



ELECTRICITE OU GAZ NATUREL : OUVERTURE DES MARCHES

Depuis le 1er juillet 2007, tous les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. A côté des opérateurs historiques, une quinzaine de fournisseurs propose désormais aux consommateurs des offres de fourniture d'énergie accompagnées éventuellement d'autres services. Les consommateurs doivent donc être vigilants avant de s'engager.

Dans ce contexte, 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. Certaines dispositions seulement s'appliquent aussi aux petits clients professionnels qui se trouveraient sous les mêmes seuils (articles L. 332-2 et L. 442-2 du Code de l'énergie).

Mesures destinées au consommateur handicapé (article L. 224-2 du Code de la consommation) : le fournisseur doit adapter la communication des contrats et informations aux handicaps du consommateur.

■ **Les conditions d'accès aux tarifs réglementés (cf. loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité)**

Tous les fournisseurs peuvent proposer des offres au prix de marché, en revanche, seuls les opérateurs historiques peuvent proposer des tarifs réglementés :

- EDF ou une entreprise locale de distribution d'électricité peuvent proposer une offre aux tarifs réglementés pour l'électricité ;
- GDF SUEZ ou une entreprise locale de distribution de gaz naturel peuvent proposer une offre aux tarifs réglementés pour le gaz naturel.

> Si EDF ou GDF SUEZ 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.

■ **L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel – information précontractuelle (articles L. 224-3 à L. 224-5 du Code de la consommation)**

L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, quel que soit le mode de commercialisation utilisé (téléphone, site internet, lettre publicitaire, agence, etc.) comporte des d'informations obligatoires afin de permettre aux consommateurs de s'engager en toute connaissance de cause.

Trois types de mentions éclairent son choix :

1. **les renseignements figurant dans les contrats qui lient le consommateur et un professionnel** : identification du fournisseur, description, prix des produits et services proposés, conditions d'évolution des 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 ;
2. **les 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 ;
3. **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 d'accès aux tarifs sociaux pour les clients démunis.

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.

Durée du contrat : 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 contrat (articles L. 224-6 à L. 224-8 du Code de la consommation)

Le contrat souscrit par un consommateur est obligatoirement écrit ou disponible sur un support durable (ex. : par courriel).

Le contrat 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 », c'est-à-dire lorsqu'un 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. 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 ci-dessous accompagné d'un formulaire de rétractation.

Il est néanmoins préférable d'anticiper l'emménagement et de souscrire un contrat auparavant.

Le contrat mentionne :

- 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 est l'interlocuteur unique du consommateur : le fournisseur 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 contrat (articles L. 224-9 à L. 224-15 du Code de la consommation)

Le consommateur accède gratuitement à ses données de consommation.

Facturation : elle est fondée au moins une fois par an sur la consommation réelle ; le fournisseur est tenu de porter sur ses factures d'énergie 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.

Résiliation du contrat :

- **dans le cadre d'un changement de fournisseur** : la résiliation est possible à tout moment ; cette opération s'effectue sans frais, sauf ceux 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. (NB : 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 réglementés, 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.

■ Le règlement des litiges

Recours amiable

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

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 sa réclamation auprès du professionnel. Attention, en cas de non-respect de cette procédure, la saisine sera irrecevable.

Le consommateur peut transmettre son dossier par voie postale :

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

- ou en ligne, par l'intermédiaire de la plateforme SOLLEN, sur le site du médiateur : www.energie-mediateur.fr

Cette procédure est gratuite.

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.

Le médiateur avise les parties s'il prolonge ce délai dans le cas d'un litige complexe.

Recours en justice

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

Sur le plan pénal

Pour tout litige avec un fournisseur concernant un manquement à son obligation d'information ou le non-respect d'une ou de plusieurs obligations contractuelles prévues par les textes sur les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, il y a lieu de 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 applicables

- Articles L. 224-1 à L. 224-16 du Code de la consommation concernant les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel
- Articles L332-2 et L442-2 du Code de l'énergie relatifs aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz 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

Liens et adresses utiles

- Le dossier "Electricité et gaz naturel"
- Site d'information conçu par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en liaison avec les pouvoirs publics (médiateur national de l'énergie, Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC) <http://www.energie-info.fr/>
- Site du médiateur national de l'énergie : <http://www.energie-mediateur.fr/>
- Site d'information conçu par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en liaison avec les pouvoirs publics (médiateur national de l'énergie, Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC) <http://www.energie-info.fr/>
- Site du médiateur national de l'énergie : <http://www.energie-mediateur.fr/>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisé en juillet 2016