

Charte de fonctionnement
À destination des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel souhaitant enregistrer leurs offres
dans le service comparateur d'offres Energie-Info

Version amendée au 16 février 2010

Version	Date	Objet
2	16-02-2010	<ul style="list-style-type: none">- Exhaustivité des offres présentées- Modification du processus d'adhésion aux futures versions amendées de la présente charte

Article 1 - Objet du comparateur d'offres

Le service comparateur d'offres Energie-Info accessible à l'adresse www.energie-info.fr a pour objet la comparaison gratuite des offres d'électricité et de gaz naturel proposées par les fournisseurs aux clients particuliers et professionnels¹ (ci-après « consommateurs ») en France métropolitaine. .

Les offres présentées dans le service comparateur d'offres Energie-Info sont enregistrées volontairement par les fournisseurs ayant souhaité participer au service et répondant aux conditions présentées dans la présente charte.

Les offres présentées dans le service comparateur d'offres Energie-Info sont enregistrées par le fournisseur adhérent qui les propose. L'administrateur du service se réserve la possibilité d'enregistrer les offres aux tarifs réglementés qui n'auraient pas été enregistrées par les fournisseurs concernés.

Le service comparateur d'offres Energie-Info développé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (MNE) en collaboration avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) vise à fournir une information neutre, objective et impartiale aux consommateurs.

Article 2 – Procédure d'adhésion

Afin d'adhérer au service comparateur d'offres Energie-Info, un fournisseur doit :

Prouver disposer des autorisations nécessaires à la fourniture d'énergie.

Le fournisseur d'électricité doit :

- Avoir déposé une déclaration pour exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente à des clients éligibles auprès de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) et ne pas avoir reçu d'opposition du ministre chargé de l'énergie dans un délai de deux mois suivant la délivrance du récépissé de sa déclaration,
- Avoir signé un contrat GRD-F avec le gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité desservant les communes sur lesquelles il se déclare présent, ou être fournisseur « historique » sur sa zone de desserte pour les offres destinées aux consommateurs souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Le fournisseur de gaz naturel doit :

- Être titulaire d'une autorisation de fourniture de gaz naturel délivrée par le ministre chargé de l'énergie,
- Avoir signé un Contrat d'Acheminement Distribution avec le gestionnaire de réseaux de distribution de gaz naturel desservant les communes sur lesquelles il se déclare présent, ou

¹ Consommateurs souscrivant une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 300 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an.



être fournisseur « historique » sur sa zone de desserte pour les offres destinées aux consommateurs consommant moins de 300 000 kWh par an.

Faire une demande d'adhésion par courrier auprès du service Energie-Info dont les coordonnées figurent sur le site www.energie-info.fr

Afin d'offrir une information claire et cohérente sur l'ensemble du site www.energie-info.fr, l'adhésion au service comparateur d'offres Energie-Info doit s'accompagner d'une inscription aux moteurs de recherche par code postal. De même, toute inscription aux moteurs de recherche par code postal appelle une adhésion au service comparateur d'offres Energie-Info.

Article 3 – Authentification

L'accès aux données du service comparateur d'offres Energie-Info comporte des dispositifs destinés à garantir la sécurité des informations saisies.

Ces dispositifs permettent de limiter l'accès à la plateforme dédiée à l'enregistrement des offres (désigné ci-après « extranet ») aux seuls adhérents.

Lorsque les différentes formalités d'adhésion exigées sont réalisées, le fournisseur adhérent reçoit, par courrier recommandé avec accusé de réception, les éléments nécessaires à son authentification : un identifiant et un mot de passe. Un seul compte extranet peut être créé par fournisseur adhérent.

Toute intervention sur l'extranet requiert au préalable le renseignement des éléments d'authentification fournis.

Le mot de passe peut être personnalisé par le fournisseur adhérent. En cas de perte d'un mot de passe par le fournisseur adhérent, un nouveau mot de passe peut être généré automatiquement par l'adhérent depuis la page d'accueil de l'extranet.

Un nouvel identifiant peut être défini et un nouveau mot de passe généré de manière aléatoire par l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info sur demande écrite du fournisseur adhérent.

Pour chaque fournisseur adhérent, cinq interlocuteurs habilités au maximum peuvent être autorisés à demander la génération de nouveaux codes d'authentification. Le fournisseur adhérent communique les coordonnées complètes de ces interlocuteurs lors de son adhésion à la présente charte de fonctionnement :

- Nom prénom
- Fonction
- Téléphone
- Courriel

Sur l'extranet, chaque fournisseur adhérent accède exclusivement à ses informations.

Sécurisation des données

Un protocole de sécurisation des échanges sur Internet est appliqué sur l'extranet destiné à l'enregistrement des données.

L'accès aux serveurs de données est limité à l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info avec une sécurisation qui repose notamment sur des adresses IP authentifiées auprès de l'hébergeur.

Article 4 - Utilisation du service

Après s'être authentifié, un fournisseur adhérent accède à son espace dédié sur l'extranet accessible à l'adresse <https://extranet-fournisseurs.energie-info.fr> depuis tout ordinateur disposant d'une connexion Internet.



Lors de sa première connexion à l'extranet, un fournisseur adhérent doit désigner un interlocuteur privilégié parmi les cinq interlocuteurs habilités. Celui-ci est le référent direct pour tout sujet relatif au compte du fournisseur adhérent. Il doit renseigner :

- Nom prénom
- Fonction
- Téléphone
- Courriel

Une fois les informations relatives à l'interlocuteur privilégié saisies, le fournisseur adhérent peut enregistrer ses offres dans l'extranet. Chaque champ de saisie d'information est accompagné d'une indication quant au renseignement attendu dans ledit champ. Cette indication doit être scrupuleusement respectée par le fournisseur adhérent.

Article 5 – Exhaustivité des offres publiées par les fournisseurs adhérents

Les fournisseurs adhérents s'engagent à publier dans l'outil comparateur l'intégralité de leurs offres en vigueur pouvant être souscrites auprès d'eux par les consommateurs, pour toutes les communes concernées.

Article 6 – Informations enregistrées par les fournisseurs adhérents

Les fournisseurs adhérents s'engagent à ce que les informations qu'ils enregistrent dans l'extranet soient complètes, loyales, sincères et de qualité. Ils s'engagent à offrir aux consommateurs un affichage transparent et pertinent de leurs offres.

Seules les offres destinées, en France métropolitaine, aux clients particuliers et professionnels, souscrivant une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kVA ou consommant moins de 300 000 kWh de gaz naturel par an peuvent être enregistrées dans le service comparateur d'offres Energie-Info.

Les fournisseurs adhérents s'engagent à veiller à l'actualisation des offres présentées sur le service comparateur d'offres Energie-Info et à mettre à jour les informations et données constituant ces offres aussi souvent que nécessaire.

Les fournisseurs adhérents s'engagent, a minima, à actualiser leurs offres dans les 5 jours ouvrés suivant toute modification relative à ces offres sur leur site Internet ou tout autre support d'information des consommateurs dont ils disposent.

Les fournisseurs adhérents proposant des offres aux clients professionnels s'engagent à respecter les chartes d'engagement des fournisseurs, l'une pour l'électricité, l'autre pour le gaz naturel, définies dans le cadre des groupes de concertation animés par la CRE.

Tous les fournisseurs adhérents s'engagent à enregistrer des informations ne devant pas :

- Être trompeuses, mensongères ou de nature à induire en erreur,
- Tirer indûment profit de la notoriété attachée à une marque de fabrique, de commerce ou de service, à un nom commercial, à d'autres signes distinctifs d'un concurrent ou à l'appellation d'origine ainsi qu'à l'indication géographique protégée d'un produit concurrent,
- Entraîner le discrédit ou le dénigrement des marques, noms commerciaux, autres signes distinctifs, biens, services, activité ou situation d'un concurrent ;
- Engendrer de confusion entre le fournisseur adhérent et un concurrent ou entre les marques, noms commerciaux, autres signes distinctifs, biens ou services du fournisseur adhérent et ceux d'un concurrent ;
- Présenter des biens ou des services comme une imitation ou une reproduction d'un bien ou d'un service bénéficiant d'une marque ou d'un nom commercial.

Images autorisées

Les seules images autorisées à être enregistrées dans l'extranet sont les logos des marques proposant les offres. Le format à respecter est .PNG, .GIF ou .JPG, 6 Ko maximum, taille exacte de 100 pixels de large par 55 pixels de haut.



Les données présentées dans le service comparateur d'offres Energie-Info ne constituent pas un engagement contractuel de la part du fournisseur adhérent. Elles revêtent un caractère informatif.

Article 7 – Informations communiquées par le service comparateur d'offres Energie-Info

Seront disponibles sur le service comparateur d'offres Energie-Info :

- Le mode de classement des résultats affichés, constitués des offres des fournisseurs adhérents.
- Un dispositif permettant de faire part de toute réclamation ou différend relatif à l'utilisation du service comparateur d'offres Energie-Info : fonctionnalité « Signaler une anomalie ».
- Les tarifs réglementés de vente des deux principaux opérateurs historiques, à savoir EDF en électricité et GDF SUEZ pour le gaz naturel.
- Un environnement sans espace publicitaire

Article 8 – Prix et calculs effectués dans le cadre du service comparateur d'offres Energie-Info

Les fournisseurs adhérents enregistrent,

- Pour les offres gaz naturel:
Les prix du kWh et de l'abonnement hors TVA incluant la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSS) et la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) propre à chaque fournisseur.
- Pour les offres électricité :
Les prix du kWh et de l'abonnement hors toutes taxes. La CTA ne doit pas être comprise dans les prix renseignés par le fournisseur car elle est ajoutée sur la base des informations saisies par l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info (voir ci-dessous).

Ils enregistrent également, s'il y a lieu, pour les offres gaz et électricité, les réductions appliquées sur l'abonnement, la consommation et/ou le montant de la facture.

Les prix affichés comme « estimation par an » sont calculés à partir des prix du kWh et de l'abonnement enregistrés dans l'extranet par les fournisseurs adhérents, et tiennent compte des éventuelles réductions proposées. Seules les réductions accessibles à l'ensemble des clients sont intégrées dans le calcul des prix affichés.

Pour les offres électricité, la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) est renseignée par l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info. Elle est la même pour toutes les offres des différents fournisseurs et s'applique de manière conventionnelle en fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire (base ou Heures pleines/heures creuses), sur la base du tarif d'acheminement optimal correspondant à la consommation moyenne en France de la puissance et de l'option tarifaire correspondante. Une Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) réduite s'applique sur cette taxe.

Sont inclus dans les prix présentés :

Pour les offres électricité :

- La Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité (CSPE)
- Les Taxes Locales sur l'Électricité (TLE)
- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)
- La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA), pour les consommateurs particuliers uniquement

Pour les offres gaz naturel :

- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)
- La Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG)

- La Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN), pour les consommateurs professionnels uniquement
- La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA), pour les consommateurs particuliers uniquement

Les prix affichés comme estimation par an le sont TTC pour les consommateurs particuliers et HT (Hors TVA) pour les consommateurs professionnels.

Les prix affichés comme estimation par an sont hors prestations du gestionnaire de réseau de distribution et s'appliquent aux logements et locaux professionnels déjà raccordés, disposant d'un raccordement effectif et définitif.

Les formules de calculs utilisées et les hypothèses retenues sont communiquées sur simple demande formulée auprès de webmestre@energie-info.fr.

Article 9 - Utilisation des données

Données des consommateurs

La CRE et le MNE s'engagent à collecter et à traiter les données personnelles relatives aux consommateurs conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière d'envoi de messages directs par courriel.

Données des fournisseurs adhérents

Conformément à l'article 6 (I) alinéa 7 de la loi du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique, les informations enregistrées dans l'extranet par les fournisseurs adhérents ne sont pas soumises à un contrôle par l'administrateur du service comparateur d'offres avant leur publication.

Journal d'activité

Toute modification d'une offre par un fournisseur adhérent est enregistrée dans un journal d'activité accessible exclusivement à l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info. Ce journal d'activité enregistre les informations suivantes :

- Date d'intervention
- Fournisseur adhérent concerné
- Offre concernée
- Champ(s) modifié(s)

Le journal d'activité a pour but de garantir la traçabilité des informations présentées aux consommateurs par les fournisseurs adhérents, en respect de l'article 6 (II) de la loi du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique relatif à l'obligation de conservation des données « de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus ».

Article 10 – Conservation des données du service comparateur d'offres Energie-Info

Toute offre publiée (sauf offre manifestement erronée) au moins une fois sur le service comparateur d'offres Energie-Info ne peut être supprimée de l'extranet. Le fournisseur adhérent s'engage à ne pas effacer les informations composant une offre lorsque celle-ci n'est plus publiée.

Seul l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info est habilité à supprimer une offre de l'extranet, sur demande d'un fournisseur adhérent. Seules les offres créées par erreur et celles qui n'ont jamais été publiées sur le service comparateur d'offres Energie-Info peuvent être supprimées.

Article 11 – Respect de la charte de fonctionnement du service comparateur d'offres Energie-Info.

La CRE et le MNE sont chargés du contrôle du respect de la présente charte.

Si un manquement à la présente charte ou une anomalie concernant des informations enregistrées dans l'extranet par un fournisseur adhérent et allant à l'encontre de la présente charte sont détectés, l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info en informe le fournisseur adhérent



concerné. Celui-ci dispose alors de 10 jours ouvrés pour apporter une réponse au problème identifié à l'administrateur du service comparateur d'offres Energie-Info et, le cas échéant, procéder aux corrections requises.

Afin de garantir la bonne information des consommateurs, des mesures appropriées telles qu'une suspension de publication des offres peuvent être prises à l'encontre des fournisseurs adhérents ne respectant pas la présente charte.

Article 12 – Relation entre le service comparateur d'offres Energie-Info et les systèmes d'information des fournisseurs adhérents.

Aucune interface automatisée n'est possible actuellement entre le service comparateur d'offres Energie-Info et les systèmes d'information des fournisseurs adhérents.

Article 13 - Responsabilité

Les fournisseurs adhérents sont responsables des informations saisies dans l'extranet, sur leur compte.

Article 14 – Obligation de mise en place d'un dispositif d'alerte

En application de l'article 6 (I) alinéa 7 de la loi du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique, la CRE et le MNE s'engagent, par le biais de la fonctionnalité « Signaler une anomalie » facilement accessible et identifiable à permettre la notification de contenu illicite par toute personne.

Article 15– Disponibilité du service comparateur d'offres Energie-Info

La CRE et le MNE s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer une disponibilité du service comparateur d'offres Energie-Info en tout temps. Toutefois, ils ne pourraient être tenus pour responsables de l'indisponibilité temporaire du service comparateur d'offres Energie-Info, quel qu'en soit le motif.

La CRE et le MNE ne peuvent s'engager sur la durée de mise à disposition du service comparateur d'offres Energie-Info ni sur sa disponibilité maximale.

Article 16 – Maintenance du site

La maintenance du service comparateur d'offres Energie-Info est assurée par la CRE et le MNE en tant que de besoin. Elle peut s'accompagner d'une indisponibilité temporaire du service.

Article 17 – Bilan d'utilisation du service comparateur d'offres Energie-Info

La CRE et le MNE communiquent aux fournisseurs adhérents sur simple demande formulée auprès de webmestre@energie-info.fr les statistiques trimestrielles d'utilisation du service comparateur d'offres Energie-Info concernant :

- L'origine géographique des recherches
- Le type de clients (particuliers / professionnels)
- L'énergie
- Le type de parcours (« Je connais ma consommation », « Je connais le montant de ma facture » et « Je ne dispose d'aucune information »)
- Les critères d'affichage des résultats
- Les critères d'affinage de la recherche

Un bilan de la mise en œuvre des engagements de la présente charte sera réalisé dans l'année qui suivra la mise en ligne du service comparateur d'offres Energie-Info. Ce bilan se composera :

- D'une étude de la perception du service comparateur d'offres Energie-Info par les consommateurs
- D'un retour d'expérience des fournisseurs adhérents



- D'un retour d'expérience des associations de consommateurs membres des groupes de concertation animés par la CRE.

A l'issue de ce bilan, des corrections, évolutions et compléments pourront être apportés à la présente charte.

Toute évolution sera portée à la connaissance des fournisseurs adhérents, par écrit, avant amendement de la charte, pour recueillir leurs observations éventuelles dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de l'envoi des évolutions. La prise en compte des observations éventuelles, transmises par les fournisseurs adhérents, est à la discrétion de la CRE et du MNE.

Faisant suite à la phase de recueil d'observations éventuelles, la charte amendée sera notifiée par écrit à chaque fournisseur adhérent et réputée acceptée par ce dernier. Elle entrera ainsi en vigueur dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de cette notification, sauf opposition selon les modalités définies ci-après.

L'opposition d'un fournisseur adhérent à la charte amendée doit se faire par courriel à l'adresse webmestre@energie-info.fr avant la fin du délai de 10 jours ouvrés précité. Cette déclaration écrite met un terme à l'adhésion du fournisseur à la charte et donc à son adhésion au service comparateur d'offres.

Indépendamment de l'adhésion du ou des fournisseurs concerné(s), le service comparateur d'offres mentionne les tarifs réglementés de vente définis par arrêté ministériel.

Le fournisseur adhérent à la charte amendée s'engage à mettre en œuvre les modifications imposées par celle-ci dans un délai précisé dans la notification ne pouvant excéder 3 mois.

Article 18 : Portée de la charte

L'adhésion à cette charte est volontaire. Tout fournisseur qui y adhère s'engage à la respecter en toutes ses dispositions et à informer ses préposés de cet engagement.

Les fournisseurs peuvent en faire état dans leur documentation commerciale.



Glossaire

Aux lecteurs de la présente charte de fonctionnement, les termes listés ci-après ont la signification suivante :

Désignation	Signification
kWh	kilowattheures
kVA	kilovoltampères
Fournisseur adhérent	Fournisseur adhérent à la présente charte de fonctionnement
Consommateurs	Clients particuliers et professionnels, souscrivant une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 300 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an et utilisant le service comparateur d'offres Energie-Info
L'extranet	Plateforme sécurisée et dédiée à l'enregistrement des offres par les adhérents.
Ce service	Service comparateur d'offres Energie-Info
CRE	Commission de régulation de l'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie