

## COMMUNIQUE DE PRESSE

MARCHÉ DE DÉTAIL

21 NOVEMBRE 2023

# Les propositions de la CRE pour renforcer la protection des consommateurs d'énergie et améliorer le fonctionnement du marché de détail

A la suite de la crise exceptionnelle de l'énergie et dans le cadre de sa mission de bon fonctionnement des marchés, la CRE a engagé des réflexions visant à améliorer la protection des consommateurs résidentiels, des entreprises et des collectivités territoriales. Lors de la réunion avec l'ensemble des fournisseurs d'énergie, le Médiateur national de l'énergie (MNE), les associations de consommateurs et la CRE qui s'est tenue le 8 septembre 2023, la ministre de la Transition énergétique, Agnès PANNIER-RUNACHER, a souhaité que des propositions concrètes soient faites.

Dans ce contexte, la CRE publie ce jour des propositions dont majorité est issue d'un travail commun avec le MNE et d'échanges avec les représentants des fournisseurs et des associations de consommateurs.

Ces propositions, nécessitant des modifications législatives ou réglementaires, ont vocation à être présentées le 23 novembre prochain lors d'une nouvelle réunion présidée par la ministre de la Transition énergétique et à alimenter, le cas échéant, les travaux de préparation de la future « loi de programmation énergétique ».

### 1. L'ENCADREMENT DES INFORMATIONS ET CONDITIONS CONTRACTUELLES

La CRE propose de mettre en place une catégorisation des formules de fixation des prix s'appliquant aux contrats d'énergie afin que les clients aient pleinement conscience de son impact sur les contrats. Trois catégories pourraient être créées : les offres à prix fixe, les offres à prix indexés sur une référence publique telle que les tarifs réglementés de vente d'électricité ou le prix repère du gaz, les autres offres. Ces dénominations seraient reprises sur le [site énergie info](#) du MNE.

En outre, la CRE considère que les évolutions contractuelles ou renouvellements automatiques pouvant avoir un impact sur le prix final payé par le consommateur doivent être expliqués de façon parfaitement compréhensible par le fournisseur aux clients avant leur mise en œuvre, notamment en mentionnant clairement le nom et le type d'offre, la comparaison entre l'ancien et le nouveau prix du contrat.

Ce renforcement de la transparence de l'information doit s'accompagner d'une stabilité des contrats conclus par les consommateurs, la CRE propose que les fournisseurs s'engagent à respecter un délai de prévenance allongé à deux mois (au lieu d'un mois actuellement en vigueur) avant toute évolution et que tout changement de formule tarifaire soit exclu lors de la première année des contrats.

Enfin, la CRE souhaite interdire expressément les offres de fourniture d'électricité et de gaz dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation.

### 2. UN CADRE DE REGULATION PRUDENTIELLE POUR LES FOURNISSEURS

Lors de la crise, malgré l'attitude responsable de la majorité des fournisseurs, dans leurs relations contractuelles avec leurs clients et dans la mise en application des mécanismes exceptionnels de protection des consommateurs,



Suivez-nous !



[www.cre.fr](http://www.cre.fr)



@CRE\_energie



LinkedIn CRE

Lettre électronique CRE

Nos dernières actualités

la CRE a constaté un manque de prudence de la part de certains fournisseurs qui se sont surexposés aux marchés de gros de court terme (spot) et n'ont pas pris les mesures nécessaires. **Ces comportements risqués de certains fournisseurs, qui ont concerné un nombre limité de clients, ont pu conduire à :**

- **des défaillances** : générant des surcoûts pour la collectivité (encours de compléments de prix ARENH, encours des gestionnaires de réseaux... ) ;
- **des augmentations brutales de factures de consommateurs en cours de contrat pour les clients concernés.**

Dans l'esprit du compromis trouvé par les ministres européens de l'énergie sur le projet de règlement Electricity Market Design le 17 octobre dernier, un cadre de régulation prudentielle sur le marché de la fourniture d'électricité, dont la CRE propose qu'il soit élargi au gaz naturel, permettra d'assurer que les fournisseurs s'approvisionnent sur les marchés de gros en cohérence avec les engagements de prix qu'ils prennent auprès de leurs consommateurs. Cette régulation est indissociable d'une révision plus générale du cadre d'attribution et de contrôle des autorisations de fourniture permettant de définir les exigences vis-à-vis des fournisseurs et les procédures régulières de vérification à mettre en place.

### 3. REFORME DES PROCEDURES D'ENQUÊTE ET DE SANCTION DE LA CRE

La CRE a vu ses missions de surveillance et de contrôle des fournisseurs renforcées pour 2023, conduisant notamment à l'interruption partielle ou totale de livraison de volumes d'ARENH de plusieurs fournisseurs en cours d'année. En outre, plusieurs enquêtes pour différents soupçons de manquements dits « abus d'ARENH » ont été ouvertes par la CRE et feront prochainement l'objet d'une décision de la part du Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDIS).

**Dans ce cadre, la CRE a identifié des mesures pour accélérer les délais de traitement des dossiers de sanction devant le CoRDIS et souhaite l'introduction d'une procédure de transaction.**

Contact presse : [presse@cre.fr](mailto:presse@cre.fr)

*Autorité administrative indépendante, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) veille au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals.*

