

Charte

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 et de distribution sont régulées.

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 en garantir la transparence et la fiabilité.

La charte traite du cas des contrats éligibles auxquels s'appliquent les conditions standard de livraison de gaz¹

Il est rappelé que les fournisseurs de gaz :

- sont titulaires d'une autorisation de fourniture²
- doivent respecter les obligations de service public³

¹ cas général des clients éligibles dont la consommation annuelle n'excède pas 2 millions de KWh

² au sens du décret n° 2004-250 du 19 mars 2004 relatif à l'autorisation de fourniture de gaz

³ au sens du décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz

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 celles fournies par le client lui-même.

Engagement :

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

- utiliser des méthodes (ou techniques) commerciales loyales excluant toute pratique agressive ou trompeuse,
- ne pas diffuser de publicité mensongère,
- ne pas pratiquer la vente liée à un autre produit ou service,
- avoir une communication et des contrats transparents,
- 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 leur mise en oeuvre.

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

1. L'information précontractuelle

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. A la différence de l'électricité, les coûts d'acheminement du gaz dépendent de la situation géographique du point de livraison,
- 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. ci-après),
- 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 ; 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 fournisseur indique au client les moyens mis à sa disposition pour obtenir les informations contractuelles (site Internet ou courrier).

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 du délai nécessaire au changement effectif de fournisseur ; ce délai est au minimum de 28 jours calendaires à compter de la demande adressée par le nouveau fournisseur au gestionnaire de réseau,
- si le contrat du client 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, notamment de délai ; si l'ancien contrat du client était un tarif réglementé, il est rappelé que le client peut y mettre fin à tout moment sous un délai de 30 jours,
- informe le client que la relève de son compteur sera effectuée par le gestionnaire de réseau, le coût correspondant étant pris en charge par le nouveau fournisseur.

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 mis intégralement à la disposition du client. Les points suivants doivent 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.

Lors du renouvellement d'un contrat à son échéance, toute modification substantielle du contrat doit être communiquée au client, par courrier ou par tout autre moyen prévu par le fournisseur, au moins deux semaines avant sa mise en œuvre.

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. Elles ont pour objet de définir les conditions 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 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.

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.

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.

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 informe 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.

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 concernant le contrat en cours ou un duplicata de facture (prestation payante) dans un délai à définir.

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.

La version la plus récente de cette charte est accessible sur les sites des fournisseurs, des organismes représentant les clients. Elle est communiquée aux clients sur simple demande.

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

Les évolutions de l'ouverture du marché du gaz peuvent amener les représentants des clients ou les fournisseurs à proposer une adaptation du présent document. Cette évolution doit s'envisager dans le cadre d'un échange mené au sein d'un comité réunissant les fournisseurs et les représentants des clients.

Les fournisseurs de gaz adhérents à la charte



Adhérents du SPEGNN : Régies Municipales d'Électricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement d'Aire sur l'Adour, de Bazas - Gaz de Barr - Société du Gaz de Bordeaux - Régie Municipale d'Électricité et de Gaz de Bonneville et Sallanches - Régie Municipale d'Électricité et de Gaz de Carmaux - Vialis - GEDIA - Gaz et Électricité de Grenoble - Service Gaz et Eau de la Ville de Guebwiller - SAEML - Énergies Services Lannemezan et Lavour - Régie intercommunale d'énergies et de services du syndicat électrique de Lucé - Société Monégasque de l'Électricité et du Gaz - GAZELEC - SOREGIES - Régie Municipale Multiservices de La Réole - ÉNERGIS - Régie d'Énergies de St Marcellin - Régie d'Électricité de Seyssel - Gaz de Strasbourg - E.S.D.B.