinte à la concurrence, notamment sur le marché de la fourniture de gaz naturel, la CRE saisira l'Autorité de la concurrence.

Des progrès étant nécessaires sur la plupart des principes directeurs, la CRE effectuera un bilan de leur mise en œuvre par EDF et les cinq principales ELD à l'issue d'une période d'au moins six mois. Elle sera susceptible de communiquer les conclusions de ce bilan.

Pour en savoir plus :

Consultez l'annexe en pages suivantes : Présentation détaillée des principes directeurs

[Consultez la délibération](#)

Contacts presse : presse@cre.fr

La CRE est une autorité administrative indépendante créée le 24 mars 2000 en application de la directive européenne adoptée par le parlement de l'Union le 11 décembre 1996. Dans un système européen intégré, la CRE exerce quatre missions principales : réguler les réseaux et infrastructures d'électricité et de gaz, garantir le bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz, opérer les principaux dispositifs de soutien aux énergies renouvelables et éclairer le débat public sur les grands enjeux énergétiques. Elle promeut des valeurs d'ouverture, d'impartialité et de transparence.

Suivez-nous !



www.CRE.fr

[LinkedIn](#)

[@CRE_energie](#)

[@cre.fr](#)

[Lettre électronique CRE](#)

Annexe : Présentation détaillée des principes directeurs

A. Processus de souscription	
1 - Organisation distincte du processus de souscription téléphonique	<p>Lors d'un appel pour une souscription d'offre d'énergie, le client doit sélectionner en amont son besoin (TRVE, OM pour la fourniture d'électricité ou OM pour la fourniture de gaz), via la sélection d'un numéro ou via une saisie orale. Cette sélection peut être précédée d'une description factuelle des deux types d'offres.</p> <p>Pour les fournisseurs historiques dont le nombre de clients dépasse un million : un téléconseiller ne peut être habilité, au cours d'une même journée, qu'à effectuer uniquement des souscriptions d'OM ou bien uniquement des souscriptions d'offres aux TRVE.</p>
2 - Absence de vente proactive d'offre de marché et de services énergétiques et services en lien avec les usages électriques ou la production	<p>Les fournisseurs historiques doivent mettre en place des consignes strictes pour les téléconseillers d'offres aux TRVE afin de prévenir toute démarche proactive de promotion des offres de marché de tout type, qu'il s'agisse d'électricité de gaz, ou de services énergétiques. Les services énergétiques et les services en lien avec les usages électriques ou la production recouvrent les produits et services proposés par le fournisseur historique et ses partenaires, dont le but principal est parmi les suivants : la réalisation d'économies d'énergie, l'installation d'IRVE, l'installation de production d'électricité renouvelable ou l'installation de chauffage électrique auprès de clients ayant mentionné leur volonté de souscrire à une offre aux TRVE.</p> <p>Ce principe ne concerne pas les services accessoires au contrat portant sur la gestion et le suivi de la consommation. Ces services peuvent être librement proposés par le fournisseur historique en complément de la fourniture d'une offre aux TRVE.</p>
3 - Absence de transfert d'un client ayant sélectionné les TRVE lors d'un appel téléphonique et qui demanderait une offre disponible seulement en OM (duale gaz/élec, offre verte, etc.)	<p>Lorsqu'un client ayant exprimé en amont de l'appel son souhait de souscrire à une offre aux TRVE (dans le cadre du principe directeur 1.) et fait la demande d'une offre d'électricité non disponible via les TRVE (offre verte par exemple) ou d'une offre gaz, le conseiller explique que cette demande n'est pas disponible dans le cadre des TRVE et que le client a la possibilité de comparer les offres sur le site du MNE, et de rappeler un conseiller en sélectionnant « offre de marché ».</p>
4 - Présentation claire et transparente des offres en ligne	<p>Sur le site web d'un fournisseur historique, le type de chaque offre proposée par ce fournisseur doit être présenté clairement. Il doit être fait mention de la fixation des TRVE par les pouvoirs publics.</p>
5 - Souscription en ligne distincte pour les offres aux TRVE et les OM	<p>Sur le site web d'un fournisseur historique, lorsqu'un client sélectionne une offre au TRVE afin d'entrer dans le processus de souscription, aucune OM ne peut alors lui être proposée.</p>

B. Phase d'exécution du contrat	
<p>6 – Gestion distincte des clients ayant souscrit un contrat au TRVE et un autre contrat chez le même fournisseur historique</p>	<p>Pour les clients ayant souscrit chez le même fournisseur un contrat pour une offre aux TRVE ainsi qu'une autre offre (offre de marché gaz notamment), le fournisseur historique garantit une gestion étanche et séparée pour chaque offre du même client, en s'assurant que les modalités de gestion ne conduisent pas, dans les faits, à une gestion similaire à une offre liée participant à la confusion des clients et pouvant limiter sa propension à souscrire à une offre de marché chez un fournisseur alternatif.</p>
<p>7 - Identification claire et visible du type d'offre sur la facture</p>	<p>Afin que le client puisse, grâce à sa facture, identifier facilement le type d'offre auquel il souscrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le terme « Tarif Réglementé » doit être préféré au terme de « tarif Bleu », pour faciliter la compréhension du client ; • Le type d'offre sélectionné doit être visible au recto de la facture en caractères suffisamment apparents (Tarif Réglementé / Offre de marché) ; • La mention suivante doit apparaître au recto de la facture : « Vous avez souscrit un contrat au Tarif Réglementé de Vente d'Electricité (TRVE). Les prix de ces contrats sont fixés par les pouvoirs publics et évoluent habituellement 2 fois par an, au 1^{er} février et au 1^{er} août. Nous vous rappelons que vous restez libre de changer de contrat à tout moment et sans frais, vous pouvez comparer gratuitement les offres sur www.energie-info.fr. »
<p>8 – Absence de communication promotionnelle en cours de contrat</p>	<p>En cours de contrat, un client au TRVE ne doit recevoir aucune promotion téléphonique, par courrier ou par mail sur l'existence des offres de marché du fournisseur historique en utilisant des données qu'il aurait collectées au cours de la souscription, de l'exécution et/ou de la résiliation du contrat au TRVE non disponibles dans un fichier ouvert et accessible pour les fournisseurs concurrents.</p>

C. Fin du contrat	
<p>9 - Absence de communication promotionnelle lors de la résiliation d'un contrat TRVE</p>	<p>Lorsqu'un client au TRVE souhaite résilier son contrat, les fournisseurs historiques doivent restreindre leur discours commercial à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'explication du type de contrat auquel souscrivait le client (TRVE) ; • La possibilité de souscrire à nouveau une offre aux TRVE ou une offre de marché en comparant les offres via le site du MNE. <p>Le discours commercial doit alors exclure les avantages commerciaux du fournisseur ainsi que la promotion de ses offres de marché.</p>
<p>10 - Absence de reprise de contact avec un ancien client TRVE qui ne figurerait pas dans un fichier ouvert et accessible par les autres fournisseurs</p>	<p>Après la fin du contrat (changement de fournisseur, déménagement), un ancien client aux TRVE ne peut faire l'objet de démarchage ultérieur par le fournisseur historique en utilisant des données qu'il aurait collectées au cours de la souscription, de l'exécution et/ou de la résiliation du contrat de fourniture d'une offre aux TRVE non disponibles dans un fichier ouvert et accessible pour les fournisseurs concurrents.</p>