

## DÉLIBÉRATION N°2026-69

### Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 avril 2026 portant communication sur les principes directeurs permettant d'assurer la distinction entre les offres aux tarifs réglementés de vente d'électricité et les offres de marché des fournisseurs historiques

**Participaient à la séance : Emmanuelle WARGON, présidente, Victor ALONSO, Anthony CELLIER et Nadia FAURE, commissaires.**

Le dispositif des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVE) s'inscrit dans le cadre fixé par l'article 5 de la Directive 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, qui pose le principe de la fixation des prix sur les marchés de détail et autorise les interventions publiques sous conditions dérogatoires strictes notamment de transparence et de non-discrimination.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a rendu, le 7 novembre 2024, son rapport d'évaluation des TRVE conformément à l'article L. 337-9 du code de l'énergie. La CRE y conclut que les TRVE, tels qu'ils sont construits et appliqués, sont compatibles avec le bon fonctionnement du marché de détail et recommande d'une part, le maintien des TRVE au bénéfice des consommateurs pour les années à venir et d'autre part, de prendre des mesures visant à éviter toute confusion entre les TRVE et les offres de marché (OM). Cette seconde recommandation était également partagée par l'Autorité de la concurrence (ADLC) dans son rapport.

Le rapport d'évaluation des ministres de l'économie et de l'énergie sur les TRVE publié le 17 février 2025 confirme les effets bénéfiques des TRVE constatés par la CRE et rappelle qu'ils contribuent significativement aux objectifs d'intérêt économique général, notamment de stabilité des prix et de sécurité d'approvisionnement. Il contient également des mesures pour améliorer le fonctionnement des marchés de détail au bénéfice des consommateurs, et notamment des demandes en matière de distinction comme recommandé par la CRE et l'ADLC. Ce rapport a été transmis à la Commission européenne dans le cadre de l'exercice prévu par l'article 5 de la directive précitée en vue de justifier le maintien du dispositif pour les consommateurs éligibles.

La CRE a pour mission de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. A ce titre le législateur lui a confié la compétence de proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence du marché de détail. Dans le prolongement des rapports d'évaluation susmentionnés et conformément aux compétences de la CRE, la présente délibération a pour objet de communiquer sur les principes directeurs applicables aux fournisseurs historiques et nécessaires au bon fonctionnement des marchés de détail.

## Sommaire

<b>1. Cadre juridique et contexte.....</b>	<b>3</b>
1.1. Les travaux sur les principes directeurs de distinction des TRVE et des offres de marché des fournisseurs historiques s’inscrivent dans le processus d’évaluation de l’impact des TRVE sur le marché de détail de la CRE 3	
1.2. La distinction des TRVE et des offres de marché chez EDF est déjà encadrée par des engagements pris par EDF auprès de l’ADLC .....	4
<b>2. Modalités de mise en œuvre des principes directeurs permettant d’assurer la distinction des TRVE et des offres de marché des fournisseurs historiques.....</b>	<b>4</b>
2.1. Présentation des principes directeurs .....	4
2.2. Périmètre d’application.....	5
2.3. Modalités de mise en œuvre et de suivi des principes directeurs chez les fournisseurs historiques et travaux complémentaires .....	5
<b>3. Liste des principes directeurs .....</b>	<b>6</b>
3.1. Processus de souscription .....	6
3.2. Phase d’exécution du contrat .....	8
3.3. Fin du contrat .....	9
<b>Communication de la CRE .....</b>	<b>11</b>

## 1. Cadre juridique et contexte

### 1.1. Les travaux sur les principes directeurs de distinction entre les offres aux TRVE et les offres de marché des fournisseurs historiques s'inscrivent dans le processus d'évaluation de l'impact des TRVE sur le marché de détail de la CRE

L'article L. 121-5 du code de l'énergie attribue une mission de fourniture d'électricité à Electricité de France (EDF) et aux entreprises locales de distribution (ELD) dans leur zone de desserte qui « *consiste à assurer [...] la fourniture d'électricité, sur l'ensemble du territoire, aux clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente dans les conditions prévues aux articles L. 337-4 à L. 337-9* ». En France métropolitaine continentale, les TRVE sont proposés aux consommateurs « résidentiels » et aux « petits professionnels » éligibles. L'article L. 337-7 du code de l'énergie prévoit que depuis le 1<sup>er</sup> février 2025 : « *Les tarifs réglementés de vente d'électricité mentionnés à l'article L. 337-1 bénéficient, à leur demande : 1° Aux consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation ; 2° Aux consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.* »

Les TRVE sont une intervention publique par la fixation des prix qui constitue, en tant que telle, une dérogation au principe de libre détermination du prix de fourniture de l'électricité au consommateur inscrit au paragraphe 1 de l'article 5 de la Directive 2019/944 à laquelle les Etats membres peuvent recourir dans les conditions prévues audit article.

Ce même article prévoit qu'au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2022 puis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, les États membres présentent des rapports à la Commission européenne portant sur la mise en œuvre des TRVE, la proportionnalité des interventions publiques effectuées, ainsi qu'une évaluation des progrès accomplis vers la mise en place d'une situation de concurrence effective. Ces dispositions ont été transposées à l'article L.337-9 du code de l'énergie aux termes duquel les ministres chargés de l'économie et de l'énergie évaluent, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2025, puis tous les cinq ans, le dispositif des TRVE, sur le fondement de deux rapports réalisés par l'ADLC et par la CRE.

Dans ce cadre, la CRE a rendu en novembre 2024 un rapport dans lequel elle a conclu que les TRVE sont compatibles avec le bon fonctionnement du marché et le développement de la concurrence. La CRE recommandait que les TRVE soient maintenus pendant au moins cinq ans. La CRE constatait cependant que « *la crise a été marquée par un fort développement des offres de marché d'EDF. Ce phénomène pose la question de l'existence d'un effet d'aubaine au profit des offres de marché des fournisseurs proposant des TRVE. Dès lors, la CRE recommande d'éviter les confusions d'images entre les TRVE et les offres de marché des fournisseurs historiques notamment en distinguant mieux les processus de souscription en ligne.* »

L'ADLC a également préconisé dans son rapport de favoriser « *toute mesure visant à distinguer les activités de fourniture d'électricité aux TRV des autres activités, en particulier commerciales, d'EDF serait favorable au développement de la concurrence et limiterait le risque d'abus sur le marché.* ».

Enfin, dans le rapport d'évaluation des ministres chargés de l'économie et de l'énergie, les autorités françaises demandaient aux fournisseurs historiques de « *garantir que les processus de souscription, notamment en ligne, n'induisent pas de confusion entre les TRVE et les offres de marché des fournisseurs historiques.* ». Dans leur rapport, les autorités demandaient ainsi aux fournisseurs historiques de :

« (1) de mettre en œuvre les actions nécessaires afin de garantir qu'il n'y ait aucune confusion dans les processus de souscription entre les TRVE et les offres de marché. Les premières étapes du processus de souscription suivi par un potentiel client final devront permettre d'identifier si le client souhaite souscrire une offre au TRVE ou une offre de marché et en conséquence l'orienter vers le processus de souscription correspondant ;

(2) de soumettre à la CRE d'ici le 1er juillet 2025 les mesures prises dans leur processus de souscription en ligne afin d'éviter toute confusion et que la CRE atteste de leur mise en œuvre et en informe les ministres chargés de l'économie et de l'énergie. »

La CRE a alors initié des échanges avec les fournisseurs historiques (EDF et les cinq plus grandes ELD, soit Electricité de Strasbourg, Gaz et Electricité de Grenoble, Sorégies, Séolis et UEM Metz) afin de faire un état des lieux de leurs pratiques de commercialisation des offres aux TRVE.

En application des dispositions des articles L. 131-1 et L. 131-2 du code de l'énergie, la CRE « *concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals* » et peut notamment « *formuler des avis et proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence, notamment en matière de prix, du marché de détail* ».

**Ainsi, la CRE peut formuler des avis et proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence du marché de détail.**

Dans ce cadre et afin de faciliter la mise en œuvre des actions nécessaires permettant d'éviter les confusions entre les OM et les offres aux TRVE, la CRE a élaboré, après consultation de fournisseurs historiques et d'associations de consommateurs (UFC Que Choisir, Consommation logement et cadre de vie), une liste de principes directeurs détaillés dans la présente délibération.

La CRE considère que la bonne application de l'ensemble des principes directeurs par les fournisseurs historiques est nécessaire au bon fonctionnement du marché de détail.

## **1.2. La distinction entre les offres aux TRVE et les offres de marché chez EDF est déjà encadrée par des engagements pris par EDF auprès de l'ADLC**

La CRE rappelle que, par une décision n°22-D-06 de l'ADLC du 22 février 2022, EDF a été sanctionnée pour avoir abusivement utilisé des moyens non reproductibles issus du monopole, à savoir (i) les données issues de ses clients aux TRVE ; et (ii) l'infrastructure commerciale dédiée à la fourniture aux TRVE (absence de distinction des équipes commerciales et des parcours de souscription par téléphone distincts pour les résidentiels et non résidentiels, avec un numéro de téléphone spécifique pour la gestion des OM et des offres aux TRVE). Dans le cadre de cette procédure, EDF a proposé plusieurs engagements rendus obligatoires par l'ADLC dans la décision susmentionnée. Ils incluent la séparation des parcours de souscription téléphonique des clients et prospects dont la CRE s'est inspirée pour définir des principes directeurs applicables aux fournisseurs historiques.

Ces engagements ont été rendus obligatoires pour une durée de trois ans, et ont été renouvelés pour une période, maximale, de trois ans. De ce fait, ils arrivent prochainement à leur terme. En outre, ils s'appliquent exclusivement à EDF et ne concernent pas les autres fournisseurs historiques proposant des offres aux TRVE. Les principes directeurs définis par la CRE concourent donc à pérenniser ces engagements et à les généraliser à l'ensemble des fournisseurs historiques afin de favoriser le bon fonctionnement des marchés concernés et de prévenir les abus dans un contexte de maintien des TRVE.

## **2. Modalités de mise en œuvre des principes directeurs permettant d'assurer la distinction entre les offres aux TRVE et les offres de marché des fournisseurs historiques**

### **2.1. Présentation des principes directeurs**

Dans le prolongement des recommandations émises dans les rapports TRVE, les principes directeurs communiqués dans la présente délibération ont vocation à être appliqués par les fournisseurs historiques afin de prévenir toute confusion d'image entre les offres aux TRVE et les OM.

La CRE liste ainsi dix principes qui visent à améliorer le niveau d'information disponible pour le client dans le cadre des pratiques commerciales des fournisseurs historiques. Ces principes ont notamment pour objectif de :

- (1) faciliter l'identification des deux types d'offres (OM et TRVE) lors de la souscription de l'une de ces offres chez un fournisseur historique ;

- (2) permettre au client, durant la vie d'un contrat TRVE, d'identifier l'offre à laquelle il a souscrite et ses caractéristiques ;
- (3) à la fin de son contrat, permettre au client de comparer l'ensemble des offres de fourniture disponibles.

Ces principes ont vocation à fournir le bon niveau d'information au client, afin d'éviter les confusions d'image entre les offres aux TRVE et les offres de marché des fournisseurs historiques et ainsi favoriser le bon fonctionnement et la transparence du marché de détail.

### **2.2. Périmètre d'application**

Les principes directeurs mentionnés dans la présente délibération ont vocation à s'appliquer à l'ensemble des fournisseurs historiques proposant les TRVE. Ces principes sont applicables à l'ensemble des clients éligibles aux TRVE en application de l'article L. 337-7 du code de l'énergie, c'est-à-dire aux consommateurs domestiques ainsi qu'aux consommateurs non domestiques tels que les associations à but non lucratif et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, ainsi que tous les consommateurs professionnels employant moins de dix employés et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 2 millions d'euros et les communes employant moins de dix employés et dont le budget annuel est inférieur à 2 millions d'euros.

Ces catégories de consommateurs présentent des caractéristiques similaires du point de vue des fournisseurs. En particulier, la CRE observe que les consommateurs de ces segments se voient majoritairement proposer des offres standardisées issues du catalogue des fournisseurs.

### **2.3. Modalités de mise en œuvre et de suivi des principes directeurs chez les fournisseurs historiques et travaux complémentaires**

Dans le cadre de l'élaboration des 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. Pour cela, l'ensemble de ces fournisseurs a communiqué à la CRE des documents détaillant leurs pratiques commerciales puis a participé à plusieurs échanges ayant permis de contribuer aux travaux de la CRE.

La CRE a pu observer qu'un certain nombre de fournisseurs historiques apportent aux clients des éléments de pédagogie sur les typologies d'offre proposées. Les processus commerciaux de certains fournisseurs historiques ont également évolué au cours des échanges menés avec la CRE afin de faciliter la distinction entre les offres aux TRVE et les offres de marché par les clients, notamment s'agissant du parcours de souscription en ligne, ou sont en cours d'amélioration s'agissant d'une clarification des factures.

Il ressort cependant des analyses menées par la CRE qu'il persiste certaines pratiques commerciales chez les fournisseurs historiques susceptibles d'entretenir la confusion entre leurs OM et les offres aux TRVE, ce qui justifie que la CRE définisse des principes directeurs en matière de distinction entre ces deux types d'offres.

Afin d'éclairer les fournisseurs concernés et faciliter la mise en œuvre effective des principes directeurs, la CRE leur communiquera une analyse individuelle précisant les écarts identifiés dans leurs processus commerciaux aux principes directeurs communiqués dans la présente délibération. Les fournisseurs historiques ont vocation à mettre en œuvre rapidement les principes directeurs qu'ils n'appliqueraient pas déjà à ce jour. La CRE effectuera un bilan de la mise en œuvre des principes directeurs par EDF et les 5 principales ELD à l'issue d'une période d'au moins six mois après la date de publication de la présente délibération, en vue d'une éventuelle communication et en informera les ministres chargés de l'économie et de l'énergie, conformément au rapport des autorités françaises précité.

Lors des travaux menés, la CRE a notamment identifié deux pratiques commerciales susceptibles d'entraver le libre exercice de la concurrence sur le marché de détail.

La première concerne le processus de souscription et la gestion des clients choisissant à la fois un TRVE et une offre de marché gaz (factures et prélèvements communs, conseiller unique, ...). La CRE considère que certaines pratiques identifiées dans ce cadre sont susceptibles de constituer des pratiques de nature à entraver le libre exercice de la concurrence sur le marché de détail et considère que doit être mise en place une gestion distincte des clients aux TRVE et souscrivant par ailleurs une OM en gaz.

La seconde pratique concerne 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.

Ces pratiques étant susceptibles de porter atteinte à la concurrence, conformément aux dispositions de l'article L.134-16 du code de l'énergie, la CRE saisira l'ADLC.

### 3. Liste des principes directeurs

#### 3.1. Processus de souscription

##### **Principe directeur 1 – Organisation distincte du processus de souscription téléphonique**

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.

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.

La CRE considère que le choix initial du client lors de la procédure de souscription téléphonique entre les offres aux TRVE et les OM, par exemple sur la base de descriptions factuelles et standardisées mentionnant la fixation du TRVE par les pouvoirs publics, est de nature à faciliter l'identification par le client des différentes offres de fourniture. De cette manière, le client a accès immédiatement aux éléments essentiels permettant d'identifier ces deux types d'offres.

Compte tenu des impacts organisationnels que peut engendrer la distinction des téléconseillers OM et TRVE, l'application de ce principe n'est pertinente qu'au-delà d'une taille critique d'un million de clients en portefeuille pour le fournisseur historique. En-deçà de cette taille critique, le nombre de téléconseillers semble empêcher la mise en œuvre opérationnelle de cette pratique. La CRE note qu'EDF applique ce principe conformément à ses engagements auprès de l'ALDC dans le cadre de la procédure ayant fait l'objet de la décision susmentionnée de l'ADLC du 22 février 2022.

Enfin, si un consommateur ayant sélectionné les TRVE demande au conseiller si l'offre qui lui est proposée est la plus compétitive de son catalogue, le conseiller précise au client qu'il a sélectionné une offre aux TRVE, fixée par les pouvoirs publics, mais qu'il lui est possible de comparer l'ensemble des offres de marché disponibles via le comparateur du Médiateur national de l'énergie (MNE).

Il est à noter que l'application des autres principes directeurs décrits dans le cadre de cette délibération apparaît pertinente pour l'ensemble des fournisseurs historiques, y compris ceux dont le portefeuille de clients est inférieur au seuil d'un million de clients susmentionné. Le conseiller téléphonique sollicité se doit d'adopter un discours se conformant à l'ensemble des principes directeurs suivants si le client a sélectionné la souscription aux TRVE au début de son appel.

### **Principe directeur 2 – Absence de vente proactive d’offre de marché et de services énergétiques et services en lien avec les usages électriques ou la production**

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.

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.

La CRE estime que la fourniture d’offres aux TRVE ne doit pas constituer, pour les fournisseurs historiques, un avantage non répliquable pour faire la promotion de ses services énergétiques, et notamment de ses offres de marché. Ce principe fait déjà partie des engagements pris par EDF auprès de l’ADLC en 2022 pour ce qui concerne les services énergétiques et doit être pérennisée chez EDF et appliquée par l’ensemble des ELD.

### **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 OM (duale gaz/élec, offre verte, etc.)**

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 ».

La CRE considère que le choix du client pour une offre aux TRVE traduit celui de souscrire à une offre réglementée. Afin de garantir une concurrence effective entre les fournisseurs, et d’assurer le bon fonctionnement du marché auquel la CRE concourt en vertu de l’article L. 131-1 du code de l’énergie, le choix du client de souscrire à une offre gaz ou à une offre d’électricité non disponible via les TRVE auprès d’un autre fournisseur doit être préservé. Ceci rend nécessaire d’explicitier au client que ce type d’offre n’est pas proposé dans le cadre d’une offre réglementée, et qu’il convient de souscrire à une OM pour y accéder.

Afin de garantir la distinction entre les OM et les offres aux TRVE, il est nécessaire de proscrire les transferts d’un conseiller d’offres aux TRVE vers un conseiller d’OM lorsqu’un client ayant sélectionné l’univers réglementé exprime son souhait de souscrire à une offre qui n’est pas proposée dans le cadre des TRVE (OM de fourniture de gaz, offre "verte", etc.).

En outre, les fournisseurs historiques doivent accompagner le consommateur afin qu’il ressorte clairement de l’échange avec le conseiller que, s’il souhaite souscrire à une offre qui n’est pas proposée dans le cadre des TRVE, il devra alors souscrire à une offre de marché.

### **Principe directeur 4 – Présentation claire et transparente des offres en ligne**

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.

Les fournisseurs historiques dont le processus a été analysé disposent d’une page de présentation de leurs offres de fourniture et services. Cette page doit permettre au client d’identifier rapidement la typologie d’offres proposées par le fournisseur historique, notamment en vue d’un éventuel appel téléphonique de souscription. Le type d’offre (OM ou TRVE) doit donc être précisé pour chaque offre de fourniture d’électricité proposée par le fournisseur.

Afin de permettre au client de distinguer clairement les deux types d'offres, la CRE estime également nécessaire de préciser sur cette même page de présentation que les grilles des offres aux TRVE sont fixées par les pouvoirs publics.

### Principe directeur 5 – Souscription en ligne distincte pour les offres aux TRVE et les OM

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.

Lors de ses analyses, la CRE a observé que chez plusieurs fournisseurs historiques, le processus de souscription en ligne n'était pas différencié entre les offres aux TRVE et les OM, même lorsque ce processus est accessible par le client depuis une page présentant les TRVE, et incluant par exemple un bouton « Je souscris ».

Ce type d'organisation du site web participe à la confusion entre les TRVE et les OM chez les clients et doit donc être proscrit. Il apparaît donc nécessaire de mieux distinguer le processus de souscription des OM et des offres aux TRVE et de les rendre étanches. Ainsi, lorsqu'un client sélectionne la souscription d'un type d'offre (OM ou TRVE), l'autre type d'offre ne pourra plus lui être proposé par la suite et une telle mention ne devra plus apparaître dans la suite du processus.

## 3.2. Phase d'exécution du contrat

### Principe directeur 6 – Gestion distincte des clients ayant souscrit un contrat au TRVE et un autre contrat chez le même fournisseur historique

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.

Lors de ses analyses, la CRE a pu observer que certains fournisseurs historiques gèrent les clients ayant souscrit un contrat pour une offre aux TRVE et un contrat en offre de marché gaz, comme si le client avait une offre liée, en leur communiquant notamment une facture unique assortie de paiements mutualisés. Cette pratique est susceptible d'entretenir la confusion client quant à la typologie de l'offre à laquelle il a souscrit.

De plus, cette pratique confère un avantage non reproductible au fournisseur historique qui propose au client l'avantage de la simplification offert par une facture unique pour ses deux contrats gaz et électricité, avec une offre d'électricité réglementée et fixée par les pouvoirs publics. Ce type de mutualisation doit être proscrit.

### Principe directeur 7 – Identification claire et visible du type d'offre sur la facture

Afin que le client puisse, grâce à sa facture, identifier facilement le type d'offre auquel il souscrit :

- 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<sup>er</sup> février et au 1<sup>er</sup> 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](http://www.energie-info.fr). ».

La facture étant un vecteur d'information récurrent transmis par le fournisseur au consommateur, elle permet de transmettre efficacement les informations principales du client sur son contrat d'électricité et constitue à ce titre un outil efficace pour clarifier ce que sont les offres aux TRVE auprès des clients qui y souscrivent. C'est pourquoi la CRE préconise l'ajout de plusieurs mentions sur la facture.

Tout d'abord, le terme « tarif Bleu », régulièrement utilisé par les fournisseurs historiques, est rarement connu des clients. Le terme de « tarif réglementé » a l'avantage de la transparence et de la simplicité de compréhension.

Ensuite, le client doit être en mesure d'identifier simplement le type d'offre auquel il souscrit. Ainsi, la mention « tarif réglementé » ou « offre de marché » devrait apparaître dès la première page de la facture du client. Enfin, le client doit être informé de la possibilité de comparer les offres pour changer de contrat à tout moment.

### **Principe directeur 8 – Absence de communication promotionnelle en cours de contrat**

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.

La CRE estime que ce type de communication promotionnelle est susceptible de créer une confusion sur le type d'offre à laquelle a souscrit le client.

Ainsi, pour garantir le bon fonctionnement du marché de détail, un fournisseur historique ne peut faire mention sous n'importe quel format de l'existence de ses offres de marché gaz et électricité à un client ayant souscrit les TRVE.

### **3.3. Fin du contrat**

#### **Principe directeur 9 – Absence de communication promotionnelle lors de la résiliation d'un contrat TRVE**

Lorsqu'un client au TRVE souhaite résilier son contrat, les fournisseurs historiques doivent restreindre leur discours commercial à :

- 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.

Le discours commercial doit alors exclure les avantages commerciaux du fournisseur ainsi que la promotion de ses offres de marché.

La mission de service public de fourniture des TRVE attribuée aux fournisseurs historiques pouvant constituer un avantage concurrentiel non reproductible par les fournisseurs alternatifs pour la fourniture des offres de marché, la promotion, dans le cadre des TRVE, de services distincts doit être proscrite. Ainsi, lorsqu'un client souscrivant une offre aux TRVE résilie son contrat, le fournisseur historique doit s'abstenir de promouvoir ses offres de fourniture, services ou ses avantages concurrentiels. Autrement dit, le processus de changement de fournisseur doit se limiter aux formalités administratives requises et être conduit avec une neutralité stricte (information factuelle sans mentions promotionnelles ou de services partenaires).

Par ailleurs, les fournisseurs historiques ne doivent pas faire la promotion de leurs offres de marché en cas de départ d'un client ayant souscrit une offre aux TRVE. La CRE estime que cette obligation doit notamment être respectée sur la page du site internet dédiée aux déménagements.

Enfin, en cas de déménagement du client, qui entraîne une résiliation suivie d'une souscription, le conseiller applique des consignes similaires. Le conseiller explique au client le type de contrat (TRVE) auquel il avait souscrit précédemment. Il lui explique qu'il peut de nouveau souscrire une offre aux TRVE ou bien comparer les offres de marchés sur le site du MNE. Si le client exprime son souhait de souscrire une nouvelle offre chez le fournisseur, le conseiller demande au client s'il souhaite souscrire une offre aux TRVE ou une OM, et les principes directeurs 1 à 3 ont alors vocation à s'appliquer.

**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**

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.

Les données obtenues par les fournisseurs historiques dans le cadre de la mission de service public de fourniture aux TRVE leur confèrent un avantage concurrentiel non reproductible par les fournisseurs alternatifs. L'utilisation de ces données par les fournisseurs historiques pour promouvoir leurs offres de marché est proscrite dès lors que les fournisseurs alternatifs n'y auraient pas accès.

## **Communication de la CRE**

En application des dispositions des articles L. 131-1 et L. 131-2 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) « *concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals* » et peut notamment « *formuler des avis et proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence, notamment en matière de prix, du marché de détail* ».

Il ressort des analyses menées par la CRE que certaines pratiques commerciales des fournisseurs historiques sont susceptibles d'entretenir la confusion entre leurs offres de marché et les offres aux TRVE, ce qui justifie que la CRE définisse des principes directeurs en matière de distinction entre ces des types d'offres. Dans ce cadre et afin de faciliter la mise en œuvre des actions nécessaires pour éviter les confusions entre les offres de marchés et les offres aux TRVE, la CRE a établi, après consultation des fournisseurs historiques et d'associations de consommateurs, une liste de dix principes directeurs détaillés dans la présente délibération.

La mise en œuvre de ces dix principes vise à améliorer l'information du client et à garantir que les pratiques des fournisseurs historiques dans le cadre de la commercialisation des offres aux TRVE ne portent pas atteinte au bon fonctionnement du marché de détail. Certains de ces principes sont déjà appliqués ou en cours de mise œuvre par les fournisseurs historiques. Les fournisseurs historiques ont vocation à appliquer l'ensemble des principes.

La CRE effectuera un bilan de la mise en œuvre de ces principes directeurs par EDF et les cinq principales entreprises locales de distribution à l'issue d'une période d'au moins six mois après la publication de la présente délibération.

En parallèle, la CRE saisira l'Autorité de la concurrence sur les pratiques susceptibles de nuire au bon fonctionnement de la concurrence sur le marché de détail, s'agissant d'une part du processus de souscription et de la gestion des clients choisissant à la fois une offre aux TRVE et une offre de marché gaz, et d'autre part la promotion d'offres de services non énergétiques.

La présente délibération sera publiée sur le site internet de la CRE et sera transmise à la ministre chargée de l'énergie.

**Délibéré à Paris, le 17 avril 2026.**

**Pour la Commission de régulation de l'énergie,**

**La présidente,**

**Emmanuelle WARGON**