

## SOMMAIRE

### **ANALYSE DE LA CNL / Page 2**

CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE / PAGE 2

LITIGE AVEC UN FOURNISSEUR D'ÉNERGIE/ PAGE 3

FACTURES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL / PAGE 4

INDEX DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ/ PAGE 5

DÉMÉNAGEMENT / EMMÉNAGEMENT / PAGE 6

### **TEXTES DE LOI / Page 6**

Electricité

[Décret n°2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité"](#)

[Décret n°2004-325 du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité](#)

Gaz

[Arrêté du 6 avril 2007 définissant le modèle et la méthode de réalisation de l'état de l'installation intérieure de gaz](#)

Communs Gaz et électricité

[Loi n°2008-66 du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés d'électricité et de gaz](#)

[Loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie naturelle](#)

[Loi n°2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières](#)

[Arrêté du 21 septembre 2007 relatif au diagnostic de performance énergétique pour les bâtiments neufs en France métropolitaine](#)

# ANALYSE DE LA CNL

## Contrat de fourniture d'énergie

Les contrats de fournitures d'énergie sont des pratiques commerciales soumises aux règles du code de la consommation.

L'article L121-87 dudit code liste très clairement les mentions devant apparaître dans un contrat de fourniture d'énergie. Il s'agit :

- L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ainsi que son numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse électronique ;
- La description des produits et des services proposés ainsi que les prix de ces produits et services à la date de l'offre et, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix ;
- La mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité pour une personne ayant renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix ;
- La durée du contrat et ses conditions de renouvellement ainsi que la durée de validité de l'offre ;
- Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;
- Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet ;
- Les moyens, notamment électroniques, d'accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints ;
- Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ainsi que les conditions d'accès à la tarification spéciale " pro-

duit de première nécessité " pour l'électricité et au tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel ;

- Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du gestionnaire du réseau de distribution et les modalités de remboursement ou 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 ;
- L'existence du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et L. 121-21-1 du code de la consommation ainsi que les conditions et modalités de résiliation du contrat ;
- Les modes de règlement amiable et contentieux des litiges ;
- Les coordonnées du site internet qui fournit gratuitement aux consommateurs soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne ou, à défaut, dans un document équivalent établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie.

Ces informations sont mises à la disposition du consommateur par écrit ou sur support durable préalablement à la conclusion du contrat. Le consommateur n'est engagé que par sa signature.

### Rétractation et résiliation du contrat

Le consommateur peut bénéficier de la rétractation du contrat de fourniture d'énergie si le contrat a été conclu dans le cadre d'un démarchage ou à distance par le biais d'Internet par exemple.

Dans ce cas, le consommateur, bénéficie d'un délai de 14 jours, à compter du jour de la conclusion du contrat, pour se rétracter. Il lui suffira de renvoyer, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation figurant au contrat.

Au cours de la vie du contrat de fourniture d'énergie, le consommateur peut également, s'il le souhaite, résilier son contrat.

Soit dans le cadre du changement de fournisseurs : il est désormais prévu que lorsque le consommateur souhaite changer de fournisseurs d'énergie, aucun délai de préavis n'est appliqué. Le changement peut effectivement se faire à tout moment sans avoir à contacter le fournisseur ac-

tuel. Le consommateur devra simplement contacter le nouveau fournisseur qui s'occupera de résilier le contrat afin qu'aucune coupure d'énergie n'intervienne.

Le consommateur recevra la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel devra s'effectuer dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

De même, aucun frais ne peut être imputé au consommateur qui change de fournisseur. Selon l'article L 121-89 du code de la consommation, le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a réellement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ces frais doivent être dûment justifiés.

Soit dans le cadre de modifications de conditions contractuelles : le consommateur peut également résilier son contrat si le fournisseur a modifié les conditions contractuelles. En effet, l'article L 121-90 du code de la consommation prévoit que tout projet de modifications des conditions contractuelles par le fournisseur d'énergie doit faire l'objet d'une information au consommateur par voie postale ou électronique au moins un mois avant la date d'application de ces modifications.

Le fournisseur doit également informer le consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, du fait de ces modifications, dans un délai maximal de trois mois à compter de la réception de l'information.

Toutefois, il est important de préciser que cette disposition ne s'applique que dans le cas où les modifications émaneraient du fournisseur et non de la loi ou d'un règlement.

### **Facturation**

Enfin, le consommateur reçoit, au moins une fois par an, une facturation calculée en fonction de l'énergie consommée.

## **Litige avec un fournisseur d'énergie**

### **Responsabilités**

Les gestionnaires du réseau sont chargés du bon fonctionnement des activités de comptage. Ils sont, en effet, chargés de fournir, de poser, de contrôler, d'entretenir et de renouvellement les dispositifs de comptages. Ainsi, en cas de dysfonctionnement du compteur du consommateur, il appartient à ces gestionnaires d'intervenir afin de régler le problème.

Vous êtes responsable de votre tableau électrique, de toute votre installation, ainsi que des appareils qui y sont branchés.

### **Désaccord sur une facture**

Si le consommateur estime qu'une somme n'est pas due en totalité, il dispose d'un délai de 5 ans pour demander le remboursement du trop-perçu par le fournisseur. Il appartiendra au consommateur d'en apporter la preuve. Nous conseillons donc aux consommateurs de conserver, pendant une durée minimale de 5 ans, toutes les pièces pouvant justifier la facturation.

Le fournisseur peut, lui aussi, réclamer des sommes non-perçues et effectuer ainsi un rappel de facturation en remontant sur deux années. En effet, l'article L 137-2 du code de la consommation prévoit que l'action des professionnels, pour les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans.

### **Litige avec votre fournisseur**

En cas de désaccord votre fournisseur, vous pouvez, dans un premier temps, contacter le service clientèle ou les services de direction afin de leur exposer votre situation. Nous vous conseillons d'effectuer toutes vos demandes par lettre recommandée avec accusé de réception ce qui vous permettra d'apporter la preuve de votre démarche.

Dans l'hypothèse où ces courriers n'apporteraient aucune solution à votre problème ou si ceux-ci sont restés sans réponse, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie dans un délai de deux mois. Pour cela, il vous suffira de remplir un formulaire de saisine du médiateur national de l'énergie en y joignant tous les documents utiles à la compréhension du litige. Le médiateur est tenu de vous répondre dans un délai de deux mois.

Vous pourrez joindre votre courrier au Médiateur national de l'énergie à l'adresse suivante :

#### **MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE**

Libre Reponse N° 59252  
75443 PARIS CEDEX 09

Sachez également que certains fournisseurs disposent de leur propre médiateur interne. Cependant, si vous le souhaitez-vous pouvez directement saisir le médiateur national sans passer par le médiateur interne du fournisseur. De plus, si votre recours à la médiation n'a pas abouti, vous pouvez également recourir aux tribunaux.

Vous pouvez joindre le médiateur d'EDF et de GDF aux l'adresses suivantes :

#### **EDF Le Médiateur**

TSA 50.026  
75 804 PARIS CEDEX 08

#### **Médiateur GDF SUEZ**

TSA 34321  
92099 LA DEFENSE Cedex

## **Factures d'électricité et de gaz naturel**

Le fournisseur d'énergie se doit de transmettre, au consommateur, une facture avant paiement.

Afin d'établir cette facture, le fournisseur est tenu d'offrir au consommateur, la possibilité de transmettre par internet, téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur la consommation réelle.

Cette facture devra être délivrée au moins une fois par an pour le consommateur ayant choisi l'étalement des règlements. En outre, cette facture devra être adressée au consommateur sur un support durable ou, si le consommateur a donné son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition.

Diverses mentions doivent obligatoirement apparaître sur la facture :

- Le nom, l'adresse et le numéro d'inscription en RCS du fournisseur ou toute indication équivalente pour les sociétés situées hors de France ainsi que pour les opérateurs non inscrits au RCS. Le fournisseur doit également indiquer l'adresse électronique et postale, le numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle.
- 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'énergie.
- Le numéro de référence du client, son nom, son prénom ou sa raison sociale ainsi que l'adresse du lieu de consommation.
- Le nom et l'adresse du payeur le cas échéant si ces coordonnées sont différentes du lieu de consommation.
- L'intitulé commercial de l'offre souscrite par le consommateur ainsi que les éventuelles options et différenciations d'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 kVa ou consommant moins de 30 000 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 règlementé ou non des prix facturés
- Le numéro de référence du ou des compteurs ainsi que leurs types.
- Le numéro de référence de la facture, sa date d'émission, sa date limite de paiement ainsi que la date estimative de la prochaine facture et du prochain relevé si le fournisseur en a connaissance.
- 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 transmission selon l'article L121-91 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 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.

La facture doit également détailler la consommation d'énergie en indiquant :

- La période sur laquelle porte la consommation en précisant si elle est estimée, réelle ou transmise par le consommateur.
- Les anciens et les nouveaux index estimés, relevés ou transmis par le client en kWh ou en m<sup>3</sup> selon l'énergie consommée ainsi que le nombre de kWh ou de m<sup>3</sup> facturés en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires.
- Les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent.
- Le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée.

Cette facture doit également détailler l'ensemble des taxes et contributions applicables dues par le consommateur selon la législation en vigueur. Cela comprend :

- 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.

Enfin, la facture comporte le montant à payer ou à rembourser le cas échéant ainsi que la date limite de paiement ou de remboursement

Le fournisseur d'énergie est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèce selon les conditions prévues par le code monétaire et financier. Mais le fournisseur est également tenu d'offrir gratuitement à ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte.

Il est également important de préciser que depuis la loi Hamon n°2014-344 du 17 mars 2014, aucuns frais liés au rejet de paiement ne peuvent être imputés par un fournisseur de gaz naturel ou d'électricité aux consommateurs qui bénéficient de la tarification spéciale « tarif de première nécessité ». Cette précision est insérée au code de la consommation à l'article L121-92-1.

## Index de gaz et d'électricité

L'index désigne les chiffres qui, sur les compteurs de gaz et/ou d'électricité, permettent de mesurer sa consommation d'énergie en m<sup>3</sup> pour le gaz et en kWh pour l'électricité. Les compteurs sont situés, soit à l'intérieur de son logement, soit à l'extérieur.

Plusieurs méthodes de relevé existent :

Le relevé par le client.

Le relevé par les distributeurs.

L'index peut également être estimé par le distributeur ou le fournisseur.

### Quelle est l'utilité des index ?

Les index servent à mesurer les quantités d'énergies consommées.

Le distributeur a l'obligation d'effectuer a minima un relevé par an. Il arrive fréquemment que deux relevés soient effectués par an, tous les six mois environ.

Le client a l'obligation de permettre au distributeur l'accès au compteur (au moins une fois par an). Ces relevés permettent ainsi de construire un historique fiable des consommations. Les distributeurs transmettent les index aux fournisseurs qui établissent les factures.

### Comment connaître la date du prochain relevé ?

Les dates probables des relevés sont indiquées sur les factures. Si la présence du client est nécessaire, ce dernier est prévenu par courrier.

### Que faire en cas d'absence de son logement lors du relevé ?

Il faut relever vous-même vos index et les transmettre :

Par serveur vocal téléphonique en composant le 0 820 333 433 (0,118 € TTC par minute).

Par courrier en complétant et retournant la carte T laissée par le technicien dans votre boîte à lettres.

Par internet, via le service de relève en ligne mis à disposition sur le site des distributeurs.

Sans communication de vos index dans les 10 jours de la date annoncée du passage du technicien, une estimation sera calculée sur la base des consommations habituellement observées.

## Déménagement / Emménagement

Avant de quitter son logement, il faut résilier son contrat de fourniture d'énergie, au plus près de la date de déménagement. Sans cette démarche de résiliation, l'abonnement est toujours actif et l'énergie consommée, facturée.

Prendre un abonnement pour son nouveau logement, au plus près de la date d'emménagement, au plus tard cinq jours avant selon le délai standard de mise en service.

Au déménagement et à l'emménagement, il est indispensable de relever les index des compteurs d'énergie des deux logements : ancien et nouveau. Ainsi, le montant prélevé pourra être vérifié.

A noter que la résiliation d'un contrat n'entraîne aucun frais car un déménagement est une cause de résiliation courante.

## TEXTES DE LOI

### Electricité

[Décret n°2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité](#)

[Décret n°2004-325 du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité](#)

### Gaz

[Arrêté du 6 avril 2007 définissant le modèle et la méthode de réalisation de l'état de l'installation intérieure de gaz](#)

### Communs Gaz et électricité

[Loi n°2008-66 du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés d'électricité et de gaz](#)

[Loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie naturelle](#)

[Loi n°2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières](#)

[Arrêté du 21 septembre 2007 relatif au diagnostic de performance énergétique pour les bâtiments neufs en France métropolitaine](#)