

22 février 2022

## L'obligation de communiquer l'adresse électronique, aux prestataires de services.

**Question : Les consommateurs s'interrogent sur l'obligation qui leur serait faite de fournir leur adresse e-mail aux professionnels (Enedis, Antargaz, banque...) ? Sont-ils obligés, peuvent-ils s'opposer ?**

Sur le terrain des grands fournisseurs, nous avons bien **un texte** par exemple en faveur de la dématérialisation des factures. C'est la loi Pacte, relative à la croissance et à la transformation des entreprises du 22 mai 2019, conduisant à une évolution des conditions de dématérialisation des factures d'électricité et de gaz. Qui a modifié **l'article L 224-12 du code de la consommation**. Il nous apprend que si un fournisseur veut adresser ses factures de façon dématérialisée, il doit vérifier en amont auprès du consommateur que ce mode de communication est adapté. C'est à ce moment-là qu'il demande une adresse e-mail et il devra aussi **vérifier** qu'elle fonctionne bien en envoyant un lien de confirmation que le client devra cliquer. Ensuite le fournisseur informe le consommateur qu'il recevra ainsi ses factures, et il devra réitérer l'information tous les ans.

Mais cette information doit être accompagnée de l'information que le consommateur a parfaitement le droit de s'opposer à ce mode de transmission pour conserver des factures papier. Il peut d'ailleurs s'opposer quand il veut, à tout moment et sans frais.

**Pour résumer**, depuis le 12 novembre 2020 (date d'entrée en vigueur du texte), les consommateurs n'ont plus à manifester leur consentement préalable pour recevoir la facture d'énergie de façon dématérialisée. Les fournisseurs peuvent tout à fait proposer ces factures dématérialisées, ils ont pour cela besoin de collecter les e-mails. Mais un consommateur qui refuse est dans son droit puisqu'il peut, de toute façon, s'opposer quand il veut.

**Bref, le consommateur a un droit à la facture dématérialisée mais pas une obligation.**

Ci-dessous l'article et en annexe, l'arrêté sur les factures énergie, pour info.

Il n'a pas été trouvé d'équivalent dans le code monétaire et financier pour les banquiers. L'adresse électronique étant une donnée personnelle, la règle est la même : pas d'obligation pour le consommateur de la fournir s'il ne veut pas. Ou s'il n'en a pas ! **car tous les consommateurs ne sont pas à l'aise avec l'informatique et les nouvelles technologies.**

Pour continuer sur **la dématérialisation**, force est de constater que même pour les relations avec les services publics, nous allons de plus en plus dans cette direction... Mais même quand il s'agit de l'État, le droit de l'utilisateur à avoir une alternative sans pouvoir être contraint devrait être préservé. Il y a une jurisprudence intéressante du Conseil d'État, prise après le bug du site dédié aux cartes grises...

À l'origine de cette décision, nous avons plusieurs organisations (La CIMADE, le GISTI, la Ligue des droits de l'homme et le syndicat des avocats de France) qui saisissent le Conseil d'État pour faire retoquer le décret n° 2016-685 du 27 mai 2016, dans le but de prévoir le caractère facultatif et alternatif de la saisine par voie électronique de l'administration par ses usagers.

Ils ont argumenté sur le fait que ce décret méconnaissait les principes constitutionnels **d'égalité d'accès** au service public, de continuité du service public et d'égalité devant la loi, ainsi que le principe de **non-discrimination** garanti par l'article 14 de la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales etc.

Et ça nous emmène à la **décision n° 422-516 du Conseil d'État en date du 27 novembre 2019** qui rappelant que « *le décret du 27 mai 2016 qui se borne à autoriser les services de l'État et ses établissements publics administratifs à créer des téléservices destinés à la mise en œuvre du droit des usagers à les saisir par voie électronique et définit les modalités de fonctionnement de ces téléservices n'a pas pour objet et ne saurait avoir légalement pour effet de rendre obligatoire la saisine de l'administration par voie électronique* ».

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier dernier, les collectivités territoriales ont l'obligation de permettre le dépôt des autorisations d'urbanisme de façon dématérialisée et qu'il est bien rappelé que l'utilisateur a le droit à ce service mais aucunement l'obligation d'y recourir en continuant à procéder par dépôt papier, comme avant.

Les recommandations du Défenseur des Droits de janvier 2019 sur le sujet de la « *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* » auraient été entendues.

*Po/ INDECOSA-CGT*

# L'obligation de communiquer l'adresse électronique

## Annexes

### Article L224-12 du code de la consommation

Modifié par LOI n°2019-486 du 22 mai 2019 - art. 194

*Les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel **sont présentées dans les conditions fixées par un arrêté du ministre** chargé de la consommation et du ministre chargé de l'énergie pris après avis du Conseil national de la consommation.*

*Lorsqu'un fournisseur souhaite adresser à un consommateur les factures sur un support durable autre que le papier, ce fournisseur **vérifie au préalable que ce mode de communication est adapté à la situation de son client** et s'assure que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ces factures sur le support durable envisagé. **Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci est vérifiée par le fournisseur.** Après ces vérifications, le fournisseur informe le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. **Il renouvelle ces vérifications annuellement.***

*Le fournisseur **informe le client du droit de celui-ci de s'opposer** à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et de demander, **par tout moyen, à tout moment** et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier. Le fournisseur est tenu de justifier à tout moment de la relation commerciale que cette information a bien été portée à la connaissance du client. La communication des factures sur un support durable autre que le papier comporte nécessairement l'indication du montant facturé et de la date de paiement et permet d'accéder facilement au détail de la facture à laquelle elle se rapporte. Lorsque le fournisseur met à disposition du client des factures par le biais d'un espace personnel sécurisé sur internet, il porte à sa connaissance l'existence et la disponibilité de ces factures sur cet espace.*

*Un arrêté du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de l'énergie pris après avis du Conseil national de la consommation précise les différents modes de paiement que le fournisseur est tenu d'offrir au client et leurs modalités. Il précise quels sont les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus. En cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation.*

*Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte.*

## Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus

### ➤ Article 1

La fourniture d'électricité ou de gaz naturel donne lieu avant paiement à la délivrance sans frais, par le fournisseur, d'une facture au consommateur.

Pour le consommateur ayant choisi un étalement des règlements, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel délivre, au moins une fois par an, une facture ainsi qu'un échéancier de paiement.

### ➤ Article 2

Modifié par Arrêté du 4 novembre 2020 - art. 1

La facture est établie au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée.

### ➤ Article 3

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel indique les moyens simples et gratuits permettant au consommateur d'accéder à l'ensemble des prix appliqués par le fournisseur.

La facture indique les coordonnées téléphoniques ainsi que le coût d'appel et l'adresse du site internet du « service d'information des pouvoirs publics ».

### ➤ Article 4

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants :

- le nom, l'adresse et le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel ou toute indication équivalente pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ;
- le nom, l'adresse électronique et postale, le numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du fournisseur ;
- le numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du gestionnaire du réseau de distribution lorsque le fournisseur a conclu avec le consommateur un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel ;
- le numéro de référence du client ;
- le nom, le prénom ou la raison sociale du titulaire du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;
- l'adresse du site de consommation ;
- le cas échéant, le nom du payeur et l'adresse de facturation, si ces coordonnées sont différentes de celles du site de consommation ;
- l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires ;
- la date d'échéance et le délai de préavis de résiliation du contrat à durée déterminée souscrit par le consommateur final non domestique pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 30 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an ;
- pour l'électricité, le numéro du point de livraison du site de consommation (PDL) et la puissance souscrite ;

- pour le gaz naturel, le numéro du point de comptage et d'estimation (PCE) et la consommation annuelle de référence (CAR) ou la consommation annuelle prévisionnelle utilisée par le fournisseur pour ses estimations ;
- le caractère réglementé ou non des prix facturés ;
- le numéro de référence du ou des compteurs ;
- le type du ou des compteurs transmis par le gestionnaire de réseau de distribution ;
- le numéro de référence de la facture, sa date d'émission et sa date limite de paiement ;
- la date estimative de la prochaine facture et, si le fournisseur en a connaissance, celle du prochain relevé ;
  - la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission, en application du [cinquième alinéa de l'article L. 121-91 du code de la consommation](#) ;
- les modalités de paiement ;
- l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, éventuellement sous forme de graphique, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, si le fournisseur dispose de ces informations, et distinguant les consommations réelles et estimées.

➤ [Article 5](#)

Pour chaque type d'abonnement souscrit auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel une ligne distincte identifie clairement :

- la période de facturation ;
- le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent

➤ [Article 6](#)

Le détail des consommations d'électricité ou de gaz naturel mentionne pour chaque énergie

- la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client ;
- les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m<sup>3</sup> pour le gaz naturel ;
- le nombre de kWh ou de m<sup>3</sup> facturés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ;
- pour le gaz naturel, le coefficient de conversion appliqué à la période facturée ;
- le prix unitaire du kWh et le montant hors taxes des consommations ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent ;
- en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.

➤ [Article 7](#)

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel mentionne la période facturée et le prix unitaire hors taxes des options et des services, le cas échéant, souscrits auprès du fournisseur.

➤ **Article 8**

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, la date et l'intitulé des prestations réalisées par le gestionnaire du réseau public de distribution et facturées par le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. L'intitulé de ces prestations doit permettre de les identifier dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau de distribution.

➤ **Article 9**

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel détaille l'ensemble des taxes et contributions applicables, dues par le consommateur en vertu de la législation en vigueur. Elle mentionne notamment :

- le montant de la facture hors TVA pour le consommateur final non domestique souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an ;
- les taux et les montants de la TVA ;
- le montant total de la facture toutes taxes comprises.

➤ **Article 10**

En vue d'assurer l'information du consommateur, la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise de manière apparente les mentions complémentaires suivantes :

- en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, la base sur laquelle repose l'estimation ou comment avoir accès à cette base ;
- si la facture comporte des rectifications, les informations relatives à la période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement, ces informations peuvent figurer clairement dans un document joint à la facture ;
- les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations ;
- l'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie accompagnées de la mention suivante : « En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [nom du fournisseur] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie » ;
- le délai minimal de conservation des factures.

➤ **Article 11**

La facture comporte également les éléments suivants :

- le montant à payer ou, le cas échéant, à rembourser ;
- la date limite de paiement ou, le cas échéant, le délai de remboursement.

➤ **Article 12**

Les éléments suivants sont communiqués au consommateur au moins une fois par an pour chaque énergie :

- le montant hors taxes de l'abonnement annuel facturé ;
- le montant hors taxes de la consommation annuelle facturée ;
- le montant hors taxes annuel facturé de chaque option et service souscrits ;
- le montant total annuel toutes taxes comprises facturé au client.

➤ **Article 13**

Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier susvisé.

➤ **Article 14**

En cours de contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.

*Po/INDECOSA-CGT*