

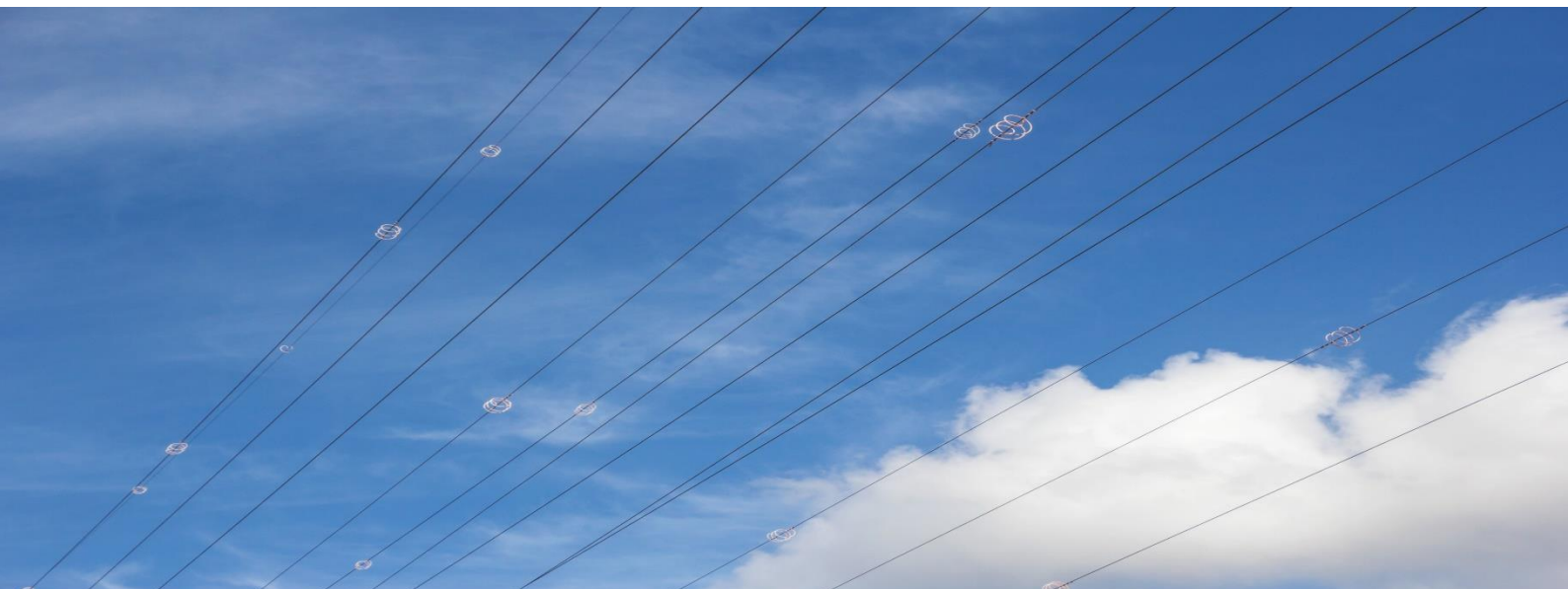
Réforme des TRV électricité

La [loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat](#) (si après LEC) réforme notamment le périmètre des bénéficiaires des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVe).

Des délibérations de la Commission de Régulation de l'Énergie¹ (CRE) ont donné lieu à la publication d'arrêtés relatifs à l'application des dispositions de [l'article 64 de la loi LEC](#).

Textes de référence

- [Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat](#)
- [Arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs TRVE par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs](#)
- [Arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux TRVE](#)
- [Arrêté du 26 décembre 2019 fixant la liste des données que doivent mettre à disposition les fournisseurs proposant des contrats aux TRVE aux fournisseurs d'électricité qui en font la demande](#)



¹ - Délibération de la CRE du 21 novembre 2019 portant avis sur le projet d'arrêté relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux TRVE
- Délibération de la CRE du 21 novembre 2019 portant proposition d'arrêté fixant la liste des données que les fournisseurs proposant des contrats aux TRVE doivent mettre à disposition des fournisseurs d'électricité qui en font la demande

Portée de la réforme

L'article 64 de la LEC supprime partiellement les TRVe professionnels. En effet, à partir du 1^{er} janvier 2021, les tarifs réglementés de vente d'électricité seront **réservés aux clients employant moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels sont inférieurs à 2 M€**. Dès lors, les clients exclus devront souscrire une offre de marché.

Il est également à noter que les clients exclus ne peuvent plus souscrire de nouveaux contrats TRVe ni modifier leurs contrats TRVe existants à partir du 1^{er} janvier 2020².

Principales contraintes pour le fournisseur historique (FH)

La LEC et les arrêtés précités disposent et précisent diverses contraintes majeures pour les FH.

1. *Obligation d'identification des clients exclus du périmètre des TRVe*

Cette identification se fait sur la base des informations dont dispose le FH ainsi qu'à l'aide des données SIRENE de l'INSEE et des données de l'administration fiscale

De plus, le FH est tenu d'interroger les clients *a priori* non-exclus au moyen d'un courriel pour les clients en gestion dématérialisée ou, à défaut, par courrier, afin que ceux-ci lui déclarent :

- Respecter les critères d'éligibilité aux TRVe
- S'opposer à la transmission des données personnelles aux fournisseurs alternatifs
- S'opposer à ce que le FH interroge la base de données de l'administration

2. *Des obligations de mise à disposition des données des clients exclus des TRVe*

Cette mise à disposition est procédée aux frais du FH. Elle bénéficie à tous les fournisseurs alternatifs, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

3. *Des obligations déclaratives auprès de la CRE et/ou du ministère*

Voir par ailleurs – Calendrier des actions à mener

4. *Des obligations d'information à l'égard des clients bénéficiaires des TRVe non domestiques qui ne respectent pas les critères d'éligibilité*

- L'article 64 de la LEC précisé par l'arrêté du 12 décembre 2019, prévoit que les FH doivent informer leurs clients non domestiques aux TRV concernés par leur suppression de la disponibilité des offres de marché et de l'existence du comparateur d'offres.

Cette information, présentée de manière neutre, compréhensible et visible, sera délivrée :

- Sur les factures émises par les FH, sur tout support durable émis par les FH et lors de tout échange téléphonique relatifs aux TRV ;
- Sur les pages publiques du site internet des fournisseurs consacrées aux TRV ainsi que sur celles de l'espace personnel des consommateurs aux TRV ;

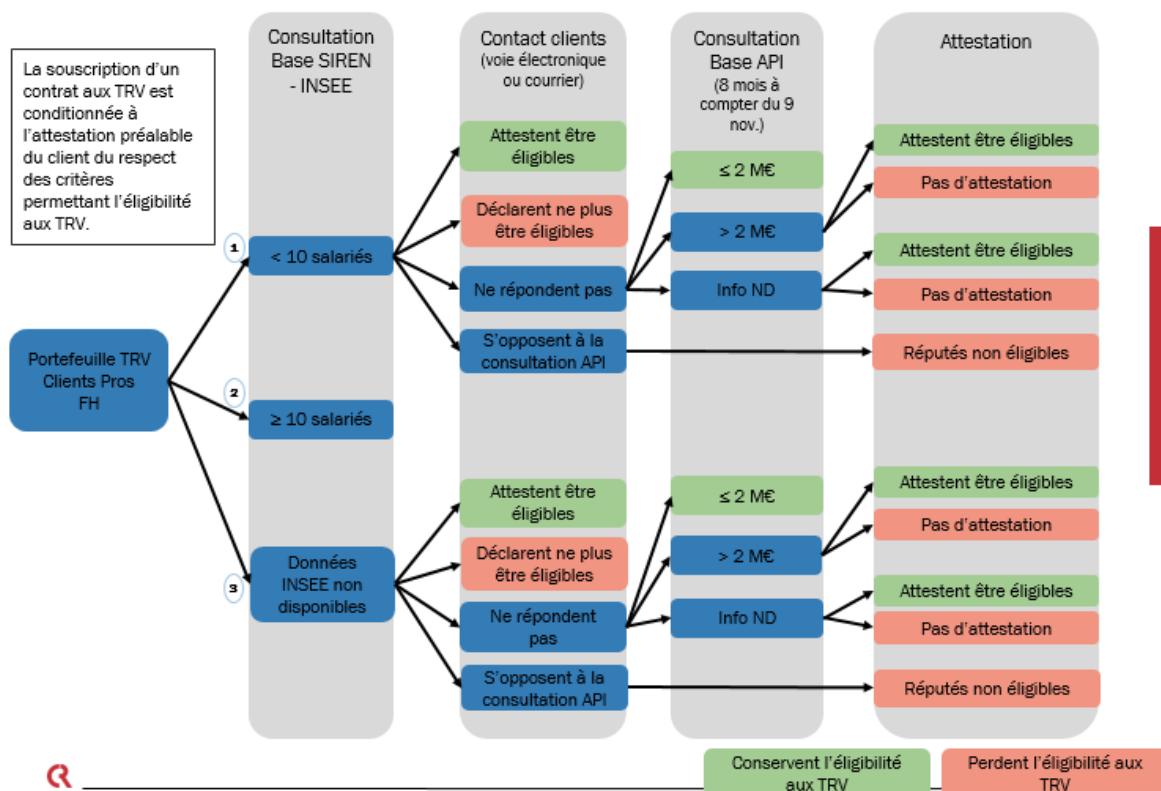
² XIII art. 64 LEC

- Par trois courriers :
 - i. Dans un délai de trois mois suivant l'identification des clients concernés par la non-éligibilité aux TRV,
 - ii. Au plus tard trois mois après l'envoi du premier courrier,
 - iii. En octobre 2020.
- L'arrêté du 12 décembre relatif à l'information des consommateurs aux TRV d'électricité par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs prévoit qu'à partir du 1^{er} février 2020, les factures émises par les FH comporteront un encadré dédié à cette information :
 - Un **encadré alertant de la suppression des TRV** entre le 1^{er} février et, au plus tard, le 14 octobre 2020.
 - Un **encadré alertant de la suppression des TRV et de la bascule** sur une offre spécifique entre le 14 octobre et le 31 décembre 2020.

D'autres obligations concernent les échanges téléphoniques ainsi que les sites internet des FH.

Nota Bene - La CRE a établi une classification des clients non domestiques concernés par la fin des TRVe :

- **CATÉGORIE 1.** Clients non domestiques dont l'effectif est inférieur à 10 personnes 1
- **CATÉGORIE 2.** Clients non domestiques dont l'effectif est supérieur à 10 personnes 2
- **CATÉGORIE 3.** Autres clients non domestiques 3



5. Des contraintes commerciales

Toutes les communications de nature commerciale visant à promouvoir les offres de marché du FH sont proscrites dans l'ensemble des échanges portant sur la gestion des TRVe, sur la fin des TRVe et ceux que la loi impose au FH.

En cas d'absence de réponse ou de choix de la part des clients exclus des TRVe à l'issue du processus d'information sur la fin des TRVe, le FH informera ces clients qu'ils seront réputés avoir accepté de nouvelles conditions contractuelles du FH en offre de marché, appelée « offre de bascule ».

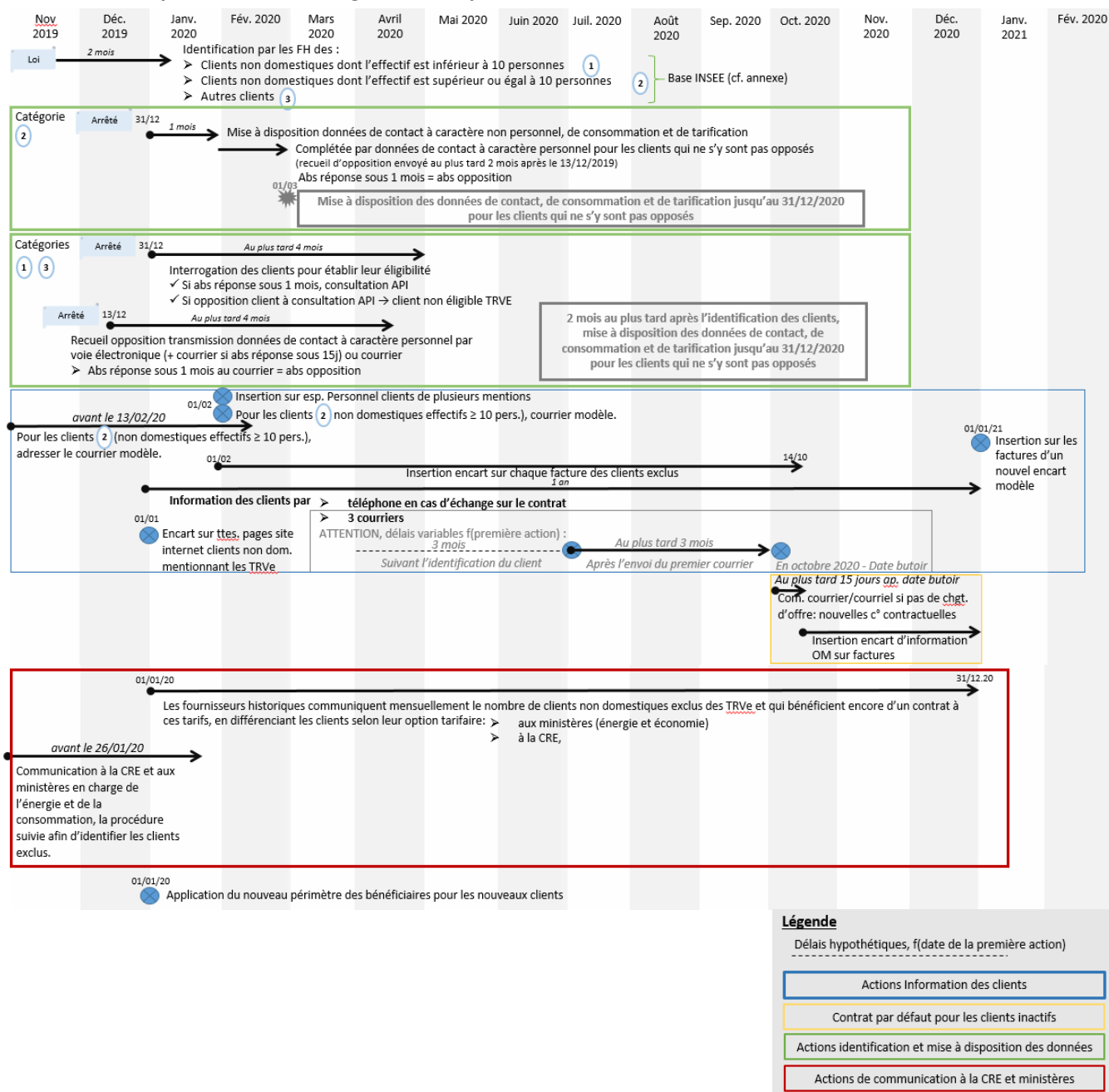
Il est à noter que par dérogation à l'article L. 337-10 de code de l'énergie, **les ELD peuvent bénéficier des tarifs de cession pour l'approvisionnement nécessaire à l'exécution de ce contrat de fourniture jusqu'au 31 décembre 2021** (XII art. 64 LEC).

L'approvisionnement des clients basculés en offre de marché à l'initiative du FH n'est pas concerné par cette dérogation.

La partie qui suit a pour objet de vous indiquer chronologiquement, les actions à mener. Chaque action est accompagnée, s'il y a lieu, de conseils pratiques et renvoie éventuellement à une annexe modèle.

Elle se décompose en trois parties ; diaporama des grandes étapes, calendrier des étapes clés et conseils, frise des étapes sur les offres de bascule.

• Diaporama visual des grandes étapes.



• Calendrier des étapes clés et conseils pratiques

ECHEANCES

ACTIONS A MENER

8/11/19 AU 8/01/19
CONSEIL PRATIQUE

Identification des clients en utilisant la base INSEE

Les données Sirene sont gratuites et mises à disposition via trois canaux :

- Le site de l'INSEE sirene.fr : recherche en ligne et constitution de listes d'établissements
Vous pouvez y constituer une liste d'établissements actifs selon des critères de sélection (géographie, activité, nature juridique, tranches d'effectif et date de création), contenant jusqu'à 100 000 unités. Solution à privilégier.
Attention : ne pas utiliser Internet Explorer, certaines fonctionnalités n'étant pas accessibles.
- Le site data.gouv.fr : téléchargement de fichiers stock et mises à jour
- Le [catalogue des API](#) de l'Insee : l'API Sirene
Elle donne accès aux données Sirene mises à jour quotidiennement concernant près de 20 millions d'entreprises et 28 millions d'établissements enregistrés au répertoire interadministratif Sirene depuis 1973.

8/11/19 AU 8/01/19
CONSEIL PRATIQUE

Accès permis pour les FH à la base de données de l'administration fiscale

A partir du site <https://api.gouv.fr/>, cliquez sur « Voir tous les APIs » puis choisissez API Entreprises.

Vous pouvez connaître ainsi toutes les caractéristiques et demander un accès, en cliquant sur « demander l'accès », vous obtenez une nouvelle fenêtre et en haut à droite vous pouvez consulter « cas d'usage » où il est particulièrement indiqué dans quel cadre on peut utiliser l'API pour la fin des TRV (« · Utilisation de l'API entreprise en application de l'article 64 »). Il est nécessaire de se créer un compte.



FIN DES TRV -
API.pptx

Document consultable uniquement depuis la version Word de la note

A PARTIR DU 1/1/20
CONSEIL PRATIQUE

Application du nouveau périmètre des bénéficiaires pour les nouveaux clients

La souscription d'un nouveau contrat aux TRVe par un client non domestique est conditionnée à son éligibilité.

C'est le client qui porte la responsabilité du respect de ces critères :

- Il complète et adresse le modèle d'attestation ci-dessous
- Il complète cette même attestation en ligne le cas échéant
- En cas de souscription en ligne, le contrat ne peut prendre effet qu'à la réception de cette attestation

Les clients exclus du périmètre disposant déjà d'un contrat aux TRVe ne peuvent plus modifier leur contrat (option tarifaire ou puissance souscrite)

Modèle de l'attestation ci-joint :



Modèle d'attestation
d'éligibilité aux tarifs

Document consultable uniquement depuis la version Word
de la note

1/1/20 AU 31/12/20

Les FH communiquent mensuellement aux ministères (énergie et économie) et à la CRE, le nombre de clients non domestiques exclus des TRVe et qui bénéficient encore d'un contrat à ces tarifs, en différenciant les clients selon leur option tarifaire.

CONSEIL PRATIQUE

Le *reporting* est à effectuer sur le document en annexe :
S'agissant des adresses *mail* des administrations pour les transmissions obligatoires de *reporting* :


- DGEC : fin-trv-electricite@developpement-durable.gouv.fr ;
- DGCCRF : bureau-6a@dgccrf.finances.gouv.fr ;
- CRE: surveillance.detail@cre.fr et indicateurs.electricite@cre.fr
- Ministère de l'énergie: fin-trv-electricite@developpement-durable.gouv.fr
- Ministère de l'économie: fin-trv-electricite@developpement-durable.gouv.fr

1/1/20 AU 31/12/20



- **Information des clients par téléphone**
Les FH informent les clients identifiés comme exclus des TRVe lors de tout échange téléphonique concernant la gestion de leur contrat :
 - de la fin de leur éligibilité à partir du 31/12/2020
 - de la disponibilité des offres de marché chez le fournisseur de son choix
 - de l'existence du comparateur du Médiateur national de l'énergie
- **Information des clients par courrier**
De même, au moyen de trois courriers (modèles dans les conseils pratiques ci-dessous), les FH informent les clients identifiés comme exclus des TRVe, de :
 - la fin de leur éligibilité au 31 décembre 2020,
 - la disponibilité des offres de marché
 - l'existence du comparateur d'offres
 - la possibilité d'attester de leur éligibilité aux tarifs

ATTENTION, délais variables en fonction de la première action :

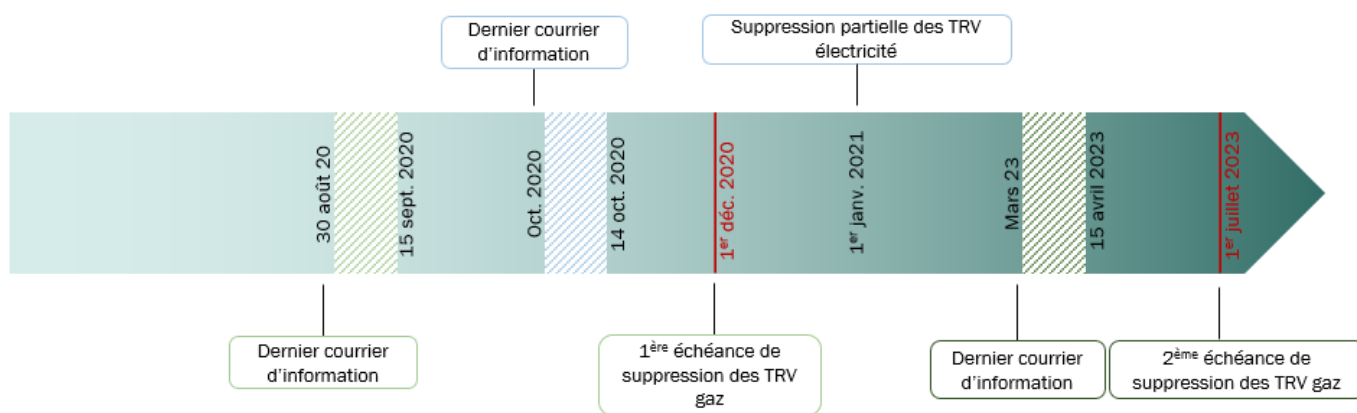
 - 1) Dans un délai de 3 mois suivant l'identification du client
 - 2) Au plus tard trois mois après l'envoi du premier courrier
 - 3) En octobre 2020
- **Communication par courrier (ou courriel si le client a fait le choix d'une gestion dématérialisée) par les FH aux clients *a priori* exclus mais bénéficiant toujours de TRVe, au plus tard 15 jours après l'envoi du dernier courrier d'information d'octobre 2020 ((3) Les FH doivent insérer sur les factures un encart d'information...)) :**
 - 4) Des nouvelles conditions de leur contrat de fourniture en offre

<p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>de marché, défini après avis conforme de la CRE*.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Information téléphonique</i> <p>Il est primordial de former l'ensemble des salariés potentiellement en relation téléphonique avec les clients non domestiques. La rédaction d'un argumentaire clé en main, neutre et clair est indispensable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Information par courrier</i> <p>Le modèle de courrier est disponible en suivant ce lien :</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <p style="font-size: small;">Document consultable uniquement depuis la version Word de la note</p> </div> <p>191112 -Courrier d'information clients </p>
<p>A PARTIR DU 1/1/20</p>	<p>Les FH doivent indiquer sur leur site internet public :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un encart sur toutes les pages à destination de leurs clients non domestiques mentionnant les TRV ▪ une page dédiée à la réforme des TRV
<p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Contenu de l'encart :</i> <p>Clair et visible, il mentionne de façon neutre la fin des tarifs réglementés et le renvoi vers une page d'information détaillée de la façon suivante : <i>« Message important : à partir du 1er janvier 2021 les consommateurs finals non domestiques qui emploient plus de 10 personnes ou dont le chiffre d'affaires, les recettes et le total de bilan annuels excèdent 2 millions d'euros ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente de l'électricité. Retrouvez toutes les informations sur la fin des tarifs réglementés ici. »</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Contenu de la page d'information</i> <p>Le site doit donc comporter une page d'information visible et distincte, neutre et pédagogique sur la fin des tarifs réglementés pour les clients qui n'y sont plus éligibles, qui indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les critères d'éligibilités aux tarifs réglementés prévus au <u>2° du I de l'article L. 337-7 du code de l'énergie</u> (« 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. »); - la date de fin de l'éligibilité aux tarifs réglementés (1^{er} janvier 2020) - la possibilité de quitter les tarifs réglementés de vente d'électricité pour un contrat en offre de marché chez le fournisseur de son choix, à tout moment et gratuitement - une explication sur la démarche à effectuer par leur client pour souscrire à une offre de marché chez le fournisseur de son choix, notamment la résiliation automatique du contrat aux tarifs réglementés à la souscription d'un nouveau contrat en offre de marché ; - un lien vers le site officiel d'information sur la fin de l'éligibilité aux tarifs réglementés ;

	<ul style="list-style-type: none"> - un lien vers le comparateur d'offres du Médiateur national de l'énergie ; - à compter de l'échéance de transmission des nouvelles conditions du contrat de fourniture pour les clients non domestiques disposant d'un contrat des tarifs réglementés de vente d'électricité mentionnée au <u>VI de l'article 64 de la loi du 8 novembre 2019</u> : la description de ces nouvelles conditions contractuelles, leurs modalités d'application et de résiliation. Il permet également d'accéder à cette offre en ligne ; - toute autre information à la demande expresse des ministres chargés de l'énergie et de la consommation.
<p>AVANT LE 26/01/20</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Communication à la CRE et aux ministères en charge de l'énergie et de la consommation, la procédure suivie afin d'identifier les clients exclus.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRE: surveillance.detail@cre.fr et indicateurs.electricite@cre.fr - Ministère de l'énergie: fin-trv-electricite@developpement-durable.gouv.fr - Ministère de l'économie: fin-trv-electricite@developpement-durable.gouv.fr
<p>DU 1^{ER}/02/20 AU 14/10/20</p> <p>PUIS A COMPTER DE L'ENVOI DES NOUVELLES CONDITIONS CONTRACTUELLES</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>I. Les FH doivent insérer un encart sur chaque facture des clients exclus</p> <p>II. Les FH doivent insérer sur les factures un encart d'information à compter de l'envoi des nouvelles conditions contractuelles ((4) Communication par courrier (...) par les FH*) et jusqu'au 31/12/2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenu de l'encart I : « Important : votre contrat aux tarifs réglementés prend fin le 31/12/2020. Vous pouvez souscrire à tout moment sans frais à une offre de marché chez le fournisseur de votre choix. Comparez gratuitement les offres disponibles sur www.energie-info.fr/pro » - Contenu de l'encart II : 5) « Attention : votre contrat aux tarifs réglementés prend fin le 31/12/2020, vous devez souscrire à une offre de marché de votre choix. A défaut, votre contrat sera remplacé par l'offre qui vous a été envoyée. Comparer les offres sur www.energie-info.fr/pro ».
<p>A PARTIR DU 1^{ER}/02/2020</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Les FH sont tenus d'insérer sur l'espace personnel des clients plusieurs mentions.</p> <p><i>Mentions à insérer sur l'espace personnel des clients :</i> Encadré clair et visible mentionnant</p>

<p>A PARTIR DU 1^{ER}/02/2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'échéance de fin de leur contrat aux tarifs réglementés de ces tarifs pour ce client ▪ renvoi vers la page d'information de la façon suivante : « <i>Message important : votre contrat aux tarifs réglementés d'électricité prendra fin le 31 décembre 2020 : retrouvez toutes les informations sur la fin des tarifs réglementés, et vos possibilités pour souscrire à l'offre de marché auprès du fournisseur de votre choix ici.</i> » <p>Pour les clients CATÉGORIE 2 (non domestiques effectifs ≥ 10 pers.) mise à disposition au plus tard le 1^{er} février d'un fichier clients avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les données de contact à caractère non personnel ▪ Les données de consommation et de tarification
<p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Demande par courriel des fournisseurs alternatifs aux FH.</p>
<p>AVANT LE 13/02/20</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Pour les clients CATÉGORIE 2 (non domestiques effectifs ≥ 10 pers.), adresser le courrier modèle ci-dessous.</p> <p>Le modèle de courrier est disponible en suivant ce lien et en annexe :</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <p style="font-size: small;">Document consultable uniquement depuis la version Word de la note</p> </div> <p>191112 -Courrier données personnelles</p>
<p>AVANT LE 1^{ER}/03/20</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Pour les clients CATÉGORIE 2 (non domestiques effectifs ≥ 10 pers.), mise à disposition pour les fournisseurs alternatifs, des données de contact à caractère personnel des clients ne s'y étant pas opposés.</p> <p>Demande par courriel des fournisseurs alternatifs aux FH.</p>
<p>AVANT LE 13/04/2020</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Les FH sollicitent les clients CATÉGORIE 1 (non domestiques effectif < 10 pers.) et CATÉGORIE 3 (Autres clients non domestiques) afin de les interroger sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ leur éligibilité au TRVe ▪ leur opposition à la mise à disposition de leurs données <p>Le modèle de courrier est disponible en suivant ce lien et en annexe :</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <p style="font-size: small;">Document consultable uniquement depuis la version Word de la note</p> </div> <p>191112 -Courrier d'information éligibili</p>
<p>AVANT LE 13/06/2020</p> <p>CONSEIL PRATIQUE</p>	<p>Mise à disposition des fournisseurs alternatifs, des données de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contact (à caractère personnel – communiqué s'y absence d'opposition des clients) ▪ Consommation ▪ Tarification <p>Des clients CATÉGORIE 1 (non domestiques effectif < 10 pers.) et CATÉGORIE 3 (Autres clients non domestiques) identifiés comme exclus des TRVe.</p> <p>Demande par courriel des fournisseurs alternatifs aux FH.</p>

A PARTIR DU 1^{ER}/01/21	Insertion sur les factures de l'encart modèle ci-dessous.
CONSEIL PRATIQUE	Contenu de l'encart : <i>« Les tarifs réglementés de vente d'électricité sont réservés aux clients employant moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels sont inférieur à 2M€. A défaut, vous devez souscrire une offre de marché. »</i> <ul style="list-style-type: none"> • Frise CRE des étapes sur les offres de bascule pour les clients exclus n'ayant pas fait de choix.



 Délai de 15 jours pour envoyer les nouvelles conditions contractuelles de « offre de bascule »

Source : Groupe de Travail fin des TRVe de la CRE

Sources :

- GT Communication et Information dans le cadre de la réduction du périmètre des TRV
- [Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat](#)
- [Arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs TRVE par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs](#)
- [Arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux TRVE](#)
- [Arrêté du 26 décembre 2019 fixant la liste des données que doivent mettre à disposition les fournisseurs proposant des contrats aux TRVE aux fournisseurs d'électricité qui en font la demande](#)