

Charte des fournisseurs de gaz naturel

dans le cadre de leur relation avec une clientèle professionnelle

Depuis le 1er juillet 2004, tous les clients professionnels peuvent choisir librement leur fournisseur de gaz. La commercialisation du gaz est ouverte à la concurrence tandis que les activités de transport et de distribution restent des services publics en monopole.

Pour les clients professionnels que sont les commerçants, les artisans, les petites entreprises ou les agriculteurs, ainsi que les professions libérales, le développement d'un marché libre de l'énergie, à côté d'une offre et de tarifs réglementés par les pouvoirs publics, nécessite une information adaptée.

Les fournisseurs de gaz naturel ont donc entrepris de collaborer avec les représentants des clients professionnels, et notamment les organismes consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, des Métiers et d'Agriculture) et la Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises, afin d'élaborer une charte des fournisseurs de gaz naturel. Cette charte rappelle les principes de la relation pré-contractuelle et contractuelle entre le fournisseur et son client et encadre les relations commerciales de manière à en garantir la transparence et l'équilibre.

La charte traite du cas des contrats de marché¹. Elle concerne les clients en contrat unique² auxquels s'appliquent les conditions standard de livraison de gaz³.

La charte des fournisseurs s'applique à tous les stades de la démarche commerciale, de la prospection au suivi de la clientèle. Le fournisseur s'engage à respecter, au-delà des règles fixées par les pouvoirs publics, celles qui sont mentionnées dans le présent document.

Il est rappelé que les fournisseurs de gaz :

- sont titulaires d'une autorisation de fourniture⁴,
- doivent respecter les obligations de service public⁵.

¹ Contrats n'étant pas soumis aux tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics.

² Le contrat unique, conclu entre le client et son fournisseur, régit à la fois l'approvisionnement en gaz et l'accès au réseau de distribution.

³ Cas général des clients dont la consommation annuelle n'excède pas 2 millions de kWh.

⁴ Au sens du décret n°2004-250 du 19 mars 2004 relatif à l'autorisation de fourniture de gaz.

⁵ Au sens du décret n°2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz.

Engagements

Le fournisseur s'engage à :

- utiliser des méthodes (ou techniques) commerciales loyales excluant toute pratique agressive, trompeuse ou abusive
- ne pas diffuser de publicité mensongère,
- ne pas pratiquer la vente liée à un service,
- avoir une communication et des contrats transparents, en veillant à la bonne compréhension par le client des informations qui lui sont fournies,
- ne pas procéder à la cession des données nominatives de ses clients sans l'autorisation de ces derniers, conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- proposer une offre clairement formulée et dimensionnée aux besoins du client, compte tenu des données dont il dispose et notamment celles fournies par le client lui-même,
- répondre à toute demande relative aux bonnes pratiques en matière d'efficacité énergétique. Le fournisseur peut y répondre par ses propres moyens ou orienter son client vers les professionnels ou organismes compétents,
- mettre à la disposition des clients un accès à des informations sur les principes élémentaires de sécurité liée à l'utilisation du gaz naturel.

1. L'information précontractuelle

Le fournisseur s'engage à mettre en ligne sur son site internet, ou à remettre sur demande, une fiche standardisée de présentation de ses offres de base⁶.

Le fournisseur renseigne le client sur :

- l'impossibilité de revenir à un tarif réglementé pour le site concerné,
- les responsabilités respectives du fournisseur, du gestionnaire de réseau et du client, résumées notamment dans les « conditions standard de livraison »,
- dans la mesure où le client le demande, le mode d'estimation de sa consommation entre 2 relevés de compteur,
- le prix de l'offre et les éléments tarifaires qui apparaîtront sur la facture, en fonction des options choisies et du mode de paiement. A la différence de l'électricité, les coûts d'acheminement du gaz dépendent de la situation géographique du point de livraison,
- les modes, conditions et délais de paiement et les éventuels surcoûts qui y sont liés,
- les éventuels frais complémentaires inhérents au nouveau contrat,
- les motifs légitimes pour lesquels le client peut lui demander la suspension ou la résiliation de son contrat de fourniture sans frais de sortie anticipée,
- les autres cas qui peuvent occasionner le paiement de frais de sortie anticipée.

⁶ Pour les clients consommant moins de 30 000 kWh par an.

Ces informations sont confirmées au client par tout moyen préalablement à la conclusion du contrat⁷. A sa demande, elles lui sont également communiquées par voie électronique ou postale.

2. L'information sur la procédure de changement de fournisseur

La procédure de changement de fournisseur⁸ s'effectue sans frais pour le client, ni interruption de sa livraison, sauf situations particulières (comme par exemple la modification de l'installation). Le nouveau fournisseur :

- informe le client du délai nécessaire au changement effectif de fournisseur ; ce délai est au minimum de 21 jours calendaires à compter de la réception de la demande par le gestionnaire de réseau,
- invite le client à vérifier, le cas échéant, les conditions de résiliation de son contrat avec son ancien fournisseur,
- informe le client que le ou les index de consommation qui marqueront le passage de l'ancien au nouveau contrat sont estimés par le gestionnaire de réseau⁹. Il l'informe qu'un relevé payant du compteur est aussi possible sur demande.

3. Le contrat de vente de gaz

Le contrat est notamment constitué de conditions générales de vente qui sont remises au client. Le fournisseur veille à recueillir une preuve de l'accord du client.

Le fournisseur s'engage à informer le client sur :

- le prix et la description de ses services,
- l'existence de prestations techniques relevant du gestionnaire de réseau ; certaines ont un coût qui est inclus dans le tarif d'acheminement, d'autres font l'objet d'une facturation complémentaire (sur une base forfaitaire ou par établissement d'un devis).

Le contrat est mis à la disposition du client. Les points suivants doivent apparaître clairement :

- la durée du contrat, les modalités de renouvellement et de résiliation,
- les quantités de gaz à livrer et le cas échéant, les débits ou les capacités ; les prix et les modalités relatives à la facturation, aux paiements, et aux éventuels abonnements,
- les clauses de révision ou d'indexation des prix,
- les modalités d'interruption éventuelle de la fourniture de gaz naturel,
- le régime de responsabilité applicable à chacune des parties,
- la clause de force majeure,

⁷ Pour les clients consommant moins de 30 000 kWh par an.

⁸ C'est-à-dire un même client changeant de fournisseur sur un même site.

⁹ Pour les clients à relevé semestriel.

- le mode de résolution des différends.

Toute modification substantielle du contrat doit être communiquée au client au moins quatre semaines avant son application¹⁰. Elle doit être notifiée au client par écrit, en lui rappelant qu'il dispose alors de la faculté de résilier son contrat, sans pénalité.

Le fournisseur reste en général l'interlocuteur du client y compris pour les prestations relevant du gestionnaire du réseau de distribution.

Les « Conditions standard de livraison » (CSL)

Les CSL établies par le gestionnaire de réseau sont remises au client avec le contrat de vente de gaz ; le fournisseur recueille l'accord du client sur ces CSL. Elles ont pour objet de définir les conditions standard de livraison du gaz au client :

- caractéristiques du gaz livré (pouvoir calorifique et pression),
- détermination et communication des quantités livrées,
- exploitation et maintenance des ouvrages de raccordement : libre accès aux branchements et aux appareils de détente/comptage pour le gestionnaire de réseau,
- continuité et qualité de la livraison assurée par le gestionnaire de réseau,
- mise à disposition permanente par le gestionnaire de réseau d'un numéro de dépannage ainsi que d'un service d'intervention pour les urgences,
- modalités d'accès au catalogue des prestations exécutées par le gestionnaire de réseau. Ces prestations sont publiées sur le site Internet du gestionnaire de réseau.

4. La facturation

Le fournisseur veille à la transparence et à la lisibilité des factures.

La périodicité d'émission des factures est définie à la conclusion du contrat,

Les modalités et conditions de paiement des factures précisent le taux des pénalités de retard. Elle identifie pour le moins les deux grands postes que sont :

- le nombre estimé ou réel d'unités d'énergie consommées, réparties par tranche tarifaire si cette option s'applique au client,
- les taxes et contributions additionnelles.

Les prestations du gestionnaire de réseau et les services optionnels payants du fournisseur doivent être identifiés distinctement (leur montant n'est pas globalisé avec d'autres prestations ou fournitures), le client ayant été préalablement informé de leur coût.

¹⁰ Ne concerne que les clients consommant moins de 30 000 kWh par an.

Le fournisseur qui procède à des estimations de consommation pour sa facturation¹¹ :

- informe le client, si celui-ci le demande, des modalités d'estimation de sa consommation,
- réajuste au moins une fois par an ses estimations sur la consommation réelle de gaz du client telle qu'elle ressort des relevés du compteur effectués et transmis par le gestionnaire de réseau, sous réserve que le client permette l'accès à son compteur à la date de relevé prévue,
- informe le client, au moins une fois dans l'année, de sa consommation réelle de gaz en kWh sur la base de relevés successifs de son compteur effectués et transmis par le gestionnaire de réseau, sous réserve que le client permette l'accès à son compteur à la date de relevé prévue.

La facture mentionne :

- la référence du point de livraison,
- le numéro de téléphone à composer en cas d'urgence ou de dépannage,
- la date d'échéance du contrat¹².

5. Les demandes d'information et le traitement des réclamations

Le fournisseur s'engage à :

- mettre en place un service clients pour pouvoir répondre à toute demande d'information et accuser réception d'une réclamation d'un client dans un délai maximum de huit jours ouvrés,
- suivre les réclamations des clients afin de remédier, autant que faire se peut et dans les meilleurs délais, aux problèmes que les clients rencontrent. Leur évolution pourra être analysée dans le cadre de discussions bilatérales entre le fournisseur et les représentants des clients professionnels,
- transmettre au client qui lui en fait la demande toute information ou document le concernant (ex. : duplicata de facture...), le prix associé à ce service devant lui être précisé au préalable.

6. Les coupures pour impayés

Le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau d'interrompre la fourniture de gaz naturel en cas d'impayés. L'interruption de la livraison du gaz doit être demandée par le fournisseur dans le respect de la loi et des relations contractuelles entre le fournisseur et le client.

L'interruption de la livraison ne peut intervenir dans un délai inférieur à 10 jours après envoi d'un avis écrit valant mise en demeure. L'avis informe le client des modalités de paiement ultime pour éviter la coupure.

¹¹ Ne concerne que les clients consommant moins de 30 000 kWh par an. Les clients ayant une consommation supérieure sont en général relevés chaque mois par le gestionnaire de réseau ou télé-relevés.

¹² Pour les clients consommant moins de 30 000 kWh par an.

Lorsque le règlement des sommes dues est intervenu, et sous réserve que le contrat du client n'ait pas été résilié, le fournisseur s'engage à lancer sans délai une procédure de rétablissement de la livraison auprès du gestionnaire de réseau.

Les fournisseurs s'engagent à préserver l'intérêt des clients dans la constitution et l'utilisation des fichiers contenant des données nominatives.

7. Portée de la charte

L'adhésion à cette charte est volontaire, tout fournisseur de gaz qui y adhère s'engage à la respecter en toutes ses dispositions et à informer ses mandataires de cet engagement. Les fournisseurs peuvent en faire état dans leur documentation commerciale.

La charte est consultable sur les sites Internet de la Commission de Régulation de l'Energie, des fournisseurs et des organismes représentant les clients. Elle est transmise aux clients sur simple demande.

Les évolutions de l'ouverture du marché du gaz naturel peuvent amener à proposer une adaptation du présent document, notamment sur la base des réclamations observées par les représentants des clients ou les fournisseurs. Cette évolution est menée au sein du comité de suivi des chartes, réunissant les fournisseurs et les représentants des clients.

Janvier 2008