

REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC LOCAL DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL (adopté par délibération du 18 décembre 2007).

Le service public local de fourniture de gaz naturel est organisé par les autorités organisatrices de la distribution publique de gaz. Pour les clients qui bénéficient des tarifs réglementés de vente mentionnés à l'article 7 de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003, les fournisseurs de gaz naturel exercent leur activité dans les conditions fixées par leur autorisation de fourniture ainsi que par le présent règlement de service.

1. OBJET DU REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC LOCAL DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL.

Le présent règlement du service public local de fourniture de gaz naturel a pour objet de définir certaines modalités de la fourniture de gaz naturel aux clients raccordés au réseau de distribution publique de gaz naturel de l'Allier qui bénéficient de l'un des tarifs réglementés de vente mentionnés à l'article 7 de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003.

2. DISPOSITIONS GENERALES

Le fournisseur de gaz naturel s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture de gaz que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil).

Le présent règlement de service est tenu à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; les dispositions contractuelles en faisant application sont en outre portées à la connaissance, selon les modalités applicables à la remise du contrat, de tout client souscrivant un contrat de fourniture de gaz naturel faisant application de l'un des tarifs réglementés de fourniture de gaz mentionnés à l'article 7 de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003.

Les conditions de fourniture de gaz naturel aux clients bénéficiant des tarifs réglementés mentionnés à l'article 7 de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur (dont ceux fixant les tarifs réglementés de vente du gaz naturel).

3. PRATIQUES COMMERCIALES DU FOURNISSEUR

Le fournisseur, dans la mise en œuvre des missions de vente de gaz aux clients bénéficiant des tarifs réglementés, utilise des méthodes commerciales loyales, excluant toute pratique agressive, trompeuse ou abusive.

Il veille à respecter la réglementation en matière de publicité mensongère, d'omission d'informations essentielles, de vente forcée, de harcèlement.

Le fournisseur veille à ce que les démarches commerciales des commerciaux et autres intermédiaires habilités à vendre en son nom et pour son compte du gaz se fassent dans le strict respect des règles protectrices des consommateurs en matière de démarchage et de vente à distance.

Le fournisseur veille dans ses pratiques commerciales au respect des droits des personnes particulièrement vulnérables (vulnérabilité due à l'âge, à la maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique, ...).

4. INFORMATION PRECONTRACTUELLE DU CONSOMMATEUR ET CONTRAT

4.1 Information précontractuelle

Préalablement à la conclusion du contrat, le fournisseur communique à son client le contenu de l'information précontractuelle prévue à l'article L. 121-87 du Code de la consommation par téléphone ou, à la demande du client, par voie électronique ou par courrier.

Il vérifie que ces informations ont bien été comprises par le client.

Les fournisseurs et les personnes habilités à vendre en leur nom et pour leur compte du gaz doivent être en mesure d'apporter toute information relative aux offres de contrat que les clients sont en droit de leur demander.

Pour assurer la lisibilité des informations lorsqu'elles sont délivrées par voie électronique ou par courrier dans le cadre de l'information précontractuelle et la bonne compréhension des contrats, le fournisseur utilisera une taille de caractères qui ne devra pas être inférieure au corps 8 ou transmettra à la demande du client l'information précontractuelle et/ou le contrat dans un format comprenant des caractères dont la taille ne sera pas inférieure au corps 8.

Le fournisseur insérera dans l'information précontractuelle un glossaire des principaux termes employés nécessitant une explication (exemple : PLD, GRD, contrat GRD-F, puissance souscrite, ...).

Outre les informations prévues à l'article L.121-87 du Code de la consommation, le fournisseur d'électricité et/ou de gaz sera en mesure de préciser :

- que le fournisseur de gaz naturel aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente exerce des missions de service public sous le contrôle d'une autorité organisatrice de la distribution publique de gaz,
- le délai de règlement à compter de la date d'émission de la facture et le montant des pénalités pour retard de paiement.
- Les caractéristiques du service clients et l'indication d'un numéro de téléphone (coût éventuel) et d'une adresse ou d'un site Internet permettant aux clients d'obtenir les informations complémentaires.

4.2 Contrat de fourniture de gaz

Le contrat de fourniture de gaz contiendra au minimum les informations mentionnées pour le projet de contrat à l'article 4.1 du présent règlement en supplément des éléments devant y figurer en vertu de l'article L 121-88 du Code de la consommation.

Le fournisseur adresse à son client le contrat par voie électronique, ou à la demande du client, par courrier, sans frais supplémentaire. Il adapte la communication du contrat aux handicaps des consommateurs.

Le contrat de vente de gaz naturel à un client bénéficiant d'un tarif réglementé de vente est conclu pour une durée déterminée. En cas d'annulation d'un changement de fournisseur à la demande d'un client résultant d'une décision de justice établissant que le client n'a pas exercé ses droits relatifs à l'éligibilité ou d'une erreur technique lors de la demande de changement de fournisseur (erreur de saisie de la référence du point de livraison du gaz), l'exécution du contrat au tarif réglementé de vente reprend dans les conditions antérieures.

4.3 Clauses réglant les relations entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau

Conformément à l'article L 121-92 du Code de la consommation, lorsque le client bénéficie d'un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution de gaz naturel, ce contrat doit reproduire en annexe les clauses réglant les relations entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau notamment les clauses précisant les responsabilités respectives de ces opérateurs.

5. CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE

5.1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs réglementés proposés par le fournisseur, et fixés conformément à la réglementation en vigueur.

Le fournisseur met à disposition des clients des barèmes tarifaires dans toutes ses agences et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques des tarifs choisis figurent sur chaque facture.

Les prestations techniques du gestionnaire de réseau et leurs prix sont disponibles dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau.

5.2 Suppression de tarifs

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation des contrats en cours. Le fournisseur s'engage, en cas de suppression d'un tarif, à en informer le client par tout moyen et à lui proposer un nouveau contrat adapté à ses besoins. Cependant l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

5.3 Adéquation tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de ses tarifs à ses besoins.

Le fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que ses contrats sont bien adaptés à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la première année du contrat, le fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du client et à sa demande.

En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5.4 Tarif spécial de solidarité

Les clients domestiques ayant droit à la tarification spéciale « produit de première nécessité » pour l'électricité bénéficient pour le gaz du tarif spécial de solidarité mentionné à l'article 7 de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003.

6. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

6.1 Etablissement de la facture

Chaque facture de gaz est expédiée gratuitement au client. Elle lui est adressée sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition. Elle comporte les éléments d'information mentionnés par les dispositions législatives et réglementaires applicables.

6.2 Facture sur index estimés

En l'absence d'index réels de relève communiqués au fournisseur par le gestionnaire de réseau, le fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du client par tout moyen à sa disposition, notamment l'historique de consommation s'il existe, ou toute autre information communiquée par le gestionnaire de réseau.

6.3 Changement de prix

En cas de modification des prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon des règles de répartition communiquées par le fournisseur au client, et justifiables par le profil de consommation de celui-ci.

6.4 Contestations de facturation

a) Contestation par le client

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

b) Rectification par le fournisseur

Le fournisseur peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de facturation. Il peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 5 ans (4 ans pour les administrations). Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client.

7. PAIEMENT DES FACTURES

7.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Divers mode de paiement seront autorisés sans frais supplémentaire.

7.2 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire de chaque contrat reste responsable du paiement des factures.

7.3 Mesures prises par le fournisseur en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, le fournisseur peut, après accomplissement des formalités prévues au paragraphe 7.4 du présent article, et mise en demeure du client, demander au gestionnaire du réseau de distribution d'interrompre la livraison du gaz.

Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du client sauf dispositions législatives ou règlementaires contraires et sans préjudice des dispositions spécifiques aux clients en situation de précarité.

7.4 Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

Lorsqu'un consommateur est en situation d'impayé, le fournisseur l'informe qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze jours, les livraisons de gaz pourront être supprimées. Le fournisseur recherche auprès du client une solution amiable et l'informe de la possibilité de saisine du fonds de solidarité pour le logement.

Jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide, le consommateur bénéficie du maintien de la fourniture de gaz prévue à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles susvisé.

Du 1^{er} novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, le fournisseur de gaz ne peut procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, pour non-paiement des factures, de la fourniture de gaz aux personnes ou familles bénéficiant ou ayant bénéficié, dans les douze derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

7.5 Délai de remboursement

Le fournisseur s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois après mise en demeure du fournisseur par le client, lorsque le fournisseur a décidé de ne pas contester la demande de ce client.

7.6 Taxes

Le fournisseur applique les taxes conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

8. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

Le fournisseur procède au traitement informatisé des informations relatives à ses clients afin de gérer la relation clientèle dans le cadre de la fourniture d'énergie et des services aux particuliers. Ce traitement a fait l'objet des formalités préalables requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du fournisseur ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants et aux établissements financiers et postaux teneurs de comptes.

Les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition dans les conditions prévues par la loi informatique, fichiers et libertés auprès du fournisseur.

9. RECOURS

En cas de litige dans l'application des contrats, le client peut saisir les services compétents du fournisseur en vue d'un réexamen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles sur simple demande auprès du fournisseur et de l'autorité organisatrice.

Après épuisement des voies de recours internes, le client peut soumettre le différend au Médiateur de l'énergie.

10. CONTROLE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

L'autorité organisatrice du service public local de fourniture de gaz naturel assure le contrôle du respect des dispositions du présent règlement par tout fournisseur chargé de les mettre en œuvre.

11. EVOLUTION DU REGLEMENT DE SERVICE

En cas d'évolution du règlement de service, les clients seront informés des modifications apportées dans les conditions prévues à l'article 2.