FACTURES D'ÉNERGIE: LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES DU MNE POUR PRÉSERVER LES DROITS DES CONSOMMATEURS

Categories: À la une !, Energie, eau, assainissement, déchets, Fourniture d'éléctricité, Fourniture de gaz, Fourniture de pétrole et dérivés
Tags: Actualités, Conseils

> *Le médiateur national de l'énergie a publié son guide des recommandations de bonnes pratiques, élaboré à partir de ses 500 recommandations dites « génériques » , dont l'objet est de rappeler les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre dans les relations des acteurs du secteur avec les consommateurs d'énergie.*

Nous avons **sélectionné quelques recommandations** intéressantes issues de ce document de 54 pages. Ainsi, le médiateur national de l'énergie (MNE) recommande aux fournisseurs et/ou aux gestionnaires de réseaux de distribution :

- de préciser expressément dans les conditions générales de vente, **les conditions dans lesquelles les mensualités peuvent être réévaluées** à l'initiative du fournisseur en cours de période, sur des bases objectives et justifiées, avec une information préalable du consommateur lui laissant la possibilité de refuser cette réévaluation.

- de **publier tous les tarifs** sur le site internet du fournisseur, y compris ceux des contrats « mis en

extinction » (*un tarif est en extinction lorsque de nouveaux clients ne peuvent plus souscrire ce type de contrat, alors que les contrats en cours continuent de s'appliquer*).

- avant de proposer une offre de fourniture, de se renseigner précisément sur **les besoins du consommateur**, notamment ses habitudes de consommation, afin de lui proposer l'option tarifaire la mieux adaptée. Ne pas s'exonérer de son obligation de conseil, en opposant au consommateur une clause prévoyant que le consommateur est responsable du choix de son tarif.

- systématiquement proposer aux clients d'**adapter leur échéancier** de mensualisation, en cours de période, dès qu'il est constaté qu'il ne correspond pas aux index de consommation qui sont transmis au fournisseur ou lorsque les prix facturés évoluent à la hausse comme à la baisse.

- de proposer aux consommateurs équipés de compteurs communicants au moins une offre de fourniture d'énergie avec une **facturation mensuelle basée sur la consommation réelle**.

- lorsqu'un **compteur est déposé**, de prendre une photographie de l'index lu sur le compteur déposé, afin de prévenir toute erreur de relevé.

- pour une meilleure compréhension, de **corriger les factures erronées** en procédant dans un premier temps à leur annulation, puis, dans un deuxième temps, à leur remplacement par des factures exactes, plutôt qu'en annulant a posteriori des consommations.

- de proposer aux consommateurs, en application de l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012, au moins une offre qui, sans condition et gratuitement, permette le règlement de leurs factures **autrement que par prélèvement bancaire**.

- de ne pas modifier avant l'expiration de la durée initiale d'engagement prévue par le contrat, les prix ou la formule d'évolution des prix d'une offre de fourniture qui comporte une durée d'**engagement ferme**.

Retrouvez l'intégralité du guide ici.

Pour rappel, notre association est spécialisée dans ce type de litiges et propose, **jeudi 23 novembre 2023**, une conférence gratuite et ouverte à tous sur le sujet.

En cas de litige ou de question sur vos factures, vous pouvez nous joindre au **03.62.02.11.15.** ou par courriel à **contact@adcfrance.fr.**