

Charte de fonctionnement à destination des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel adhérent au moteur de recherche par code postal et au comparateur d'offres Energie-Info

Version mise à jour en juin 2016

Article 1 - Objets du moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info

Le site www.energie-info.fr héberge un moteur de recherche des fournisseurs par code postal. Grâce à cet outil, le consommateur dispose rapidement du nom des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de sa commune ainsi que des coordonnées du gestionnaire de réseaux de distribution.

Le site héberge également un service qui permet 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 informations sur les fournisseurs et leurs offres sont enregistrées volontairement sur le site Energie-Info par les fournisseurs ayant adhéré et répondant aux conditions de la présente charte. Chaque fournisseur a la responsabilité des données qu'il enregistre.

L'administrateur du site se réserve la possibilité d'enregistrer les offres aux tarifs réglementés qui n'auraient pas été enregistrées par les fournisseurs concernés.

Le moteur de recherche et le comparateur d'offres Energie-Info, géré par le médiateur national de l'énergie (MNE), en collaboration avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), 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), visent à fournir une information neutre, objective et impartiale aux consommateurs.

Article 2 – Procédure d'adhésion

Afin d'adhérer au moteur de recherche et au comparateur d'offres Energie-Info, un fournisseur doit :

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

Le fournisseur d'électricité doit :

- Disposer d'une autorisation pour exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente,
- Avoir signé un contrat GRD-F avec le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité desservant les communes sur lesquelles il se déclare présent, ou être fournisseur « historique » sur sa zone de desserte.

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 être fournisseur « historique » sur sa zone de desserte.

2. Faire une demande d'adhésion par courrier auprès du service Energie-Info à l'adresse suivante :

Le médiateur national de l'énergie
15, Rue Pasquier
75008 PARIS

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.

3. Il est également demandé aux fournisseurs disposant d'un site Internet de :

- publier sur celui-ci les prix de vente de leurs offres à destination des « consommateurs » ainsi que les conditions générales de vente.
- communiquer un lien vers les pages de leur site contenant les « fiches descriptives des offres de fourniture », pour l'électricité et/ou le gaz naturel. Les modèles de ces fiches sont disponibles dans le référentiel documentaire du Groupe de Travail Consommateurs : www.gtc2007.com/referentiel.php.

Afin d'offrir une information claire et cohérente sur l'ensemble du site www.energie-info.fr, il n'est pas possible d'adhérer uniquement au moteur de recherche par code postal ou au comparateur d'offres. L'adhésion est commune aux deux outils.

Les seules exceptions concernent les fournisseurs proposant uniquement des offres électricité aux consommateurs souscrivant une puissance supérieure à 36 kVA et/ou des offres gaz naturel aux consommateurs consommant plus de 30 000 kWh par an. Seuls ces fournisseurs peuvent adhérer uniquement au moteur de recherche par code postal.

Article 3 – Authentification

L'accès aux données du moteur de recherche et du 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 courriel 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 site 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 site 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 les informations sur sa zone de desserte et 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 descriptif transparent et pertinent de leurs offres.

Les fournisseurs adhérents s'engagent à veiller à l'actualisation de leurs coordonnées, de leur zone de desserte et de leurs offres présentes dans le moteur de recherche et le comparateur d'offres Energie-Info et à mettre à jour les informations 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.

Seules les offres en vigueur 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 (et doivent) être enregistrées dans le comparateur d'offres Energie-Info.

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 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 moteur de recherche et le comparateur d'offres Energie-Info

Le service Energie-Info est un environnement sans espace publicitaire.

Sont disponibles sur le moteur de recherche par code postal Energie-Info :

- Pour l'ensemble des communes métropolitaines, les coordonnées des fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution les desservant.
- Les coordonnées des fournisseurs nationaux, c'est-à-dire présents sur plus de 90% des communes françaises (avec une actualisation mensuelle). Ces coordonnées sont également accessibles par téléphone au 0 800 112 212 aux consommateurs particuliers.

Sont disponibles sur le 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 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 ENGIE (ex GDF SUEZ) pour le gaz naturel.

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

Les fournisseurs adhérents enregistrent

- Pour les offres électricité :
 - Les prix du kWh,
 - Le prix de l'abonnement hors toutes taxes,
 - Et, éventuellement la CTA. Les valeurs de CTA utilisées sont soit celles renseignées par les fournisseurs, soit, par défaut, celles saisies par l'administrateur du site Energie-Info (voir ci-dessous).
- Pour les offres gaz naturel :
 - Les prix du kWh,
 - Le prix de l'abonnement hors toutes taxes,
 - Et le montant de la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), propre à chaque fournisseur.

Ils enregistrent également, s'il y a lieu, pour les offres gaz naturel 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) par défaut, est renseignée par l'administrateur du site 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)
- La Taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE)
- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)
- La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Pour les offres gaz naturel :

- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)
- La Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN), La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Les prix affichés comme estimation par an le sont TTC pour les consommateurs particuliers et Hors TVA ou TTC, selon leurs choix, 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

Le MNE s'engage 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 site Energie-Info avant leur publication.

Journal d'activité

Toute modification d'une information fournisseur ou d'une offre par un fournisseur adhérent est enregistrée dans un journal d'activité accessible exclusivement à l'administrateur du site 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 comparateur d'offres Energie-Info

Les fournisseurs n'ont pas l'autorisation de supprimer des offres. Seul l'administrateur du site Energie-Info est habilité à supprimer une offre de l'extranet, sur demande d'un fournisseur adhérent.

Un historique des prix de l'ensemble des offres publiées est conservé et pourra être exploité par la Commission de régulation de l'énergie dans le cadre de sa mission de surveillance des marchés de détail.

Article 11 – Respect de la charte de fonctionnement du moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info

Le MNE est chargé 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 site 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 site 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 site Energie-Info et les systèmes d'information des fournisseurs adhérents

Aucune interface automatisée n'est possible actuellement entre le site 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, le MNE s'engage, 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 moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info

Le MNE s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer une disponibilité du moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info en tout temps. Toutefois, il ne pourrait être tenu pour responsables de l'indisponibilité temporaire du site, quel qu'en soit le motif.

Le MNE ne peut s'engager sur la disponibilité maximale du moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info.

Article 16 – Maintenance du site

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

Article 17 – Evolutions du moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info

Le MNE communique aux fournisseurs adhérents sur simple demande formulée auprès de webmestre@energie-info.fr les statistiques trimestrielles d'utilisation du 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

Le retour d'expérience et les demandes d'évolution exprimées par les fournisseurs adhérents et les consommateurs utilisateurs seront systématiquement analysés. Ils pourront donner lieu à des corrections, évolutions et compléments à la présente charte, au moteur de recherche et/ou au comparateur d'offres Energie-info.

Article 18 : Evolution de la charte d'adhésion

Toute évolution de la présente charte sera portée à la connaissance des fournisseurs adhérents, par écrit, avant amendement de la charte, pour recueillir leurs observations éventuelles dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi de la nouvelle version. La prise en compte des observations éventuelles, transmises par les fournisseurs adhérents, est à la discrétion du MNE.

Faisant suite à la phase de recueil d'observations éventuelles, la charte amendée sera notifiée par courriel 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 moteur de recherche et au comparateur d'offres.

Indépendamment de l'adhésion du ou des fournisseurs concerné(s), le comparateur d'offres mentionne les tarifs réglementés de vente d'électricité 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 19 : 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 comparateur d'offres Energie-Info
L'extranet	Plateforme sécurisée et dédiée à l'enregistrement des offres par les adhérents.
Ce service	Le moteur de recherche et le comparateur d'offres Energie-Info
CRE	Commission de régulation de l'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie

**Déclaration d'adhésion à la charte de fonctionnement
du moteur de recherche par code postal et du comparateur d'offres Energie-Info
A renvoyer signée par courrier par les fournisseurs souhaitant adhérer**

A l'attention de l'administrateur du site Energie-Info
Le médiateur national de l'énergie
15, Rue Pasquier
75008 PARIS

Date : _____

Je, soussigné, _____, représentant la société _____, déclare au médiateur national de l'énergie que la société _____ souhaite adhérer, en tant que fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel pour les clients du marché français :

Rayer la mention inutile

- au moteur de recherche et au comparateur d'offres Energie-Info
- au moteur de recherche par code postal Energie-Info uniquement (*pour les fournisseurs proposant uniquement des offres électricité aux consommateurs souscrivant une puissance supérieure à 36 kVA et/ou des offres gaz naturel aux consommateurs consommant plus de 30 000 kWh par an*)

Notre société s'engage à respecter l'ensemble des stipulations de la charte de fonctionnement du moteur de recherche et du comparateur d'offres Energie-Info.

L'interlocuteur référent pour le fournisseur adhérent est :

- Nom, prénom :
- Fonction :
- Téléphone :
- Courriel :

Les interlocuteurs suivants sont habilités à demander la génération de nouveaux codes d'authentification :

Nom et prénom	Fonction	Téléphone	Courriel

Prénom, Nom et signature du mandataire social

Cachet de la société