

MARCHÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ

Questions/réponses et conseils

(Mise à jour octobre 2008 après la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008)

Sommaire

I - NOUVELLES RÈGLES DU JEU ET TARIFICATION DE L'ÉNERGIE

II - LA SITUATION DES FOURNISSEURS HISTORIQUES (EDF et Gaz de France) SUR LE MARCHÉ

III - LES CHOIX POSSIBLES SELON MA SITUATION

IV - QUESTIONS PRATIQUES

V - QUELQUES CONSEILS POUR COMPARER LES OFFRES AU PRIX DE MARCHÉ

VI - QUELQUES CONSEILS EN CAS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR ET DE DÉMÉNAGEMENT

VII - VOS DROITS EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

VIII - QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

I - NOUVELLES RÈGLES DU JEU ET TARIFICATION DE L'ÉNERGIE

1) Concrètement, qu'est-ce qui a changé depuis le 1er juillet 2007 ?

Depuis le 1er juillet 2007, le consommateur peut s'approvisionner en gaz et en électricité chez d'autres fournisseurs que chez les fournisseurs historiques EDF et Gaz de France.

Le consommateur a deux possibilités :

- soit conserver ses contrats en cours avec EDF et Gaz de France et continuer à bénéficier des tarifs réglementés. Ce que nous lui conseillons. Ces tarifs encadrés par l'État ne seront proposés que par les fournisseurs historiques ;
- soit quitter les tarifs réglementés et choisir une offre au prix de marché. Ces offres dont les prix évoluent librement seront proposées par tous les fournisseurs d'énergie, y compris EDF et Gaz de France.

2) Quelle est la différence entre les tarifs réglementés de vente de l'énergie et les prix de marché ?

Les tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics, plus précisément par le ministre chargé de l'Économie et de l'Énergie, sur avis de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Avant le 1er juillet 2007, si le consommateur utilise déjà l'électricité et/ou le gaz dans son logement, c'est l'offre dont il dispose dans tous les cas.

- Les tarifs réglementés garantissent une certaine stabilité aux consommateurs car leur évolution est contrôlée.
- Les tarifs réglementés ne peuvent être proposés que par EDF pour l'électricité et Gaz de France pour le gaz.
- Les prix de marché sont fixés librement par les fournisseurs et déterminés par un contrat.
- Les prix de marché peuvent fluctuer beaucoup plus rapidement que les tarifs réglementés.
- Les prix de marché sont proposés par tous les fournisseurs d'énergie du marché (y compris EDF et Gaz de France) depuis le 1er juillet 2007.

3) Qu'appelle-t-on l'éligibilité ?

L'éligibilité est la possibilité pour un consommateur de choisir son fournisseur d'énergie. Ce terme traduit donc la possibilité pour un consommateur donné, sur un site déterminé, de souscrire, s'il le souhaite, une offre au prix de marché. Depuis la loi du 21 janvier 2008, l'éligibilité est liée non seulement au logement, mais aussi à la personne qui l'occupe. En pratique, le consommateur pourra choisir à chaque fois qu'il déménage entre tarif réglementé et prix de marché, peu importe le choix du précédent occupant du logement, et ce jusqu'au 1er juillet 2010.

4) Si le consommateur souscrit une offre au prix de marché, peut-il revenir en arrière et bénéficier de nouveau des tarifs réglementés ?

Pour l'électricité

OUI, mais à deux conditions :

- avoir quitté les tarifs réglementés en ayant choisi une offre de marché depuis plus de 6 mois ;
- en faire la demande avant le 1er juillet 2010.

Pour le gaz

NON. Le fait de souscrire une offre au prix de marché auprès de l'opérateur historique ou chez un autre fournisseur a pour conséquence l'abandon définitif des tarifs réglementés par le consommateur pour le site concerné.

Le fournisseur d'énergie auprès duquel le consommateur souscrira son contrat est tenu de faire mention de cette impossibilité de retour aux tarifs réglementés, mais il peut le faire en termes peu clairs. Les consommateurs doivent être vigilants !

Pour bénéficier de nouveau des tarifs réglementés, la seule solution qui s'offre au consommateur qui a fait jouer son éligibilité est :

- d'emménager dans un logement « ancien », jusqu'au 1er juillet 2010, que le précédent occupant aie ou n'aie pas souscrit d'offre au prix de marché pour le gaz ;
- d'emménager avant le 1er juillet 2010 dans un logement neuf.

5) Qui peut proposer une offre au tarif réglementé pour l'électricité ?

EDF et les Entreprises locales de distribution (ELD) sur leur territoire de compétence (cela ne concerne que 5 % des consommateurs).

Pour plus d'informations, consulter le site www.anroc.com.

Attention : même si EDF propose également une offre d'électricité au prix de marché, elle est obligée de proposer l'offre aux tarifs réglementés, si le consommateur remplit les conditions pour pouvoir en bénéficier.

6) Qui peut proposer une offre au tarif réglementé pour le gaz ?

Gaz de France et les Entreprises locales de distribution (ELD) sur leur territoire de compétence (cela ne concerne que 5 % des consommateurs).

Pour plus d'informations, consulter le site www.anroc.com.

Attention : même si Gaz de France propose également une offre de gaz au prix de marché, elle est obligée de proposer l'offre aux tarifs réglementés, si le consommateur remplit les conditions pour pouvoir en bénéficier.

7) Qui peut proposer des offres au prix de marché ?

Tous les fournisseurs d'énergie, y compris EDF et Gaz de France.

8) Est-ce que d'autres fournisseurs que EDF et les Entreprises locales de distribution pourront proposer aux consommateurs des tarifs réglementés pour l'électricité ?

NON. Certains fournisseurs pourront proposer des offres commerciales au même niveau de prix que les tarifs réglementés, et même moins chères dans certains cas (au moins dans un premier temps).

Cependant, ce sont des offres au prix de marché dont la souscription correspond à une renonciation pendant au moins 6 mois aux tarifs réglementés. De plus, le consommateur doit être vigilant car, après le 1er juillet 2010, il ne pourra plus revenir aux tarifs réglementés : la réversibilité est limitée dans le temps. Les prix des offres de marché sont en outre susceptibles de fluctuer rapidement et librement, selon la décision du fournisseur, soit dans le cadre de l'application d'une clause contractuelle prévoyant leur évolution, soit dans le cadre du renouvellement du contrat.

Quel que soit le discours du fournisseur, les offres de marché ne garantissent aucune stabilité du prix au consommateur à plus ou moins long terme. Le consommateur doit bien vérifier les clauses d'évolution des prix qui figurent dans les contrats et garder en mémoire :

- que toute renonciation au tarif réglementé sera irréversible à partir du 1er juillet 2010 ;
- qu'aucune offre n'est en mesure de garantir la stabilité des prix de vente de l'énergie sur le moyen terme.

9) Est-ce que d'autres fournisseurs que Gaz de France pourront proposer aux consommateurs des tarifs réglementés pour le gaz ?

NON. Mais, comme pour l'électricité, certains fournisseurs pourront décider d'aligner leur prix sur les tarifs réglementés. Certaines offres pourront être encore plus attractives. Cependant, ce sont des offres au prix de marché : en y souscrivant, le consommateur ne pourra plus jamais bénéficier des tarifs réglementés pour le logement donné. Ces offres sont en outre susceptibles de fluctuer rapidement et librement, selon la décision du fournisseur, soit dans le cadre de l'application d'une clause contractuelle prévoyant leur évolution, soit dans le cadre du renouvellement du contrat.

Quel que soit le discours du fournisseur, les offres de marché ne garantissent aucune stabilité du prix au consommateur à plus ou moins long terme. Le consommateur doit bien vérifier les clauses d'évolution des prix qui figurent dans les contrats et garder en mémoire :

- qu'en souscrivant une offre de marché, il ne pourra plus bénéficier des tarifs réglementés pour le logement qu'il occupe ;
- qu'aucune offre n'est en mesure de garantir la stabilité des prix de vente de l'énergie sur le moyen terme.

10) Depuis le 1er juillet 2007, le consommateur est-il contraint de souscrire une offre au prix de marché ?

Jusqu'au 1er juillet 2010, **NON**.

À partir du 1er juillet 2010, il y sera contraint dans **deux cas précis** :

- dans le cas où il emménagera dans un logement neuf ou bien dans le cas où il demandera un nouveau raccordement dans son logement. Ainsi, après le 1er juillet 2010, pour tout nouveau raccordement, le consommateur n'aura pas le choix, il devra souscrire une offre au prix de marché ;
- dans le cas où le précédent occupant du logement dans lequel le consommateur emménagera aura souscrit une offre de marché pour l'énergie considérée. Dans ce cas, il sera obligé de souscrire une offre au prix de marché pour l'énergie considérée.

11) Depuis le 1er juillet 2007, certains fournisseurs (EDF, Gaz de France et Poweo) proposent aux consommateurs de souscrire une offre unique pour l'électricité et le gaz. Le consommateur a-t-il intérêt à accepter une offre bi-énergie ?

NOUS NE LE CONSEILLONS PAS. Certes, l'intérêt pour le consommateur est d'avoir une seule facture pour l'électricité et pour le gaz et donc un seul interlocuteur, ce qui peut être très pratique. Mais le problème est que ce type d'offre ne peut se faire qu'aux prix de marché, soit pour les deux énergies (électricité et gaz), soit pour au moins l'une des deux (si elle est souscrite chez un fournisseur historique). Le consommateur doit être très vigilant, car même si l'offre couplée pour le gaz et l'électricité est proposée par EDF ou Gaz de France, elle se fera au prix de marché pour l'une des deux énergies, voire les deux.

La seule façon pour le consommateur de conserver les tarifs réglementés pour l'électricité comme pour le gaz est de s'approvisionner respectivement chez EDF (pour l'électricité) et chez Gaz de France (pour le gaz). Cela suppose donc de conserver deux fournisseurs, c'est l'option que nous conseillons.

12) Pourquoi l'UFC-Que Choisir conseille-t-elle aux consommateurs de conserver les tarifs réglementés ?

Chez nos voisins européens comme chez les professionnels, l'ouverture des marchés de l'énergie s'est traduite par une hausse spectaculaire des prix libres. Le risque de voir grimper les prix de vente de l'énergie sur le marché dérégulé est bien réel.

Or, l'électricité et le gaz sont des dépenses obligatoires pour les ménages. Toute augmentation aura un impact direct sur le pouvoir d'achat des consommateurs.

Les tarifs réglementés sont les seuls à garantir aux consommateurs stabilité et sécurité à moyen et long terme.

Par ailleurs, le consommateur qui souscrira une offre au prix de marché pour la fourniture de gaz dans son logement ne pourra plus jamais bénéficier des tarifs réglementés pour ledit logement. Pour l'électricité, l'abandon des tarifs réglementés sera irréversible à compter du 1er juillet 2010. Même en cas de forte hausse des prix sur le marché libre, les consommateurs domestiques qui auront souscrit une offre au prix de marché ne pourront pas revenir en arrière après cette date.

12 Bis) Pourquoi l'UFC-Que Choisir conseille-t-elle aux consommateurs d'électricité de conserver les tarifs réglementés malgré la mise en place, depuis le 23 janvier 2008, de la « réversibilité totale » ?

Cette réversibilité totale est dangereuse, car elle est bornée dans le temps. Un consommateur qui ne pense pas à faire sa demande de retour aux tarifs réglementés avant le 1er juillet 2010 ne pourra plus jamais en bénéficier. En outre, comme cette faculté de retour n'est ouverte qu'après un délai de 6 mois, tout consommateur qui souscrira une offre de marché après le 1er janvier 2010 ne pourra pas s'en prévaloir. De plus, si pour bénéficier à nouveau des tarifs réglementés, le consommateur est obligé de résilier son contrat au prix de marché avant son échéance, il est possible qu'il doive payer à son fournisseur une certaine somme (à condition qu'elle soit prévue dans le contrat).

Par ailleurs, un choix massif des consommateurs pour le marché libre permettrait aux fournisseurs, à la CRE et aux pouvoirs publics de justifier la suppression des tarifs réglementés à l'horizon 2010. Or seuls ces tarifs régulés garantissent aux consommateurs stabilité et sécurité à moyen et long terme.

II - LA SITUATION DES FOURNISSEURS HISTORIQUES (EDF et Gaz de France) SUR LE MARCHÉ

Depuis le 1er juillet 2007, EDF est le seul fournisseur à pouvoir proposer des tarifs réglementés pour l'électricité. De même, Gaz de France sera le seul fournisseur à proposer des tarifs réglementés pour le gaz. Cependant, ces deux fournisseurs historiques pourront également proposer des offres au prix de marché pour le gaz comme pour l'électricité. Explication en questions.

13) Est-ce qu'EDF peut proposer aux consommateurs une offre au prix de marché pour l'électricité ?

OUI. Depuis le 1er juillet 2007, EDF est le seul fournisseur à pouvoir proposer à la fois des tarifs réglementés et des prix de marché pour l'électricité. Le consommateur doit rester très vigilant ; s'il remplit certaines conditions, EDF est obligée de lui proposer l'offre aux tarifs réglementés.

Quoi qu'il en soit, si le consommateur souhaite quitter le tarif réglementé de l'électricité pour souscrire une offre de marché chez EDF, il doit en faire expressément la demande et garder en mémoire que ce choix sera irréversible à compter

du 1er juillet 2010, et ce même si l'offre de marché est souscrite chez EDF. Pour l'instant, l'UFC-Que Choisir conseille aux consommateurs de conserver leurs contrats actuels aux tarifs réglementés chez EDF pour l'électricité.

14) Est-ce qu'EDF peut proposer aux consommateurs une offre au tarif réglementé pour le gaz ?

NON. Depuis le 1er juillet 2007, EDF peut proposer aux consommateurs de l'électricité et du gaz. Toutefois, tout contrat souscrit chez EDF pour le gaz se fera au prix de marché.

Si le consommateur décide de souscrire une offre bi-énergie (électricité et gaz) chez EDF, il doit vérifier que la fourniture d'électricité est proposée au tarif réglementé. Certaines offres commerciales bi-énergie souscrites chez EDF le conduisent automatiquement à souscrire une offre au prix de marché pour les deux types d'énergie. Le consommateur doit donc rester très vigilant même dans ses relations avec les fournisseurs historiques.

15) Est-ce que Gaz de France peut proposer aux consommateurs une offre au prix de marché pour le gaz ?

OUI. Depuis le 1er juillet 2007, Gaz de France est le seul fournisseur à pouvoir proposer à la fois des tarifs réglementés et des prix de marché pour le gaz. Le consommateur doit rester très vigilant ; s'il remplit certaines conditions, EDF est obligée de lui proposer l'offre aux tarifs réglementés.

Quoi qu'il en soit, si le consommateur souhaite quitter le tarif réglementé du gaz pour souscrire une offre de marché chez Gaz de France, il doit en faire expressément la demande et garder en mémoire qu'il renonce ainsi définitivement, à titre personnel, aux tarifs réglementés pour le logement donné, même si l'offre de marché est souscrite chez Gaz de France. Pour l'instant, l'UFC-Que Choisir conseille aux consommateurs de conserver leurs contrats actuels aux tarifs réglementés chez Gaz de France pour le gaz.

16) Est-ce que Gaz de France peut proposer aux consommateurs une offre au tarif réglementé pour l'électricité ?

NON. Depuis le 1er juillet 2007, Gaz de France peut proposer à ses clients de l'électricité et du gaz. Toutefois, tout contrat souscrit chez Gaz de France pour l'électricité se fera au prix de marché.

Si le consommateur décide de souscrire une offre bi-énergie chez Gaz de France, il doit vérifier que la fourniture du gaz est proposée au tarif réglementé. Certaines offres commerciales bi-énergie souscrites chez Gaz de France conduisent automatiquement à souscrire une offre au prix de marché pour les deux types d'énergie. Le consommateur doit rester très vigilant même dans ses relations avec les fournisseurs historiques.

17) Est-ce qu'EDF peut proposer aux consommateurs une offre au prix de marché pour le gaz ?

OUI.

18) Est-ce que Gaz de France peut proposer aux consommateurs une offre au prix de marché pour l'électricité ?

OUI.

19) Est-ce qu'EDF pourra proposer des offres au prix de marché pour l'électricité et le gaz ?

OUI.

20) Est-ce que Gaz de France pourra proposer des offres au prix de marché pour l'électricité et le gaz ?

OUI.

21) EDF propose au consommateur de le fournir en électricité et en gaz, a-t-il intérêt à accepter cette offre ?

NOUS NE LE CONSEILLONS PAS. Cette offre oblige le consommateur à renoncer, à titre personnel, au tarif réglementé du gaz pour le logement donné. EDF n'est pas en mesure de proposer ce tarif pour le gaz, donc la consommation de gaz sera facturée au prix de marché. Attention : certaines offres commerciales bi-énergie proposées par EDF facturent également la consommation d'électricité au prix de marché. Le consommateur doit donc être très vigilant !

22) Gaz de France propose au consommateur de le fournir en électricité et en gaz, a-t-il intérêt à accepter cette offre ?

NOUS NE LE CONSEILLONS PAS. En souscrivant à cette offre, le consommateur ne pourra pas bénéficier des tarifs réglementés de l'électricité. Gaz de France n'est pas en mesure de proposer ces tarifs pour l'électricité, donc sa consommation d'électricité sera facturée au prix de marché.

Attention : certaines offres commerciales bi-énergie proposées par Gaz de France facturent également la consommation de gaz au prix de marché. Le consommateur doit donc être très vigilant !

III - LES CHOIX POSSIBLES SELON MA SITUATION

Emménagement dans un logement neuf ou ancien, abonnement au gaz ou à l'électricité, type de contrat souscrit par le précédent occupant du logement. La loi introduit des différenciations selon la situation des consommateurs. Petit tour d'horizon en questions.

23) Le consommateur reste dans son logement après le 1er juillet 2007, est-ce qu'il peut continuer à bénéficier des tarifs réglementés ?

OUI. Depuis le 1er juillet 2007, qu'il soit locataire ou propriétaire, le consommateur peut continuer à bénéficier des tarifs réglementés de l'électricité et du gaz, s'il conserve ses contrats conclus avec les fournisseurs historiques, c'est-à-dire EDF pour l'électricité et Gaz de France pour le gaz. C'est le choix que nous lui conseillons.

S'il le souhaite, il peut également quitter les tarifs réglementés et souscrire une offre au prix de marché. Cependant, en souscrivant une telle offre de gaz, le consommateur renonce, à titre personnel, aux tarifs réglementés pour le logement donné. S'agissant de l'électricité, il ne pourra revenir aux tarifs réglementés qu'à l'issue d'un délai minimum de 6 mois. En outre, l'abandon de ces tarifs sera irréversible à compter du 1er juillet 2010. En d'autres termes, même en cas de hausses explosives des prix libres, le consommateur ne pourra plus bénéficier des tarifs réglementés dans son logement.

24) Un consommateur qui n'a jamais quitté les tarifs réglementés emménage dans un logement ancien. Peut-il continuer à bénéficier des tarifs réglementés ?

Jusqu'au 1er juillet 2010, OUI, que le précédent occupant ait ou non quitté les tarifs régulés.

L'exercice de l'éligibilité est, depuis le 23 janvier 2008, lié non seulement à un site, mais aussi à une personne. Cette possibilité pour le nouvel occupant de pouvoir choisir entre les tarifs régulés et les offres de marché est souvent désignée par l'expression de « réversibilité partielle ».

25) Un consommateur qui a déjà souscrit une offre au prix de marché dans son précédent logement emménage dans un logement ancien. Est-il obligé de souscrire une nouvelle offre au prix de marché ?

Jusqu'au 1er juillet 2010, NON. Que le précédent occupant ait ou non quitté les tarifs régulés, le consommateur qui emménage dans un logement ancien pourra toujours bénéficier des tarifs réglementés de l'électricité (chez EDF) et du gaz (chez Gaz de France).

L'exercice de l'éligibilité est depuis le 23 janvier 2008 lié à la fois à la personne et au site.

26) Un consommateur emménage dans un logement neuf, est-ce qu'il peut bénéficier des tarifs réglementés pour l'électricité ?

OUI. Il peut bénéficier des tarifs réglementés, sous réserve que le raccordement au réseau ait lieu avant le 1er juillet 2010.

27) Un consommateur emménage dans un logement neuf (ou raccorde son logement au gaz), est-ce qu'il peut bénéficier des tarifs réglementés pour le gaz ?

OUI. Il peut bénéficier des tarifs réglementés, sous réserve que le raccordement au réseau ait lieu avant le 1er juillet 2010.

IV - QUESTIONS PRATIQUES

Qualité de l'énergie, services d'urgence, compteur, qu'est-ce qui change ?

28) Est-ce que la qualité de l'énergie que le consommateur achète dépend de son fournisseur ?

NON. La qualité de l'énergie qui arrive jusqu'à son compteur dépend des gestionnaires de réseaux. Elle est la même quel que soit le fournisseur d'énergie.

Le transport et la distribution de l'électricité et du gaz restent une activité gérée en monopole.

29) Est-ce que les services d'urgence et de dépannage (électricité et gaz) varient selon les fournisseurs ?

NON. Les services d'urgence et de dépannage sont toujours assurés par le gestionnaire du réseau de distribution, quel que soit le fournisseur d'énergie.

Leurs numéros de téléphone (qui figurent sur les factures d'électricité et de gaz) et leurs délais d'intervention resteront inchangés, dans tous les cas

30) Est-ce que les risques de coupure d'électricité et/ou de gaz dépendent du fournisseur ?

NON, le risque de coupure d'électricité est le même quel que soit le fournisseur.

L'activité de gestion des réseaux d'électricité et de gaz est une activité qui reste sous monopole. Elle est indépendante des activités de fourniture d'énergie.

31) En cas de changement de fournisseur, le consommateur doit-il changer de compteur ?

NON. Le changement de fournisseur n'implique pas de modification du compteur ou de l'installation.

32) Qui sera chargé de relever les compteurs d'électricité et de gaz ?

Pas de changement avec l'ouverture des marchés. La relève des compteurs continuera à être assurée par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz.

33) Qui enverra les factures d'électricité et de gaz naturel ?

Ce sont les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

34) Qu'est-ce qui va changer sur la facture ?

Aujourd'hui, sur sa facture, le consommateur peut connaître le prix de son abonnement, le prix des taxes et le prix du kilowatt/heure ou du mètre cube de l'énergie consommée. Ce prix est quelquefois différencié selon la période de la journée (exemple : heures de pointe et heures creuses, pour l'électricité).

À partir du 1er juillet, le coût d'acheminement de l'énergie, c'est-à-dire le prix de transport et de distribution de l'énergie, sera distingué du coût moyen du kilowatt/heure ou du mètre cube. Cette somme, payée par le consommateur, est perçue par le fournisseur qui la reverse ensuite au gestionnaire de réseau.

Le tarif d'utilisation du réseau est déterminé par les pouvoirs publics sur proposition de la CRE. Cette somme totale représente environ la moitié de la facture hors taxes d'électricité et le tiers de la facture hors taxes de gaz.

V - QUELQUES CONSEILS POUR COMPARER LES OFFRES AU PRIX DE MARCHÉ

L'UFC-Que choisir appelle tous les consommateurs à ne pas quitter les tarifs réglementés. Les consommateurs conservant néanmoins leur propre liberté de choix, l'UFC-Que Choisir, fidèle à sa mission de conseil, met à leur disposition des informations utiles pour comparer les offres.

35) Comment connaître la liste des fournisseurs d'énergie ?

La liste des fournisseurs d'énergie est mise à disposition par la CRE ainsi que par les gestionnaires de réseaux de transport et de distribution.

36) Quelles seront les offres disponibles ?

Depuis le 1er juillet 2007, on trouve sur le marché deux types d'offre :

- **les offres aux tarifs réglementés**, qui seront proposées uniquement par EDF pour l'électricité et uniquement par Gaz de France pour le gaz. Ces tarifs sont encadrés par l'État, ils sont réévalués périodiquement et garantissent une certaine stabilité aux consommateurs. EDF pour l'électricité et Gaz de France pour le gaz sont tenues de proposer ces offres si le consommateur le souhaite et en remplit les conditions ;

- **les offres aux prix de marché**, qui seront proposées par tous les fournisseurs (y compris EDF et Gaz de France). Les prix sont libres et déterminés par un contrat. Dans ce cas, les tarifs peuvent fluctuer beaucoup plus rapidement.

Les fournisseurs d'énergie sont tenus de faire clairement 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. Rappelons que ce retour n'est pas possible pour le gaz, et qu'il n'est possible qu'à l'issue d'un délai minimum de 6 mois, uniquement jusqu'au 1er juillet 2010, pour l'électricité.

37) Comment comparer les offres, quels sont les critères importants ?

Pour comparer les offres des différents fournisseurs, le consommateur doit en premier lieu se méfier des offres promotionnelles qui ne s'appliquent que sur une durée limitée et se reporter systématiquement au prix applicable à l'issue de ces offres. Il faut ainsi s'informer sur la durée des offres proposées.

Le consommateur doit se fier à différents éléments, dont :

- les prix de l'énergie et des services :

- prix de vente de l'énergie : partie fixe (l'abonnement) et partie variable (prix du mètre cube de gaz ou du kilowatt/heure d'électricité qui peut changer selon l'heure de la journée, heures de pointe ou heures creuses, ou selon le jour de la semaine : semaine ou week-end). Il faut comparer les montants toutes taxes comprises (TTC). Ce prix varie selon les fournisseurs ;

- prix des autres services techniques effectués par le fournisseur ;

- prix des services de gestion de clientèle : canaux d'accès proposés (téléphone, courriel, courrier), horaires et coût du service clientèle (prix de l'appel), facturation, moyens de paiement proposés. Ce prix varie selon les fournisseurs ;

- prix des prestations techniques effectuées par le gestionnaire de réseau de distribution : mise en service, relevé de compteur à la demande du client, modification de la puissance du compteur électrique, résiliation. Ce prix est le même quel que soit le fournisseur.

- les conditions d'évolution des prix : prix fixes (mais sur quelle période ?), clause indiquant les conditions d'évolution des prix, prix indexés (sur quel indice ?), périodicité d'évolution.

- la durée du contrat ;

- la date de prise d'effet du contrat ;

- les conditions de résiliation du contrat : motifs de résiliation, modalités de résiliation (lettre recommandée, etc.), durée du préavis, frais mis à la charge du consommateur s'il résilie - ils peuvent être conséquents.

À noter : pour comparer plus facilement les offres, la CRE incite fortement chaque fournisseur à remplir des fiches standardisées d'offre d'électricité ou de gaz comportant les points déterminants de leur offre. Ces fiches doivent être mises en ligne sur leur site Internet et adressées sous forme papier aux consommateurs qui en font la demande. N'hésitez pas à les réclamer !

38) Dans le cas de la souscription d'une offre bi-énergie, quels sont les éléments à prendre en compte ?

Le consommateur doit savoir que la souscription d'une offre bi-énergie implique automatiquement la renonciation aux tarifs réglementés soit du gaz (de manière définitive), soit de l'électricité (pour au moins 6 mois), soit des deux. C'est pourquoi nous ne la conseillons pas.

Un seul fournisseur peut proposer des tarifs réglementés pour l'électricité : EDF ; de même, un seul fournisseur peut proposer des tarifs réglementés pour le gaz : Gaz de France. Mais aucun des deux fournisseurs historiques ne peut proposer des tarifs réglementés pour les deux types d'énergie.

Dans le cas d'une offre bi-énergie, même si elle est souscrite chez EDF et Gaz de France, cela implique la renonciation aux tarifs réglementés, au minimum pour un des deux types d'énergie considérée.

Lorsque l'offre « duale » est souscrite chez un fournisseur dit alternatif (exemple : Poweo), pas de surprise, la tarification se fera automatiquement au prix de marché.

39) Quelles sont les principales clauses à analyser au moment de la souscription des contrats ?

Toutes les offres proposées par les fournisseurs autres qu'EDF et Gaz de France sont des offres au prix de marché.

Si l'offre est proposée par EDF ou Gaz de France, il faut absolument vérifier s'il s'agit d'une offre aux tarifs réglementés ou d'une offre au prix de marché.

S'il s'agit d'une offre au prix de marché, les consommateurs devront être très vigilants, car certains fournisseurs proposent d'aligner leurs prix sur les tarifs réglementés, voire en dessous, mais ce type d'offre est toujours limité dans la durée.

L'application des clauses d'indexation, celles prévoyant une modification des tarifs par le fournisseur ou encore le renouvellement des contrats peuvent remettre en cause ces prix.

Si le consommateur refuse une augmentation des prix suite à l'application par le fournisseur d'une clause contractuelle prévoyant une évolution des tarifs en cours de contrat hors clause d'indexation licite, il pourra résilier le contrat sans pénalité dans un délai de 3 mois courant à compter de la réception du projet de modification contractuelle.

Le consommateur devra également vérifier si son contrat prévoit des frais de résiliation. Si le consommateur choisit de souscrire une offre au prix de marché, il doit se rappeler que sa renonciation aux tarifs réglementés est définitive pour le gaz dans le site donné. Pour l'électricité, le consommateur devra être vigilant, car sa renonciation deviendra définitive à compter du 1er juillet 2010.

VI - QUELQUES CONSEILS EN CAS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR ET DE DÉMÉNAGEMENT

40) Si le consommateur souhaite changer de fournisseur, quelles démarches doit-il faire ?

Le consommateur doit vérifier si des frais sont prévus au titre de la résiliation de son contrat avec son fournisseur actuel. Si le fournisseur a par exemple prévu de facturer au consommateur le montant de l'abonnement jusqu'à la fin initiale du contrat et des indemnités, le consommateur peut s'y opposer si ces montants ne sont pas justifiés au regard des coûts effectivement supportés par le fournisseur au titre de la résiliation. Dans ce cas, ces frais peuvent correspondre à des pénalités déguisées qui doivent être considérées comme illicites.

Après avoir choisi son nouveau fournisseur ainsi que l'offre qui l'intéresse, le consommateur doit conclure un contrat avec son nouveau fournisseur. C'est lui qui se chargera d'accomplir les formalités nécessaires pour réaliser le changement.

Pour l'électricité, le consommateur doit communiquer au nouveau fournisseur le numéro du PDL (Point de livraison) qui dessert son logement. Pour le gaz, il doit lui communiquer son numéro de PCE, c'est-à-dire le numéro du Point de comptage et d'estimation qui dessert son logement.

41) En cas de changement de fournisseur, est-ce que le consommateur doit changer de compteur ?

NON. Le changement de fournisseur n'implique pas de modification de compteur ou de l'installation.

Lorsque le consommateur change de fournisseur, il peut relever lui-même son compteur et transmettre le chiffre à son nouveau fournisseur. Il peut également demander à son nouveau fournisseur un relevé spécial de ses compteurs par un technicien, mais cette prestation est payante.

42) Le consommateur ayant souscrit une offre de marché souhaite déménager et donc résilier son contrat, son fournisseur peut-il mettre à sa charge des frais conséquents ?

NON. Le déménagement constitue un motif légitime de résiliation. Cela a déjà été reconnu à plusieurs reprises par les tribunaux pour d'autres types de contrat d'abonnement. La clause prévoyant dans ce cas le paiement de l'abonnement jusqu'à l'échéance initiale du contrat a été estimée abusive à de nombreuses reprises par les tribunaux.

Le consommateur peut donc s'opposer au paiement de ces frais parfois augmentés d'une pénalité prévue au contrat.

VII - VOS DROITS EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

43) Quelles sont les obligations du fournisseur en matière d'information ?

Avant de conclure un contrat avec le fournisseur d'énergie, celui-ci doit présenter au consommateur le détail de son offre : les informations concernant son identité (siège social, coordonnées...) ; les caractéristiques de l'offre : durée du contrat, durée de validité de l'offre, prix du produit et des services associés ainsi que les conditions d'évolution des prix, modes de paiement... ; la mention sur le caractère réglementé ou non des prix proposés et la possibilité pour une personne ayant

renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix, les dispositions protectrices du consommateur (droit de rétractation, mode de résiliation...).

Au total, 16 mentions sont prévues dans la loi (article L.121-87 du code de la consommation). Ces informations doivent vous être communiquées par écrit ou sur tout support durable préalablement à la conclusion du contrat. Il sera toutefois dérogé à cette obligation, si lors de votre emménagement dans un site, vous demandez expressément au fournisseur à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie (article L.121-87 : nouvelle rédaction issue de la loi LME du 4 août 2008).

44) Un consommateur a été démarché par un fournisseur d'énergie, il a souscrit un contrat, peut-il revenir en arrière ?

OUI. Qu'il soit démarché chez lui, sur son lieu de travail ou en tout autre lieu non destiné à la commercialisation, même si c'est à sa demande, le consommateur bénéficie d'un délai de 7 jours à compter de la signature du contrat pour revenir sur sa décision. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour résilier son contrat, il lui suffit d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. Il n'a besoin ni de justifier sa décision, ni de payer des pénalités. Pour simplifier cette démarche, il peut utiliser le formulaire détachable qui doit figurer sur son contrat.

45) Un fournisseur a invité un consommateur à se rendre dans ses locaux commerciaux (pour retirer un cadeau, par exemple). Le consommateur signe un contrat de fourniture d'énergie une fois sur place, peut-il changer d'avis ?

OUI. Même si le contrat a été signé dans les locaux commerciaux du fournisseur d'énergie, il bénéficie des mêmes délais de rétractation que dans le cas du démarchage à domicile. Les modalités de résiliation sont les mêmes que celles décrites ci-dessus.

46) Le consommateur a signé un contrat de fourniture d'énergie sur un stand implanté dans une galerie commerciale, dans une foire ou un salon, peut-il changer d'avis ?

NON. Dans ce cas, il ne bénéficie pas du délai de rétractation de 7 jours. Il ne peut donc pas revenir en arrière.

47) Un consommateur été démarché à distance par téléphone (ou par tout moyen technique assimilable) et a donné son accord verbal pour l'offre qui lui a été proposée, peut-il revenir en arrière ?

OUI. Dans ce cas, le fournisseur doit adresser au consommateur une confirmation écrite de l'offre qu'il lui a faite. À la réception de cette offre, le consommateur peut changer d'avis et ne pas conclure le contrat même s'il a donné son accord par téléphone.

Le consommateur n'est engagé que s'il renvoie le contrat signé. Il dispose du délai de réflexion de 7 jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter.

Pour résilier son contrat, il lui suffit d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. Il n'a besoin ni de justifier sa décision, ni de payer de pénalités. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

48) Le consommateur a conclu un contrat de fourniture à distance, a-t-il un délai pour se rétracter ?

OUI. Lorsque le consommateur conclut un contrat de fourniture d'énergie à distance, notamment par un échange de courriers ou encore par la souscription d'une offre en ligne sur Internet, il peut se rétracter dans les 7 jours courant à compter de son accord, par lettre recommandée avec accusé de réception sans pénalités et sans avoir à justifier des motifs de sa rétractation. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Attention : Depuis l'entrée en vigueur de la loi LME du 4 août 2008, le contrat ne peut plus être conclu par un simple accord verbal du consommateur, même si c'est lui qui a appelé le fournisseur. Dans ce cas, le délai de rétractation court donc désormais à compter de sa signature du contrat qui lui aura été envoyé. Cette règle n'est cependant pas applicable lorsque le consommateur qui vient d'emménager sur un site demande expressément la fourniture immédiate d'énergie. Dans ce cas, il est engagé dès son accord oral et ne dispose pas de délai de rétractation.

48 bis) Le consommateur peut-il être engagé contractuellement par son seul accord verbal donné par téléphone ?

En principe NON : Depuis l'entrée en vigueur de la loi LME du 4 août 2008, le consommateur ne peut être engagé que par sa signature et le délai de rétractation de 7 jours dont il dispose court à compter de cette date.

EXCEPTION : Cette règle n'est cependant pas applicable lorsque le consommateur qui vient d'emménager sur un site demande expressément la fourniture immédiate d'énergie. Dans ce cas, il est engagé dès son accord oral et ne dispose pas de délai de rétractation.

49) Un consommateur accepte que son fournisseur exécute sa prestation avant l'échéance du droit de rétractation de 7 jours dont le consommateur bénéficie compte tenu de la conclusion de son contrat à distance. Est-ce que le consommateur peut revenir en arrière ?

NON. Dans ce cas, si le consommateur accepte que la fourniture de la prestation de service prévue dans son contrat

commence avant la fin de son délai de rétractation, il renonce à toute possibilité de se rétracter (article L.121-20-2, 1° du code de la consommation).

50) Un fournisseur peut-il imposer à un consommateur la souscription de « services associés » (par exemple une assurance pour le dépannage de l'installation électrique intérieure) à l'occasion de la souscription à une offre de fourniture d'énergie ?

La vente liée est interdite en droit français.

Le fournisseur est obligé de proposer au consommateur une offre de fourniture d'énergie seule, sans services associés.

Le consommateur doit donc être vigilant et vérifier qu'il ne s'engage pas pour de tels services, même si ces derniers sont gratuits dans un premier temps et qu'il est possible de les résilier par la suite, leurs modalités de résiliation étant souvent très contraignantes.

Si le consommateur souhaite malgré tout souscrire ces services, il devra être attentif aux clauses relatives au contenu de ces services. Elles pourraient en limiter considérablement la portée par rapport à ce qui est annoncé dans les publicités.

51) Un consommateur apprend qu'il a changé de fournisseur contre son gré, que doit-il faire ?

Plusieurs entreprises ont été victimes de changements de fournisseur d'énergie sans en avoir fait la demande. Une telle pratique de vente sans commande préalable est illicite (article L.122-3 du code de la consommation).

S'agissant d'un changement intempestif de fournisseur d'électricité : le consommateur doit contester le changement de fournisseur dans un délai maximal de 3 mois à compter du changement. Il envoie une lettre de contestation au nouveau fournisseur (lettre recommandée avec accusé de réception) et informe l'ancien fournisseur de la situation. S'il ne connaît pas l'identité du nouveau fournisseur, il donne mandat à son fournisseur initial pour obtenir cette information auprès du gestionnaire du réseau de distribution qui doit répondre dans un délai maximal de 3 jours. Une fois l'identité du nouveau fournisseur obtenue, le fournisseur initial la lui communique sans délai afin que le consommateur puisse alors engager les démarches. Selon la procédure amiable mise en place sous l'égide de la CRE : le fournisseur initial doit assurer le retour du consommateur aux conditions commerciales antérieures et annuler les frais de résiliation éventuels. Attention : cette procédure mise en place au sein de la CRE n'a cependant pas de valeur juridique contraignante.

S'agissant d'un changement intempestif de fournisseur de gaz : la même procédure s'applique. Attention : cette procédure mise en place au sein de la CRE n'a cependant pas de valeur juridique contraignante.

52) Un fournisseur peut-il imposer au consommateur la modification de son contrat en cours sans possibilité de résiliation ?

NON. Tout projet de modification par le fournisseur des conditions contractuelles doit être communiqué au consommateur par voie postale ou à sa demande par voie électronique, 1 mois au moins avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Le consommateur dispose alors d'un délai de 3 mois à compter de la réception de cette information pour résilier le contrat sans pénalité (article L.121-90 du code de la consommation).

53) Un fournisseur est-il tenu de maintenir le prix auquel le consommateur a souscrit son offre pendant toute la durée du contrat ?

NON, si le contrat contient une clause prévoyant soit l'indexation du prix - une telle clause doit faire référence à un indice précis fondé à partir d'éléments objectifs ne dépendant pas de la volonté des parties -, soit les conditions d'évolution de ces prix dans le temps. En cas d'application de cette dernière clause, le client dispose toutefois de la possibilité de résilier le contrat dans un délai de 3 mois s'il n'est pas d'accord avec la modification. À défaut d'une telle clause prévue par la loi, le fournisseur ne devrait pas avoir la possibilité de modifier ses prix sans l'accord du consommateur. Il est à craindre cependant qu'il tente d'user de l'article L.121-90 du code de la consommation pour procéder à une telle modification, la seule possibilité ouverte au consommateur étant alors de résilier son contrat dans les 3 mois. Un tel procédé serait selon nous illicite.

54) En cas de litige ou de réclamation concernant la fourniture d'électricité ou de gaz, comment doit procéder le consommateur ?

De manière générale, le consommateur s'adresse à son fournisseur qui est son interlocuteur habituel.

Il doit lire les clauses de son contrat décrivant les modalités de règlement amiable. Il vaut mieux envoyer des courriers en recommandé avec accusé de réception pour pouvoir ensuite faire la preuve de ses démarches et faire ainsi débiter les délais légaux.

Si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse de son fournisseur après avoir suivi les voies amiables proposées dans son contrat, il peut saisir le médiateur national de l'énergie. Il peut également saisir les tribunaux.

En tout état de cause, il peut s'adresser à l'UFC-Que Choisir de sa région qui pourra l'accompagner dans ses démarches et le conseiller.

S'il s'agit d'une réclamation concernant des prestations directement traitées par le gestionnaire du réseau de distribution (par exemple travaux de raccordement et/ou de branchement), le consommateur devra s'adresser à ce gestionnaire. Ses coordonnées figurent sur la facture d'énergie.

Comme précédemment, si le consommateur ne parvient pas à régler à l'amiable la difficulté, il peut saisir la Commission de régulation de l'énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ». Celle-ci statue au terme d'un délai de 2 mois qui peut être prolongé si nécessaire. Le consommateur peut également saisir les tribunaux. En tout état de cause, il peut s'adresser à l'UFC-Que Choisir de sa région qui pourra l'accompagner dans ses démarches et le conseiller.

VIII - QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

55) Que se passe-t-il si un consommateur rencontre des difficultés de paiement ?

a) Cas du consommateur ne bénéficiant pas déjà d'un dispositif mis en place pour faire face à une situation de précarité

Si un consommateur ne paie pas sa facture d'électricité/de gaz naturel dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, son fournisseur va lui envoyer une lettre de relance dans laquelle il est indiqué qu'il dispose de 15 jours pour régulariser sa situation.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans ce délai supplémentaire de 15 jours, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure. Il doit toutefois en aviser le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier dans lequel il informe ce consommateur qu'il peut saisir les services sociaux pour bénéficier, le cas échéant, d'une aide de la collectivité afin de disposer de la fourniture d'énergie.

b) Cas du consommateur bénéficiant d'un tarif social de la part de son fournisseur ou ayant déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement pour régler une facture auprès de ce même fournisseur ou lorsque sa situation relève d'une convention signée entre le département et les fournisseurs d'énergie

Si le consommateur ne paie pas sa facture d'électricité/de gaz naturel dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, son fournisseur l'informe par un premier courrier :

- qu'à défaut des règlements dans un délai supplémentaire de 30 jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité ou suspendue pour le gaz,

- qu'il peut saisir les services sociaux du département et les services sociaux communaux dont il peut lui transmettre les coordonnées,

- que sauf opposition de sa part, le fournisseur transmettra son dossier aux services sociaux départementaux, et le cas échéant, communaux. Le consommateur bénéficie alors d'un délai minimal de 8 jours pour s'opposer à cette transmission.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans ce délai supplémentaire de 30 jours et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure en avisant le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier.

56) Que peut faire le consommateur s'il n'arrive pas seul à régulariser sa situation ?

Il doit saisir le Fonds de solidarité pour le logement (FSL), dont les coordonnées peuvent être obtenues auprès des services sociaux de son département ou de sa commune.

Les aides du FSL sont accordées sous certaines conditions (ressources et charges du foyer, notamment). Le montant de cette aide et la définition des ayants droits potentiels varient selon les départements.

57) Que se passe-t-il si le consommateur ne saisit pas le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) ou si son dossier est refusé ?

Si le consommateur n'a pas saisi le FSL dans le délai imparti ou si son dossier est refusé, sa fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel sera coupée. Il devra régler sa dette et contacter son fournisseur pour obtenir le rétablissement de sa fourniture en électricité et/ou en gaz naturel.

58) Que se passe-t-il si le dossier du consommateur est accepté par le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) ?

Si le consommateur bénéficie ou s'il a bénéficié au cours des 12 derniers mois d'une aide du FSL, son fournisseur ne peut pas lui couper l'électricité ou le gaz naturel entre le 1er novembre et le 15 mars de l'année suivante.

Mais attention, il ne faut pas attendre la fin de cette période hivernale pour régler votre dette, car celle-ci va s'alourdir ! Contactez dès que possible votre fournisseur pour régler peu à peu votre retard de paiement en fonction de vos capacités financières.

59) Que se passe-t-il en attendant la réponse du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) ?

Si un consommateur a déposé un dossier auprès du FSL, sa fourniture d'électricité, et/ou de gaz naturel est maintenue jusqu'à ce que le FSL ait rendu ses conclusions. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure en avisant par courrier le consommateur au moins 20 jours à l'avance.

60) Existe-t-il des tarifs « sociaux » concernant la fourniture d'électricité ?

OUI. EDF, et les entreprises locales de distributions dans leur zone de desserte exclusive, sont en charge de la mise en oeuvre de la tarification spéciale, dite « produit de première nécessité ».

Cette tarification prévoit la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement d'un contrat et un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement.

La réduction accordée porte sur l'abonnement et les 100 premiers Kwh consommés par mois. Le pourcentage de réduction varie selon la composition du ménage.

Cette tarification s'applique sur demande aux titulaires d'un abonnement dont la puissance est inférieure ou égale à 9 kVA. Elle est valable un an et peut être renouvelable.

Les ayants droits potentiels sont les foyers dont les ressources annuelles sont inférieures ou égales à 7 447 euros pour une personne seule. Elle s'applique sur demande et uniquement pour la résidence principale.

Les organismes d'assurance maladie communiquent aux fournisseurs historiques les coordonnées des assurés et le nombre de personnes du foyer pouvant bénéficier de ce tarif. Les fournisseurs d'électricité (ou l'organisme qu'ils ont mandaté) adressent alors une attestation aux consommateurs concernés. Pour bénéficier du tarif spécial, le consommateur doit renvoyer l'attestation dûment complétée.

Attention : depuis l'ouverture du marché de l'électricité, le dispositif n'a pas été aménagé : seuls EDF et les ELD ont la possibilité de proposer le TPN. Cependant, les consommateurs qui ont fait jouer leur éligibilité peuvent également bénéficier du TPN s'ils remplissent les conditions d'obtention. Pour cela, nous leur conseillons d'en alerter leur fournisseur alternatif qui, même s'il ne peut proposer le TPN, se chargera de leur indiquer la procédure à suivre. Une alerte auprès du fournisseur historique (EDF ou les ELD) peut également permettre de réduire les délais d'obtention.

Pour toute information complémentaire il est possible de contacter le numéro vert 0 800 333 123 (appel gratuit) du lundi au vendredi de 9h à 18h.

61) Existe-t-il des tarifs « sociaux » concernant la fourniture de gaz ?

OUI. Les consommateurs domestiques de gaz naturel qui ont droit, en électricité, à la tarification spéciale « produit de première nécessité » peuvent bénéficier, à leur demande, en gaz, d'un tarif spécial « de solidarité ».

Cette tarification prévoit la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement d'un contrat et un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement.

Le tarif spécial « de solidarité » est applicable au profit des clients domestiques (titulaires d'un contrat individuel de fourniture de gaz ou résidant dans un immeuble chauffé collectivement au gaz) remplissant les conditions de revenus requises pour bénéficier du tarif de l'électricité « produit de première nécessité ».

Ce tarif de solidarité est appliqué sous la forme d'une réduction forfaitaire annuelle qui varie selon la composition du ménage et la consommation. Il s'applique sur demande pour un an renouvelable et uniquement pour la résidence principale. Le montant des réductions accordées est rappelé ci-dessous.

Comme pour l'électricité, les organismes d'assurance maladie communiquent aux fournisseurs de gaz les coordonnées des assurés et le nombre de personnes du foyer pouvant bénéficier de ce tarif. Les fournisseurs de gaz (ou l'organisme qu'ils ont mandaté) adressent alors une attestation aux consommateurs concernés. Pour bénéficier du tarif spécial, le consommateur doit renvoyer l'attestation dûment complétée.

Contrairement à ce qui existe pour l'électricité, tous les fournisseurs de gaz - et pas seulement Gaz de France - sont tenus d'offrir le tarif social aux consommateurs pouvant en bénéficier sur leur demande.