

FICHE PRATIQUE



Mon contrat d'électricité ou de gaz

L'ESSENTIEL

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur d'énergie, je dois disposer d'informations détaillées me permettant de comparer les offres et de m'engager en toute connaissance.

Le code de la consommation indique les mentions obligatoires devant figurer dans une offre de fourniture d'électricité (article L. 224-3)* et dans le contrat (article L. 224-7)*.

LA FICHE

Le contenu de l'offre précontractuelle et du contrat

Le fournisseur est tenu de me présenter des informations détaillées.

Le contenu de l'offre précontractuelle

17 mentions doivent obligatoirement figurer dans les offres de fourniture d'électricité ou de gaz naturel proposées par un fournisseur ([article L. 224-3 du code de la consommation](#))* :

1. L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ;
2. Le numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse électronique du fournisseur ;
3. La description des produits et des services proposés ;
4. Les prix de ces produits et services à la date d'effet du contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix ;
5. La 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 ;

- 6 . La durée du contrat et ses conditions de renouvellement ;
- 7 . La durée de validité de l'offre ;
- 8 . Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;
- 9 . Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet ;
- 10 . Les moyens, notamment électroniques, d'accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints ;
- 11 . Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ;
- 12 . Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du gestionnaire du réseau de distribution et les modalités de remboursement ou 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 ;
- 13 . L'existence du droit de rétractation prévu aux articles [L. 221-18*](#) et [L. 221-20*](#) du présent code ;
- 14 . Les conditions et modalités de résiliation du contrat ;
- 15 . Les modes de règlement amiable et contentieux des litiges ;
- 16 . Les conditions d'accès à la tarification spéciale «produit de première nécessité» pour l'électricité et au tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.
- 17 . Les coordonnées du site internet qui fournit gratuitement aux consommateurs soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne ou, à défaut, dans un document équivalent établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie.

Le contenu du contrat

En plus des informations mentionnées dans l'offre, le contrat doit mentionner les éléments suivants ([article L. 224-7 du code de la consommation](#))* :

- 1 . La date de prise d'effet du contrat et sa date d'échéance s'il est à durée déterminée ;
- 2 . Les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- 3 . Les coordonnées du gestionnaire de réseau auquel est raccordé le client ;
- 4 . Le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les modalités de comptage de l'énergie consommée ;
- 5 . Le rappel des principales obligations légales auxquelles les consommateurs sont soumis concernant leurs installations intérieures.

Le fournisseur a l'obligation de me proposer, parmi ses offres commerciales, un contrat d'une durée d'un an.

La conclusion du contrat

Quel que soit son mode de conclusion (démarchage, vente à distance, en magasin), l'offre et le contrat doivent être mis à ma disposition par le fournisseur par écrit ou sur support durable ([article L221-16](#)). Il est important de lire attentivement ces documents.

Sauf en cas d'emménagement et de demande express à bénéficier de la fourniture d'énergie, je ne suis engagé

que par ma signature écrite ou électronique, en utilisant le procédé du double clic (le premier clic pour passer commande, le deuxième pour la confirmer).

Dans le cas d'une offre faite par démarchage (à domicile ou par téléphone) ou utilisant une technique de vente à distance, je bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours, à compter de la date de souscription du contrat.

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche : [Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ?](#)

Si un fournisseur ne respecte pas ses obligations légales, notamment en matière d'information précontractuelle ou de démarchage et de vente à distance, je peux engager des démarches pour effectuer une réclamation.

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche : [J'ai une réclamation concernant un fournisseur dont je ne suis pas client](#)

La modification du contrat

Si mon fournisseur veut modifier mon contrat de fourniture (en cas d'augmentation du prix par exemple), il doit m'en informer au moins un mois à l'avance, par courrier. Il doit aussi me rappeler que je peux résilier le contrat sans pénalité.

La résiliation du contrat

Si je résilie mon contrat, quelle qu'en soit la raison (déménagement, changement de fournisseur, modification du prix...), mon fournisseur n'a le droit de me facturer des frais, que s'ils sont explicitement mentionnés dans l'offre commerciale que j'ai souscrite initialement avec lui et s'ils correspondent aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation.

Aucun frais ne peut m'être réclamé au seul motif que je change de fournisseur.

* Version au 1er juillet 2016



Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site Internet www.energie-info.fr ou contactez-le

0 800 112 212 Service & appel gratuits