



Contrats de gaz et d'électricité : Les points à vérifier

Depuis l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie, tous les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Actuellement, des fournisseurs¹ de plus en plus nombreux proposent des offres de fourniture. Comment trouver l'offre qui correspond le mieux à vos besoins ? Voici les points clés à vérifier avant de s'engager.

Le cadre réglementaire général

Les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel sont tenus de respecter le cadre juridique en vigueur pour tout contrat de fourniture d'énergie destiné à un consommateur et à un non-professionnel (syndicat de copropriété, association) dont la puissance souscrite est égale ou inférieure à 36 kilovoltampères pour l'électricité ou dont la consommation est inférieure à 30 000 kilowattheures par an pour le gaz naturel.

A noter

Certaines de ces dispositions s'appliquent également aux petits clients professionnels qui se trouvent sous les mêmes seuils de consommation (articles L. 332-2 et L. 442-2 du Code de l'énergie).

Quelles sont les conditions d'accès aux tarifs réglementés² ?

Tous les fournisseurs peuvent proposer des offres au prix de marché.

¹ Une trentaine environ à la fin de l'année 2017

² [Loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité](#)

En revanche, seuls les opérateurs historiques peuvent proposer des tarifs réglementés :

- ▶ **EDF** (ou une entreprise locale de distribution d'électricité) peut proposer une offre aux tarifs réglementés pour l'électricité ;
- ▶ **ENGIE**, ex-GDF-SUEZ, (ou une entreprise locale de distribution de gaz naturel) peut proposer une offre aux tarifs réglementés pour le gaz naturel.

Si EDF ou ENGIE proposent une offre « duale » ou « bi-énergie » pour l'électricité et le gaz naturel, l'une de ces deux énergies sera obligatoirement au prix de marché, voire les deux.

Quelles sont les informations précontractuelles obligatoires³ ?

L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, quel que soit son mode de commercialisation (téléphone, site internet, lettre publicitaire, agence...), doit comporter des informations obligatoires afin de permettre aux consommateurs de s'engager en toute connaissance de cause. Il s'agit :

- ▶ **des renseignements figurant dans le contrat qui lie le consommateur et un professionnel** : identification du fournisseur, description et prix des produits et services proposés, conditions d'évolution de ces prix, information sur le caractère réglementé ou non des prix proposés, possibilité de revenir aux tarifs réglementés, durée du contrat et de validité de l'offre, modalités de facturation, modes de paiement proposés ;
- ▶ **des moyens d'accès à certaines informations spécifiques** : délai prévisionnel de fourniture de l'énergie, informations relatives au gestionnaire du réseau de distribution et aux prix des prestations qu'il réalise, conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du distributeur, conditions d'indemnisation si le niveau de qualité de la fourniture d'énergie n'est pas atteint, modalités de remboursement et de compensation en cas d'erreur ou de retard de facturation, ou lorsque les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie ;
- ▶ **des informations sur les droits du consommateur** : existence d'un droit de rétractation dans le cadre de contrats conclus par le biais d'une technique de communication à distance ou en dehors d'un établissement commercial, conditions et modalités de résiliation des contrats, règlement amiable et contentieux des litiges, conditions prévues par le Code de l'énergie pour bénéficier du chèque

énergie et les modalités d'utilisation de ce chèque pour le paiement de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel pour les clients démunis.

Bon à savoir

Ces informations doivent obligatoirement être transmises au consommateur par écrit ou sur un support durable avant la conclusion du contrat, y compris dans le cas d'offres faites par téléphone.

Quelles sont les mentions obligatoires ?

- ▶ les éléments contenus dans l'offre ;
- ▶ la date d'effet du contrat ;
- ▶ s'il y a lieu, les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- ▶ les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution ;
- ▶ le débit demandé ou la puissance souscrite par le consommateur, les modalités de comptage de l'énergie consommée ;
- ▶ le rappel des principales obligations légales concernant les installations intérieures.

Le fournisseur peut proposer au consommateur des contrats de différentes durées. Cependant, il a l'obligation de proposer au moins un contrat dont la durée n'excède pas un an, afin de permettre au consommateur de comparer les offres de tous les fournisseurs.

La formation du contrat⁴

Le contrat souscrit par un consommateur est obligatoirement écrit ou disponible sur un support durable (par exemple : courriel). Il n'est valablement conclu que si le consommateur l'a retourné signé au fournisseur ou accepté par voie électronique.

Toutefois, dans les cas de « mise en service » et lorsque le consommateur emménage dans un logement, le fournisseur n'est pas tenu de faire signer le contrat au consommateur qui souhaite disposer de la fourniture d'énergie avant la fin du délai de rétractation de 14 jours prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Cette demande se fait le plus souvent par téléphone auprès d'un fournisseur qui recueille par tout moyen la demande expresse du consommateur.

Le consommateur reçoit alors directement son contrat qui comporte les mentions obligatoires indiquées

³ Articles L. 224-3 à L. 224-5 du Code de la consommation.

⁴ Articles L. 224-6 à L. 224-8 du Code de la consommation.

ci-dessous accompagné d'un formulaire de rétractation.

Il est néanmoins préférable d'anticiper l'eménagement et de souscrire un contrat avant l'entrée dans les lieux.

Important

Le fournisseur est l'interlocuteur unique du consommateur : il est tenu de proposer un contrat unique pour la fourniture d'électricité ou de gaz naturel et l'accès aux réseaux, c'est-à-dire un contrat couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture.

L'exécution du contrat⁵

Le consommateur doit accéder gratuitement à ses données de consommation⁶ :

- ▶ **la facturation** : elle est fondée au moins une fois par an sur la consommation réelle. Le fournisseur est tenu de porter sur les factures les mentions prévues par l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, sous peine de sanction ;
- ▶ **la résiliation du contrat** peut intervenir :
 - **dans le cadre d'un changement de fournisseur** : la résiliation est possible à tout moment. Cette opération s'effectue sans frais, sauf frais du gestionnaire de réseau s'ils ont été préalablement mentionnés dans l'offre, au titre de la résiliation et s'ils sont justifiés. Le nouveau fournisseur se charge de la résiliation du contrat ;
 - **à la suite d'une modification des conditions contractuelles** : le fournisseur informe le consommateur, au moins un mois avant la date d'application de la modification envisagée, qu'il peut résilier son contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de la communication de cette information.

Attention

Cette mesure ne s'applique pas si les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement, par exemple en cas d'évolution des tarifs réglementés ou de prix indexés sur les tarifs réglementés.

Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat et le remboursement du trop-perçu

éventuel dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Quel que soit son contrat, à prix de marché ou aux tarifs règlementés, le consommateur peut à tout moment changer d'offre ou de fournisseur sans frais, sauf éventuellement ceux du gestionnaire de réseau s'ils sont mentionnés dans l'offre.

Mesures destinées au consommateur handicapé

Aux termes de l'article L.224-2 du Code de la consommation, le fournisseur doit adapter la communication des contrats et informations aux handicaps du consommateur.

Quels sont vos recours en cas de litige ?

Le recours amiable

En cas de litige avec votre fournisseur, il est conseillé de lui adresser une lettre recommandée avec AR à l'adresse figurant obligatoirement sur ses factures.

La médiation

Si le différend lié à l'exécution du contrat n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de sa réclamation écrite, le consommateur peut saisir le médiateur national de l'énergie dans le délai d'un an à compter de la réclamation adressée au professionnel. Cette procédure est gratuite.

Attention, en cas de non-respect de cette procédure, la saisine sera irrecevable.

Le consommateur peut transmettre son dossier par voie postale à l'adresse :

Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

ou effectuer sa demande en ligne sur le site du médiateur.

Le médiateur notifie sa saisine aux parties et propose une solution dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la notification de sa saisine. Il avise les parties s'il prolonge ce délai dans le cas d'un litige complexe.

consommation d'électricité ou de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par les fournisseurs.

⁵ Articles L. 224-9 à L. 224-15 du Code de la consommation.

⁶ Décret n° 2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de

Le recours en justice

Le consommateur peut également saisir le tribunal compétent, selon les procédures habituelles de droit commun.

A noter sur le plan pénal :

Pour tout litige avec un fournisseur concernant un manquement à l'obligation d'information ou le non-respect d'une ou plusieurs obligations contractuelles prévues par les textes sur les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, n'hésitez pas à saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) compétente. Il en est de même pour les autres infractions au Code de la consommation qui pourraient être constatées en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, pratiques commerciales trompeuses, etc.

Textes de référence

Code de la consommation - [articles L. 224-1 à L. 224-16](#) concernant les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel

Code de la consommation – [articles D. 224-26 à D. 224-29](#) concernant l'accès aux données de consommation d'électricité ou de gaz naturel

Code de l'énergie - articles [L332-2](#) et [L442-2](#) relatifs aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia

naturel conclus par les consommateurs finals non domestiques (petits clients professionnels)

[Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel](#)

[Décret n°2017-976 du 10 mai 2017](#) relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité ou de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données sur les fournisseurs

Liens utiles

[Site de la DGCCRF](#)- Foire aux questions sur la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/ag-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

[Site d'information des pouvoirs publics - Commission de régulation de l'énergie \(CRE\)](#), Médiateur national de l'énergie (MNE), 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) : www.energie-info.fr

[Site du médiateur national de l'énergie](#) : www.energie-mediateur.fr

[Observatoire des marchés de détail de la commission de régulation de l'énergie \(CRE\)](#)