

Charte de fonctionnement à destination des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel adhérant moteur de recherche par code postal et comparateur d'offres énergie-info

Version mise à jour le 10 janvier 2024

Article 1 - Objets du moteur de recherche et du comparateur d'offres énergie-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 réseau 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 professionnels ¹ (ci-après « consommateurs ») en France métropolitaine.

Le site <https://comparateur.energie-info.fr> est le comparateur d'offres officiel du médiateur national de l'énergie, dont le fonctionnement est encadré par l'article [L.122-3 du code de l'énergie](#) et par l'article [D. 122-13 du code de l'énergie](#). Ses modalités de fonctionnement sont précisées dans [l'arrêté du 12 décembre 2019](#) (NOR: TRER1932419A) ainsi que dans la présente charte.

Les consommateurs peuvent demander qu'une simulation soit effectuée par téléphone (n° vert 0 800 112 212 – appel et service gratuits), notamment pour les personnes en situation de handicap, conformément à l'article 3 de [l'arrêté du 12 décembre 2019](#).

Les fournisseurs doivent respecter la présente charte². Ils enregistrent leurs informations et leurs offres sur la plateforme mise en place par le médiateur. 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 de vente d'électricité qui n'auraient pas été enregistrées par les fournisseurs concernés.

Le moteur de recherche et le comparateur d'offres énergie-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. Les offres des fournisseurs sont présentées selon des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Article 2 – Procédure d'adhésion

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

1. Prouver qu'il dispose 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 réseau de distribution de gaz naturel desservant les communes sur lesquelles il se déclare présent, ou être fournisseur « *historique* » sur sa zone de desserte.

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.

² Article 1^{er} de l'arrêté du 12 décembre 2019 : « La nature et les modalités de transmission de ces données sont définies par le médiateur national de l'énergie (...) ».

2. Faire une demande d'adhésion par courriel auprès du service énergie-info : webmestre@energie-info.fr

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 (particuliers et professionnels) 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 : <https://concertation.cre.fr/document/> , (rechercher les documents contenant « FIS »).

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 énergie-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 énergie-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 et 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 énergie-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 et 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 publient 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 veillent 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 énergie-info, et à mettre à jour les informations aussi souvent que nécessaire.

Conformément à l'[arrêté du 12 décembre 2019](#), les fournisseurs adhérents actualisent leurs offres sans délais 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 énergie-info.

Dans le paramétrage de leur entité et de leurs offres, les fournisseurs ne doivent pas renseigner de lien permettant de tracer les utilisateurs ayant utilisé le comparateur d'offres avant d'être redirigés vers leur site internet.

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.

Les fournisseurs adhérents proposant des offres d'électricité et/ou de gaz naturel à destination des consommateurs professionnels doivent indiquer dans le paramétrage de leurs offres au niveau du champ « frais de résiliation », dans l'onglet « Conditions de résiliation », le montant des indemnités facturées en cas de résiliation anticipée du contrat et / ou la formule permettant de définir ce montant.

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 ;
- Taille exacte de 200 pixels de large par 110 pixels de haut ;
- 150 Ko maximum.

Les données présentées dans le comparateur d'offres énergie-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 énergie-info

Le service énergie-info est un environnement sans espace publicitaire.

Sont disponibles sur le moteur de recherche par code postal énergie-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 énergie-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 énergie-info : il s'agit de la fonctionnalité « *Signaler une anomalie* ».
- Les tarifs réglementés de vente d'électricité.

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

Les fournisseurs adhérents enregistrent

- Pour les offres électricité :
 - Les prix du kWh hors toutes taxes,
 - 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 énergie-info (voir ci-dessous).
- Pour les offres gaz naturel :
 - Les prix du kWh hors toutes taxes,
 - Le prix de l'abonnement hors toutes taxes,
 - Et le montant de la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), propre à chaque fournisseur.

Ils enregistrent les éléments permettant de distinguer les différentes catégories d'offres commerciales comprenant une part d'énergie dont l'origine renouvelable est certifiée en application de l'article L. 314-16, de l'article L. 446-3 dans sa rédaction antérieure à la loi susvisée relative à l'énergie et au climat, et de l'article L. 446-21, qui sont définis par décret.

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 d'électricité, la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) par défaut, est renseignée par l'administrateur du site énergie-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 taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE), également appelée par son ancien nom Contribution 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.

Lorsqu'une évolution des prix est prévue à une date connue par le fournisseur, dans les 15 jours suivant la souscription (par exemple : changement de prix programmé par le fournisseur, offre à prix indexés sur le tarif réglementé de vente d'électricité ou sur le prix repère en gaz), les prix affichés dans le comparateur doivent être les nouveaux prix à venir (voir glossaire pour précision).

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

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 12 décembre 2019 : « *Les informations personnelles demandées au consommateur pour comparer les offres sont limitées à celles strictement nécessaires à leur comparaison* ».

Le MNE s'engage à collecter et à traiter les données personnelles relatives aux consommateurs conformément à la réglementation en vigueur³, notamment en matière d'envoi de messages directs par courriel.

Données des fournisseurs adhérents

³ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, dit « *RGPD* », et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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 énergie-info avant leur publication.

Conformément à l'article 1^{er} de l'arrêté du 12 décembre 2019 : « *Les informations demandées aux fournisseurs sont celles strictement nécessaires à la comparaison des offres* ». Le MNE s'engage à collecter et à traiter les données personnelles relatives aux fournisseurs conformément à la réglementation en vigueur⁴.

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 énergie-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 énergie-info

Les fournisseurs n'ont pas l'autorisation de supprimer des offres. Seul l'administrateur du site énergie-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 énergie-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 [l'arrêté du 12 décembre 2019](#) ou de la présente charte sont détectés, l'administrateur du site énergie-info en informe le fournisseur adhérent concerné. Celui-ci doit apporter une réponse au problème identifié sans délai à l'administrateur du site énergie-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 énergie-info et les systèmes d'information des fournisseurs adhérents

Pour les mises à jour, il n'est actuellement pas prévu d'interface automatisée entre le site énergie-info et les systèmes d'information des fournisseurs adhérents.

⁴ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, dit « RGPD », et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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.

Ce dispositif permet également de signaler « (...) *les informations inexactes quant aux offres publiées* (...) », comme prévu à l'article 4 de l'arrêté du 12 décembre 2019.

Article 15– Disponibilité du moteur de recherche et du comparateur d'offres énergie-info

Le MNE s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer une disponibilité du moteur de recherche et du comparateur d'offres énergie-info en tout temps. Toutefois, il ne pourrait être tenu pour responsable 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 énergie-info.

Article 16 – Maintenance du site

La maintenance du moteur de recherche et du comparateur d'offres énergie-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 énergie-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 énergie-info concernant :

- L'origine géographique des recherches ;
- Le type de clients (particuliers / professionnels) ;
- L'énergie ;
- Le type de parcours (« *Je connais ma consommation* » 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 énergie-info.

Article 18 : Évolution de la charte d'adhésion

Toute évolution de la présente charte respectera les [modalités de fonctionnement définies dans l'arrêté du 12 décembre 2019](#) et sera portée à la connaissance du ministère en charge de l'énergie ainsi que des fournisseurs adhérents.

Les demandes d'évolutions observations éventuelles seront effectuées par courriel à l'adresse webmestre@energie-info.fr.

Article 19 : Portée de la charte

Comme le prévoit l'article L.122-3 du code de l'énergie, « (...) *les fournisseurs de gaz naturel et les fournisseurs d'électricité sont tenus de transmettre au médiateur national de l'énergie* (...) » les informations nécessaires au référencement des offres, telles qu'elles sont définies dans l'arrêté du 12 décembre 2019.

La présente charte est établie en application de l'article 1^{er} de l'arrêté du 12 décembre 2019, qui prévoit que « *La nature et les modalités de transmission de ces données sont définies par le médiateur national de l'énergie (...)* ». Elle est obligatoire, et 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.

Annexe : copie de l'[arrêté du 12 décembre 2019 précisant les modalités de fonctionnement de l'outil de comparaison du médiateur national de l'énergie](#)

14 décembre 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 9 sur 129

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

Arrêté du 12 décembre 2019 précisant les modalités de fonctionnement de l'outil de comparaison du médiateur national de l'énergie

NOR : TRER1932419A

La ministre de la transition écologique et solidaire et le ministre de l'économie et des finances,
Vu la directive 2019/914 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2009/72/CE, notamment son article 14 ;
Vu la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, notamment son article 66 ;
Vu le code de la consommation, notamment ses articles D. 111-11 et D. 111-12 ;
Vu le code de l'énergie, notamment ses articles L. 122-3, L. 131-4, L. 142-30, et L. 134-25 ;
Vu l'avis du Conseil supérieur de l'énergie en date du 26 novembre 2019,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Les fournisseurs de gaz naturel et d'électricité de clients domestiques et non domestiques dont la consommation annuelle de référence de gaz naturel est inférieure à 300 000 kilowattheures ou qui souscrivent une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kilovoltampères transmettent au médiateur national de l'énergie les données nécessaires au bon fonctionnement du comparateur d'offres mentionné à l'article L. 122-3 du code de l'énergie.

Les fournisseurs sont tenus de transmettre des informations exactes en cas de modification ou de création d'une offre de fourniture, le cas échéant par le biais de la plateforme mise en place par ce dernier, sans délai à compter de la prise d'effet de la modification de l'offre. Par dérogation, les offres de fourniture de gaz naturel et d'électricité déployées uniquement pour une durée déterminée auprès d'un échantillon ciblé et restreint d'un segment de clientèle dans la perspective d'une potentielle commercialisation ultérieure à l'ensemble de ce segment sont transmises au médiateur national de l'énergie, sans obligation de publication sur le comparateur, sauf demande contraire du médiateur. Les fournisseurs ne sont pas tenus de transmettre les informations relatives aux offres de fourniture négociées pour tenir compte de situations particulières, ou formulées en réponse à un appel d'offres.

Le médiateur national de l'énergie s'assure de la mise à jour de ces informations dans son comparateur d'offres.

La nature et les modalités de transmission de ces données sont définies par le médiateur national de l'énergie et tiennent compte de l'évolution des offres de fourniture. Les informations demandées aux fournisseurs sont celles strictement nécessaires à la comparaison des offres. Ces données comportent à minima celles figurant en annexe.

Art. 2. – Les informations personnelles demandées au consommateur pour comparer les offres sont limitées à celles strictement nécessaires à leur comparaison.

Art. 3. – Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie énonce clairement les critères clairs et objectifs sur la base desquels la comparaison doit être effectuée, y compris les services inclus dans l'offre, et les publie.

Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie emploie un langage clair et dénué d'ambiguïté. Il fournit des informations exactes et objectives, notamment sur les offres de fourniture conformément aux modalités de mise à jour précisées à l'article 1^{er}, pour lesquelles il indique la date et l'heure de la dernière mise à jour.

Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie présente les offres des fournisseurs selon des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires. Il affiche également, au moment de la présentation des résultats de la comparaison d'offres de fourniture de gaz naturel, et de façon distincte de ces résultats, le prix moyen de la fourniture de gaz naturel prévu à l'article L. 131-4 du code de l'énergie.

Il prévoit des modalités d'accès et de consultations adaptées aux personnes en situation de handicap.

Art. 4. – Le médiateur national de l'énergie met en place un dispositif de signalement facilement accessible et identifiable, pour permettre de signaler les informations inexactes quant aux offres publiées.

Art. 5. – Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie mentionne de façon explicite l'identité de la personne physique ou morale qui exploite et contrôle le comparateur. Il indique son mode de financement.

Art. 6. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

14 décembre 2019

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 9 sur 129

Fait le 12 décembre 2019.

*La ministre de la transition écologique
et solidaire,*

Pour la ministre et par délégation :

La directrice de l'énergie,

S. MOURLON

*Le ministre de l'économie
et des finances,*

Pour le ministre et par délégation :

*La directrice générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes,*

V. BEAUMEUNIER

ANNEXE

NATURE ET MODALITÉS DE TRANSMISSION DES DONNÉES TRANSMISES PAR LES FOURNISSEURS

Les fournisseurs mentionnés à l'article 1^{er} enregistrent dans l'extranet du comparateur du médiateur national de l'énergie :

- Pour chaque offre d'électricité :
 - les prix du kWh hors toutes taxes ;
 - le prix de l'abonnement hors toutes taxes ;
 - le montant de la CTA.
- Pour chaque offre de gaz naturel :
 - les prix du kWh hors toutes taxes ;
 - le prix de l'abonnement hors toutes taxes ;
 - le montant de la CTA.

Ils transmettent également les éléments permettant de distinguer les différentes catégories d'offres commerciales comprenant une part d'énergie dont l'origine renouvelable est certifiée en application de l'article L. 314-16, de l'article L. 446-3 dans sa rédaction antérieure à la loi susvisée relative à l'énergie et au climat, et de l'article L. 446-21, qui sont définis par décret.

Ils enregistrent également, s'il y a lieu, pour les offres gaz naturel et électricité, les réductions appliquées.

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 énergie-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 énergie-info
Mise à jour des prix pour les offres avec le mécanisme d'évolution des prix « Prix indexé sur TRV » et « Indexé sur le barème de référence ou prix repère »	Dans le cas où la CRE (Commission de régulation de l'énergie) publie le prix repère de vente de gaz naturel pour le mois à venir pour les consommateurs résidentiels raccordés à GRDF et aux ELD <u>avant le 15 du mois en cours</u>, alors les offres de gaz naturel dont le mécanisme d'évolution des prix est « Indexé sur le barème de référence ou prix repère » doivent être dupliquées et la nouvelle offre doit avoir comme date de début de validité le 15 du mois en cours et sa grille tarifaire mise à jour. L'offre ayant servi à la duplication doit avoir comme date de fin le 14 du mois en cours. Dans le cas où la CRE publie le prix repère de vente de gaz naturel pour le mois à venir pour les consommateurs résidentiels raccordés à GRDF et aux ELD <u>après 15 du mois en cours</u>, alors les offres de gaz naturel dont le mécanisme d'évolution des prix est « Indexé sur le barème de référence ou prix repère » doivent avoir leur grille tarifaire mise à jour. Lors d'une évolution des prix du tarif réglementé d'électricité par arrêté, si ce dernier est publié 15 jours avant la date de début de validité de la grille, alors les offres d'électricité dont le mécanisme d'évolution des prix est « Prix indexé sur TRV » doivent être dupliquées et la nouvelle offre doit avoir comme date de début de validité le 15 du mois en cours et sa grille tarifaire mise à jour. L'offre ayant servi à la duplication doit avoir comme date de fin le 14 du mois en cours. Dans le cas où l'arrêté est publié moins de 15 jours avant la date de début de validité de la grille, les offres d'électricité dont le mécanisme d'évolution des prix est « Prix indexé sur TRV » doivent avoir leur grille tarifaire mise à jour.

**Déclaration d'adhésion à la charte de fonctionnement
du moteur de recherche par code postal et du comparateur d'offres énergie-Info
À renvoyer signée et scannée par courriel par les fournisseurs souhaitant adhérer**

À l'attention de l'administrateur du site énergie-info : webmestre@energie-info.fr

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 énergie-info
- au moteur de recherche par code postal énergie-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 prescriptions de l'[arrêté du 12 décembre 2019 précisant les modalités de fonctionnement de l'outil de comparaison du médiateur national de l'énergie](#), ainsi que celles de la charte de fonctionnement du moteur de recherche et du comparateur d'offres énergie-info.

L'interlocuteur référent pour le fournisseur adhérent est :

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

Il est le seul à pouvoir générer un nouveau mot de passe.

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