

Les contrats de gaz et d'électricité : ce que vous devez savoir

26/03/2024

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.

Actualisation 15 mars 2023 : actualisation et réécriture complète.



©Fotolia

L'essentiel

- Avant la signature du contrat, le fournisseur d'énergie doit vous communiquer une offre détaillée écrite. Comparez les offres : leur prix mais aussi leurs conditions.
- Les fournisseurs fixent leurs tarifs en fonction du marché. Seul EDF (ainsi que les entreprises locales de distribution), en tant que fournisseur dit «historique», propose encore, parmi ses offres, des tarifs réglementés, c'est-à-dire fixés par les pouvoirs publics, pour la fourniture d'électricité.
- Le contrat souscrit est obligatoirement écrit et n'est valable que quand il est signé ou accepté par voie électronique.
- En tant que consommateur particulier, vous pouvez résilier à tout moment et sans frais.
- Si vous rencontrez un litige avec votre fournisseur d'énergie, dans un premier temps effectuez un recours à l'amiable auprès du professionnel. En cas d'échec, saisissez le médiateur de l'énergie.

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 (kVA) pour l'électricité ou dont la consommation est inférieure à 30 000 kilowattheures par an pour le gaz naturel, est soumis à un cadre juridique qui doit être respecté par tous les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. 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). Pour les non-professionnels ayant souscrit une puissance électrique supérieure à 36 kVA, certaines dispositions du code de la consommation sont également applicables, mais de façon moins complète (article L.332-2-1 du Code de l'énergie).

Le fournisseur est l'opérateur que vous choisissez pour vous fournir de l'énergie et avec qui vous signez un contrat. Il vous facture l'énergie consommée, le coût de son acheminement par le gestionnaire de réseau. Il est votre interlocuteur en cas de réclamation. Le gestionnaire de réseau de distribution effectue le raccordement de votre installation au réseau, dépanne et relève le compteur. Il s'agit d'Enedis, de GRDF ou d'une entreprise locale de distribution.

Quels points vérifier avant la signature d'un contrat de gaz ou d'électricité

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.

Avant la signature du contrat, le fournisseur d'énergie doit vous communiquer une offre détaillée écrite (papier ou courriel) avec plusieurs informations obligatoires, qui doivent vous permettre de vous engager en connaissance de cause :

Les principaux points du contrat :

- L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social, son numéro unique d'identification ainsi que la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où il est immatriculé ;
- la description et les prix des produits et services proposés, les conditions d'évolution de ces prix, le caractère réglementé ou non des prix proposés, la possibilité de revenir au tarif réglementé. Le consommateur doit accéder gratuitement à ses données de consommation (Articles L. 224-9 à L. 224-15 du Code de la consommation).
- la durée du contrat et de validité de l'offre. Le fournisseur peut proposer au consommateur des contrats de différentes durées. Cependant, il a l'obligation de proposer au moins un contrat d'une durée d'un an, afin de permettre au consommateur de comparer les offres de tous les fournisseurs.
- les modalités de facturation et modes de paiement proposés.

Le fournisseur doit également vous préciser :

- le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;
- les coordonnées du gestionnaire du réseau de distribution (Enedis pour l'électricité, GRDF pour le gaz) et les moyens d'accéder au prix des prestations qu'il réalise ;
- les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du distributeur et notamment les conditions d'indemnisation si le niveau de qualité de la fourniture d'énergie n'est pas atteint ;
- les 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 ;
- les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie par le fournisseur en cas d'impayé.

L'offre doit également vous rappeler vos principaux droits en tant que consommateur :

- le délais de rétractation de 14 jours si le contrat est conclu au téléphone ou par internet ou en dehors d'un établissement commercial ;
- les conditions et modalités de résiliation du contrats ;
- les modalités de règlement amiable et contentieux des litiges ;
- les 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.

Comment sont fixés les prix ?

Les fournisseurs fixent leurs tarifs en fonction du marché. Seul EDF (ainsi que les entreprises locales de distribution), en tant fournisseur dit « historique », propose encore, parmi ses offres, des tarifs réglementés, c'est-à-dire fixés par les pouvoirs publics, pour la fourniture d'électricité.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie chaque mois un prix de référence, dit « repère », de vente de gaz naturel. Il comporte un prix d'abonnement et un prix du kilowattheure (kWh). Ces informations ont été mises en place afin d'aider les consommateurs dans leur choix d'un fournisseur. Les fournisseurs n'ont pas l'obligation d'appliquer ce prix repère mais les offres à prix indexés sur le « prix repère » sont moins risquées que les offres indexées sur le prix de marché du gaz naturel.

Pour en savoir plus sur les prix repères dans les différentes zones, consultez le site internet de la Commission de régulation de l'énergie : www.cre.fr

Comment comparer les offres des différents fournisseurs ?

Utilisez le comparateur du médiateur national de l'énergie : comparateur.energie-info.fr

Avant de choisir un fournisseur et une offre de fourniture d'énergie, consultez plusieurs fournisseurs et comparez toutes les offres, quel que soit leur mode de commercialisation (téléphone, internet, agence...).

- **Comparez notamment les prix du kWh et de l'abonnement** (et non le montant des mensualités proposé par le fournisseur ; celui-ci peut être minoré et vous recevrez à l'issue du relevé de votre consommation une facture de régularisation).
- **Vérifiez que l'offre retenue correspond à votre consommation habituelle et à vos usages.** Pour cela, consultez votre historique de consommation des douze derniers mois, qui figure sur vos factures. Si vous venez d'emménager dans un nouveau logement, vous pouvez réaliser une estimation de votre consommation annuelle sur le site du médiateur national de l'énergie à partir des caractéristiques de votre habitation.
- **Tenez compte du mode d'évolution des prix** : ceux-ci peuvent être fixes, indexés sur le barème de référence ou sur le « prix repère », ou sur les prix de marché, etc ;
- **Tenez comptes des critères environnementaux** : certains fournisseurs intègrent du biogaz ou financent des dispositifs de compensation carbone ;
- Vérifiez aussi que les modes de paiement proposés, l'exigence éventuelle d'un dépôt de garantie, les modalités de contact du service clients, etc. correspondent à vos attentes.

Notez que quel que soit le fournisseur d'énergie, la qualité du gaz naturel et de l'électricité reste identique, elle dépend du gestionnaire de réseau et non du fournisseur choisi. Les services d'urgence et de dépannage sont également toujours les mêmes puisqu'ils dépendent du gestionnaire de réseau.

Comment est signé le contrat ?

Le contrat souscrit par un consommateur est obligatoirement écrit ou disponible sur un support durable avant la conclusion du contrat y compris dans le cas d'offres faites par téléphone. Il n'est valablement conclu que si le consommateur l'a retourné signé au fournisseur ou l'a accepté par voie électronique.

Lorsque le consommateur emménage dans un logement (« mise en service »), il peut demander à 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 auprès du 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](#).

Quelles informations doivent figurer sur la facture de gaz ou d'électricité ?

La facturation est établie au moins une fois par an sur la consommation effectivement consommée.

Elle doit indiquer (Arrêté du 18 avril 2012) notamment :

- l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires ;
- le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ;
- 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 ;
- 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 ;
- le nombre de kWh ou de m³ facturés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ;
- le coefficient de conversion du m³ en kWh pour le gaz naturel ;
- l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, et distinguant les consommations réelles et estimées.

Quels frais en cas de changement d'offre ou de fournisseur ?

Vous pouvez résilier à tout moment pour changer de fournisseur. C'est le nouveau fournisseur qui se charge de la résiliation du contrat. Cette opération s'effectue sans frais, sauf frais du gestionnaire de réseau s'ils sont justifiés et conformes au catalogue de prestations mentionné dans le contrat, par exemple si le changement nécessite une relève spéciale du compteur.

Vous recevrez 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 votre contrat vous pouvez 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.

Qui peut prétendre au chèque d'énergie ?

Avec la hausse des prix de l'énergie, le gouvernement a mis en place pour aider les ménages un chèque énergie (gaz, chaleur, électricité) et aussi [un dispositif complet](#) pour aider les entreprises (TPE, PME, ETI, grandes entreprises) à faire face à la hausse des prix de l'énergie (bouclier tarifaire, plafond de prix pour les TPE, amortisseur électricité, guichet d'aide au paiement des factures d'énergie) sous conditions de ressources.

En savoir plus sur www.service-public.fr

Que faire en cas de litige avec votre fournisseur d'énergie ?

Contactez le service clients de votre fournisseur, au besoin en lui adressant une lettre recommandée avec accusé de réception.

Si le différend n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de votre réclamation, saisissez le médiateur national de l'énergie. Faites-le dans le délai d'un an à compter de la réclamation. Cette procédure est gratuite.

Vous pouvez saisir le médiateur par voie postale :

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

ou effectuer votre demande en ligne : www.sollen.fr

Repérez les techniques d'approche frauduleuses

Alors que le prix de l'énergie augmente et que les Français cherchent les solutions les moins onéreuses pour se chauffer et s'éclairer, les arnaques se sont multipliées. Petit florilège des arnaques les plus fréquentes :

Les faux fournisseurs d'énergie

Les grands fournisseurs d'eau, de gaz ou d'électricité ont vu des sites clones des leurs apparaître sur le web. Des sites en tous points similaires qui parviennent à tromper les professionnels eux-mêmes : l'interface est efficace, les fautes d'orthographe absentes et les avis consommateurs positifs très nombreux. Certains disposent même d'un certificat SSL qui permet de sécuriser le site avec une url https://

Les démarcheurs à domicile très pressés

Le démarchage à domicile est une activité très réglementée. Certaines personnes malveillantes usent de cette méthode pour faire signer un contrat d'énergie dont un consommateur n'a pas besoin.

Veillez à ne jamais laisser un technicien ou même un commercial accéder à votre compteur électrique. En récupérant le numéro de compteur, les arnaqueurs peuvent procéder à la résiliation de votre contrat au profit d'une autre société.

Des appels téléphoniques ou mails souvent trompeurs

Les appels téléphoniques représentent 75% du démarchage en matière de fourniture d'énergie. Les démarcheurs font souvent croire qu'on peut souscrire un contrat à l'oral ou par SMS au cours de la conversation téléphonique, alors que c'est impossible, seule la signature d'un contrat (électronique ou papier) fait foi.

Le consommateur peut s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur le site [Bloctel](#). En outre, la réglementation concernant le démarchage téléphonique a été renforcée pour lutter contre ces sollicitations souvent intrusives

Les mails frauduleux, appelés [phishing](#) en anglais, font également partie des techniques d'arnaques aux fournisseurs d'énergie. Généralement les malfaiteurs usurpent l'identité de sociétés connues pour tenter de récupérer les informations personnelles du consommateur : coordonnées bancaires, numéro du compteur électrique, codes d'accès à l'espace client, etc.

Liens utiles

-

Les contrats de gaz et d'électricité : ce que vous devez savoir

26/03/2024

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.

Actualisation 15 mars 2023 : actualisation et réécriture complète.



©Fotolia

L'essentiel

- Avant la signature du contrat, le fournisseur d'énergie doit vous communiquer une offre détaillée écrite. Comparez les offres : leur prix mais aussi leurs conditions.

- Les fournisseurs fixent leurs tarifs en fonction du marché. Seul EDF (ainsi que les entreprises locales de distribution), en tant que fournisseur dit «historique», propose encore, parmi ses offres, des tarifs réglementés, c'est-à-dire fixés par les pouvoirs publics, pour la fourniture d'électricité.
- Le contrat souscrit est obligatoirement écrit et n'est valable que quand il est signé ou accepté par voie électronique.
- En tant que consommateur particulier, vous pouvez résilier à tout moment et sans frais.
- Si vous rencontrez un litige avec votre fournisseur d'énergie, dans un premier temps effectuez un recours à l'amiable auprès du professionnel. En cas d'échec, saisissez le médiateur de l'énergie.

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 (kVA) pour l'électricité ou dont la consommation est inférieure à 30 000 kilowattheures par an pour le gaz naturel, est soumis à un cadre juridique qui doit être respecté par tous les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. 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). Pour les non-professionnels ayant souscrit une puissance électrique supérieure à 36 kVA, certaines dispositions du code de la consommation sont également applicables, mais de façon moins complète (article L.332-2-1 du Code de l'énergie).

Le fournisseur est l'opérateur que vous choisissez pour vous fournir de l'énergie et avec qui vous signez un contrat. Il vous facture l'énergie consommée, le coût de son acheminement par le gestionnaire de réseau. Il est votre interlocuteur en cas de réclamation. Le gestionnaire de réseau de distribution effectue le raccordement de votre installation au réseau, dépanne et relève le compteur. Il s'agit d'Enedis, de GRDF ou d'une entreprise locale de distribution.

Liens utiles

Ces contenus DGCCRF peuvent vous intéresser :

- [Foire aux questions sur la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz](#)
- Fiche pratique : [résoudre un litige de la consommation](#)

Ce que dit la loi :

Code de la consommation

- [articles L. 224-1 à L. 224-16](#) concernant les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel
- [article L.221-18](#) délais de rétractation
- [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 [L. 332-2](#) et [L. 442-2](#) relatifs aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel conclus par les consommateurs finals non domestiques (petits clients professionnels)

- [Loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité](#)
- [Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel](#)

Pour en savoir plus :

Sites d'information des pouvoirs publics :

- [Commission de régulation de l'énergie](#) (CRE) Observatoire des marchés de détail de la commission de régulation de l'énergie
- [Médiateur national de l'énergie](#) (MNE)
- Comparateur des offres sur le site www.energie-info.fr
- Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) : [TRV du gaz naturel](#), [TRV de l'électricité](#)