

## CHARTRE DES FOURNISSEURS DE GAZ NATUREL

Depuis le 1er juillet 2004, tous les clients professionnels sont devenus éligibles, c'est à dire qu'ils peuvent choisir librement leurs fournisseurs de gaz.

La commercialisation du gaz est ouverte à la concurrence tandis que les activités de transport, de stockage et de distribution sont régulées.

A travers des groupes de concertation réunissant les différents acteurs, la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) s'est attachée à définir les modalités techniques de l'ouverture et à organiser l'émergence d'un marché concurrentiel.

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 et des règles pour encadrer le processus.

Les fournisseurs de gaz naturel ont donc entrepris de collaborer avec les représentants des clients finals éligibles, et notamment les organismes consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, des Métiers et d'Agriculture) et la CGPME, 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 garantir au client la continuité d'un haut niveau de transparence et de fiabilité.

La charte traite du cas des contrats éligibles auxquels s'appliquent les conditions standard de livraison de gaz ( cas général des clients éligibles dont la consommation annuelle n'excède pas 2 millions de KWh )

Il est rappelé que les fournisseurs de gaz :

- sont titulaires d'une autorisation de fourniture<sup>1</sup>
- doivent respecter les obligations de service public<sup>2</sup>

<sup>1</sup> au sens du décret n° 2004-250 du 19 mars 2004 relatif à l'autorisation de fourniture de gaz

<sup>2</sup> au sens du décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz

## **1. Le contenu de la charte**

La charte des fournisseurs s'applique à tous les stades de leur 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.

Le fournisseur communique au client les informations nécessaires ; il veille à lui proposer une offre clairement formulée et adaptée à ses besoins, compte tenu des données dont il dispose et notamment de celles fournies par le client lui-même.

### **Engagement**

D'une manière générale, le fournisseur s'engage :

- ❑ à une pratique commerciale loyale excluant toute pratique agressive ou trompeuse,
- ❑ à ne pas diffuser de publicité mensongère,
- ❑ à ne pas pratiquer la vente liée à un autre produit ou service,
- ❑ à la transparence dans sa communication et ses contrats,
- ❑ à ne pas procéder à la cession des données nominatives de ses clients sans l'autorisation de ces derniers, en contravention à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dans le cas où des modifications substantielles sont apportées par le fournisseur à ses offres, celui-ci s'engage à en informer ses clients de façon explicite et dans un délai raisonnable avant les dates de modification

**L'adhésion du fournisseur à la présente charte porte plus précisément sur :**

## **1.1. L'information pré-contractuelle**

Le fournisseur renseigne le client sur le caractère non réversible de l'exercice de l'éligibilité et, chaque fois que nécessaire, sur :

- ❑ le fait que le fournisseur fait son affaire de l'acheminement du gaz pour le compte du client en ayant souscrit un contrat d'acheminement avec les gestionnaires de réseaux,
- ❑ les éléments qui apparaîtront sur la facture,
- ❑ les conditions de la livraison du gaz et du comptage des quantités livrées prévues dans les conditions standard de livraison ( CSL)(cf. infra),
- ❑ les cas pour lesquels le client peut lui demander la suspension ou la résiliation de son contrat de fourniture, dans les meilleurs délais et sans pénalité ;  
Et les cas qui, nécessitent le respect d'un préavis contractuel, voire le paiement de frais de sortie anticipée, notamment :
  - déménagement
  - cessation d'activité.

En cas de vente à distance, le client est destinataire de l'ensemble des documents contractuels.

## **1.2 L'information sur la procédure de changement de fournisseur**

Le changement de fournisseur s'effectue, sauf situations particulières, sans frais pour le client.

Lorsqu'un client s'apprête à changer de fournisseur, le nouveau fournisseur :

- ❑ veille à informer le client que la date de changement effectif ne peut intervenir avant 28 jours calendaires à compter de la demande adressée par le nouveau fournisseur au gestionnaire de réseau,
- ❑ excepté lorsque le client exerce son éligibilité, si son contrat avec son ancien fournisseur n'est pas arrivé à terme, le nouveau

fournisseur engage son interlocuteur à dénoncer ce contrat en se conformant aux conditions contractuelles,

- informe le client que la relève du compteur sera effectuée par le gestionnaire de réseau, le coût correspondant étant pris en charge par le nouveau fournisseur.

### **1.3 Le contenu du contrat de vente de gaz**

Le contrat comporte :

- des conditions générales de vente (CGV)
- des conditions particulières (CP)

Le contrat est remis intégralement au client. Les points suivants devront apparaître clairement :

- la durée du contrat, les modalités de renouvellement et de résiliation, sachant que les contrats sont en principe d'une durée minimale d'un an,
- les quantités de gaz à livrer ; et, le cas échéant, les débits,
- les prix et les modalités relatives à la facturation, aux paiements, et aux éventuels abonnements,
- les clauses de révision des prix,
- les modalités d'interruption et de réduction éventuelles des fournitures,
- le régime de responsabilité applicable à chacune des parties,
- la clause de force majeure
- le mode de résolution des différends.

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

### **Le contenu des 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.

Les CSL ont pour objet de définir les conditions de livraison du gaz au client :

- ❑ caractéristiques du gaz livré (pouvoir calorifique du gaz 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 supplémentaires qui peuvent être rendues par le gestionnaire de réseau à la demande du client ou à la demande du fournisseur pour le compte du client ; ces prestations font l'objet d'une publication par le gestionnaire de réseau sur son site Internet.

#### **1.4 La facturation**

- ❑ les factures sont rédigées de manière lisible
- ❑ la périodicité d'émission des factures est définie à la signature du contrat,
- ❑ la facture mentionne

- les éléments permettant d'identifier clairement le point de livraison auprès du gestionnaire de réseau,
- le numéro de téléphone dépannage et sécurité du gaz,
- de façon explicite, les éventuelles prestations supplémentaires réalisées par le gestionnaire de réseau à la demande du fournisseur pour le compte du client,

### **1.5 L'information et le traitement des réclamations clients**

- engagement du fournisseur à mettre en place un service clients, à répondre à toute demande d'information et à accuser réception d'une réclamation d'un client dans un délai maximum de huit jours calendaires,
- engagement du fournisseur à mettre en place un suivi des réclamations des clients, en les répertoriant selon leur nature, et à communiquer sur leur évolution dans le cadre des instances qui seront mises en place pour suivre le respect de la présente charte par les fournisseurs adhérents.

### **1.6 Les coupures pour impayés**

Le document Conditions standard de livraison du gaz (CSL) donne la liste des cas où le gestionnaire de réseau peut être amené à interrompre la livraison, notamment sur injonction du fournisseur pour impayés.

L'interruption de la livraison du gaz doit être demandée par le fournisseur dans le respect de la loi, notamment des obligations de service public, 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 informera le client des modalités de paiement ultime pour éviter la coupure.

Lorsque le règlement des sommes dues est intervenu, le fournisseur s'engage à lancer une procédure de rétablissement de la livraison auprès du gestionnaire de réseau dans les 24 heures ouvrées qui suivent la confirmation du règlement.

## **1.7 La gestion des informations clients**

Le fournisseur s'engage à fournir au client qui lui en fait la demande toute information en sa possession et liée au contrat en cours le concernant ou duplicata de facture (prestation payante) dans un délai à définir.

## **2. Portée de la charte et adhésion**

Cette charte a été élaborée entre les fournisseurs signataires mentionnés ci-dessous en concertation avec les représentants des clients finals.

L'adhésion à cette charte est volontaire ; tout fournisseur de gaz qui y adhère s'engage à la respecter en toutes ses dispositions.

Cette charte sera accessible sur les sites des fournisseurs, des organismes représentant les clients et communiquée aux clients sur simple demande.

Les adhérents à cette charte pourront faire état de leur adhésion sur leur documentation commerciale.