

## Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 2 juillet 2009 portant orientation sur la procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription

Participaient à la séance : Monsieur Philippe de LADOUCKETTE, président, Monsieur Maurice MÉDA, vice-président, Monsieur Jean-Paul AGHETTI, Monsieur Eric DYEUVRE, Monsieur Hugues HOURDIN et Monsieur Emmanuel RODRIGUEZ, commissaires.

### 1. Contexte

Les réflexions sur les modalités de correction d'un changement de fournisseur non souhaité en électricité ont débuté dès 2006 au sein du groupe de travail électricité (GTE) mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). A défaut d'un consensus sur l'ensemble des principes, la CRE a préconisé, dans sa communication du 14 septembre 2006, qu'une solution soit trouvée pour permettre de protéger les intérêts du client.

En conséquence, le GTC (groupe de travail consommateurs) a élaboré une procédure intitulée « *Procédure détaillée applicable en cas d'annulation de changement de fournisseur en cas de vente sans commande préalable - Clients BT  $\leq$  36kVA* ». Cette procédure visait à couvrir les cas de vente « forcée », définie dans le code de la consommation par le terme « vente sans commande préalable ». Cette pratique de vente, qui consiste à adresser à un consommateur un produit ou à lui offrir un service non demandé, est interdite dans la mesure où elle fait l'objet d'une demande de paiement<sup>1</sup>. La procédure prévoyait par conséquent que le fournisseur « contesté » ne pouvait pas facturer le consommateur pendant la période litigieuse.

En dépit des réticences de certains fournisseurs sur le volet de la facturation, cette procédure a été utilisée près de 6000<sup>2</sup> fois en électricité en 2008, avec une forte croissance du volume en début d'année, entraînant un allongement des délais de bascule vers le fournisseur initial.

Prenant acte de ce constat et de la demande de plusieurs acteurs de revoir cette procédure, la CRE a souhaité, dans sa délibération portant communication du 17 juillet 2008, que certaines modifications y soient apportées.

Le GTC<sup>3</sup> a donc étudié les évolutions qui pouvaient être apportées à la procédure en électricité, en prenant notamment en compte les modifications introduites par la loi de modernisation de l'économie<sup>4</sup> (exigence d'une signature pour toute souscription, sauf demande expresse du client lors de son emménagement).

Le désaccord persistant des acteurs sur le principe de non facturation du consommateur pendant la période litigieuse, par le fournisseur contesté, n'a pas permis de valider cette proposition.

Compte tenu du caractère conflictuel des situations de changement de fournisseur contesté, la CRE recommande qu'une procédure spécifique, simple et efficace, soit mise en place, afin de limiter les conséquences de pratiques commerciales condamnables. La nécessité de l'existence d'une telle procédure s'impose, dans l'intérêt du bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz, au bénéfice du consommateur final.

<sup>1</sup> Article L. 122-3 du code de la consommation

<sup>2</sup> Source : EDF

<sup>3</sup> Plus précisément le groupe de travail « relations clients – fournisseur » réunissant l'ensemble des parties prenantes (fournisseurs, gestionnaires de réseaux, associations de consommateurs, pouvoirs publics, services du Médiateur national de l'énergie...)

<sup>4</sup> Modification de l'article L. 121-87 du code de la consommation

La présente délibération a pour objet de définir les principes que la CRE recommande d'adopter pour l'élaboration d'une procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription.

## **2. Principes retenus par la CRE**

### **2.1. Périmètre de la procédure**

Le retour d'expérience sur l'utilisation de la « *procédure d'annulation de changement de fournisseur en cas de vente sans commande préalable* » a permis de constater que les situations auxquelles étaient confrontés en pratique les fournisseurs ne correspondaient pas à ce périmètre précis. Il doit être revu en ce sens et élargi en conséquence.

Ainsi, la procédure permettant de rétablir le consommateur dans sa situation initiale doit pouvoir être utilisée pour tous les cas où le consommateur conteste avoir donné son consentement éclairé, que ce consentement s'accompagne ou non du recueil d'une signature. La CRE considère en effet que l'activation de cette procédure ne préjuge pas de la qualification juridique des causes de la contestation de souscription et ne doit donc pas faire référence à la « vente sans commande préalable ». Le fournisseur « contesté » reste libre d'accéder à la demande du consommateur ou non, en raison du caractère amiable de cette procédure.

En outre, la CRE réaffirme son attachement à maintenir l'application de cette procédure à l'ensemble des clients BT  $\leq$  36kVA, comme le prévoyait la procédure initiale, reprenant en ce sens la définition de l'article 43 de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, qui étend certaines dispositions du code de la consommation à cette catégorie de clients.

### **2.2. Règles applicables aux modalités techniques de correction de changement de fournisseur**

La CRE, prenant acte du consensus entre les acteurs sur certains aménagements relatifs aux modalités techniques, recommande que ces améliorations soient intégrées à la procédure :

- simplification des démarches du consommateur ;
- allègement du rôle du fournisseur initial ;
- encadrement des délais de traitement des fournisseurs et du gestionnaire de réseau ;
- réduction des délais de « retour » en convenant de l'utilisation de la procédure de mise en service sur PDL non résilié ;
- reprise de l'index initial de changement de fournisseur pour le retour du client vers son précédent fournisseur.

### **2.3. Règles applicables aux modalités de facturation du consommateur avant son retour dans le périmètre du fournisseur initial**

La procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription ne s'applique que lorsque le fournisseur « contesté » estime que la réclamation du client relative à sa souscription est recevable. Les principes suivants doivent donc être retenus :

- l'absence de validité du contrat unique emporte l'impossibilité pour le fournisseur « contesté » de facturer l'acheminement au consommateur ;
- le gestionnaire de réseau, qui a maintenu l'accès au réseau du consommateur pendant la période litigieuse, doit être rémunéré par le fournisseur contesté ;
- le consommateur, qui a subi un changement de fournisseur non souhaité, ne doit pas en subir les conséquences.

### 3. Conclusions

La CRE prend acte des points de consensus entre les acteurs qui portent sur les principes suivants :

- élargissement du périmètre d'application à tous les cas où le consommateur conteste avoir donné son consentement éclairé, que ce consentement s'accompagne ou non du recueil d'une signature, qu'il s'agisse de consommateurs résidentiels ou petits professionnels de puissance  $\leq 36\text{kVA}$  ;
- amélioration des modalités techniques de mise en œuvre de la procédure (allégement des démarches du consommateur, réduction des délais de traitement, ...).

Afin de préserver la confiance des consommateurs dans l'ouverture des marchés, la CRE recommande au fournisseur contesté de ne pas facturer le consommateur pendant la période litigieuse.

Les principes ainsi énoncés devront être encadrés par une procédure<sup>5</sup> et devront également s'appliquer à la fourniture du gaz naturel.

Fait à Paris, le 2 juillet 2009

Pour la Commission de régulation de l'énergie,  
Le président,

Philippe de LADoucETTE

---

<sup>5</sup> A publier dans le référentiel documentaire du site du GTC : [www.gtc2007.com](http://www.gtc2007.com)