



# CONSOMMATION

## FICHE PRATIQUE

### N° 82 Les factures d'énergie (gaz, électricité)

Quand on évoque le secteur de l'énergie, en droit de la consommation, cela regroupe le gaz et l'électricité. Ce secteur de l'énergie bénéficie de [dispositions particulières au sein du Code de la consommation](#) parce qu'il s'agit d'un domaine très spécifique auquel les règles générales ont du mal à pouvoir s'appliquer. Un site national est dédié à tout ce qui concerne l'énergie et les questions que peuvent se poser les consommateurs : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). Cette fiche fait un « zoom » sur tout ce qui concerne la facturation de votre consommation d'énergie.

Avant toute chose, il faut préciser que la facture est établie avant paiement et toujours sans frais.

#### **Choix du consommateur quant à la fréquence de facturation**

C'est le consommateur qui procède selon son choix : soit il souhaite recevoir une facture tous les 2 mois, soit être mensualisé et de recevoir une facture par an.

S'il choisit d'être facturé tous les 2 mois, il peut transmettre ses auto-relevés pour être facturé sur la base de sa consommation réelle.

Choisir la mensualisation permet de lisser ses paiements sur l'année, mais cela l'oblige généralement à payer par prélèvement automatique.

#### **La facturation sur la consommation réelle**

Le fournisseur doit offrir la possibilité à ses clients de transmettre des éléments de consommation réelle. Cette transmission se fait par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance du consommateur. Pour la transmission de la consommation réelle, celle-ci se fait à des dates permettant une prise en compte de ces index pour l'émission des factures du consommateur.

#### **Informations générales obligatoirement présentes sur la facture**

Un [arrêté du 18 avril 2012](#) est venu poser des règles quant aux informations qui doivent être présentes sur les factures d'énergie :

- le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes, promotions et remises éventuelles ;

*NB : quelle que soit la quantité d'énergie consommée, le montant de l'abonnement est le même*

- les coordonnées postales, électroniques ainsi que le numéro d'appel non surtaxé et les horaires du service client ;

- la date limite de paiement, les modalités de paiement, le montant à payer ou à rembourser (en cas de trop perçu) ;

- la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour la prise en compte sur la facture suivante + modalités transmission ;

- la date estimative de la prochaine facture et du prochain relevé ;
- l'ensemble des taxes (CTA, CSPE, CTSSG, TCFE, TVA, Contribution biométhane, etc.) sur la facture, assises sur la consommation d'énergie.

### **Obligation de proposer plusieurs moyens de paiement**

Les fournisseurs ont obligation de proposer à leurs clients, comme moyens de paiement, au moins le chèque et un mode de paiement en espèces. Ils sont tenus de proposer gratuitement le paiement par mandat-compte, depuis la loi relative à la consommation du 19 mars 2014. Certains fournisseurs demandent un dépôt de garantie en cas de paiement par chèque.

### **Interdiction de facturer des frais de rejet**

Les fournisseurs d'énergie n'ont pas le droit de facturer des frais de rejet de paiement aux personnes bénéficiaires des tarifs sociaux.

### **Report ou remboursement en cas de trop-perçu**

Lorsqu'une facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu inférieur à 25 euros, il est reporté sur la facture suivante.

Si le consommateur le demande ou si le montant du trop-perçu est supérieur à 25 euros, le fournisseur doit procéder à un remboursement dans un délai de 15 jours.

### **Les impayés de facture d'énergie**

Comme dans tout contrat, le consommateur qui ne paie pas son service de fourniture d'énergie (gaz, électricité) se voit ne plus bénéficier du service. Toutefois, [la loi 2013-312](#) est venue apporter des dispositions particulières dans le cas d'impayés de factures d'énergie et le [décret 2014-274](#) en a apporter les précisions.

Les consommateurs en impayés bénéficient du dispositif dit de la « trêve hivernale », durant laquelle les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel, de chaleur et d'eau ne peuvent procéder à l'interruption du service. Les fournisseurs d'électricité peuvent, néanmoins, procéder, en application de la loi, à une réduction de la puissance fournie en respectant certaines conditions. Cette réduction de la puissance ne peut pas être appliquée aux consommateurs bénéficiant des tarifs sociaux.

Entre le 1er novembre et le 15 mars, les fournisseurs doivent informer leurs clients en situation d'impayés de l'existence de l'interdiction hivernale d'interruption de fourniture.

### **Les tarifs sociaux dans l'énergie**

Pour l'électricité, il s'appelle le Tarif de Première Nécessité (TPN), pour le gaz c'est le Tarif de Spécial de Solidarité (TSS).

Ces tarifs sociaux permettent de bénéficier d'une déduction forfaitaire annuelle sur la facture, de la gratuité de la mise en service, d'un abattement sur la facturation du déplacement du technicien en cas de suspension de fourniture pour défaut de paiement et de l'absence de frais de rejet de paiement.

Pour ceux qui bénéficient de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ou l'Aide pour une Complémentaire Santé (ACS), l'attribution du tarif social est automatique. Il concerne aussi les foyers dont le revenu fiscal annuel de référence est inférieur à 2 175 euros par part en France métropolitaine.

Pour plus d'informations sur ces tarifs sociaux, il existe 2 numéros gratuits (appel et service gratuits) accessibles du lundi au vendredi de 9h à 18h :

- n° vert TPN : 0 800 333 123 ;
- n° vert TSS : 0 800 333 124.

### **En cas de litige ou de contestation**

Il faut d'abord contacter le service réclamation de votre fournisseur (EDF, GDF Suez devenu Engie, Direct énergie, ENI, etc.). Si, au bout de deux mois vous n'avez pas obtenu de réponse de votre fournisseur ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie dans un délai maximum de 10 mois. Sa saisine se fait par courrier (**sans affranchissement** Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09) ou [en ligne](#).