

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus

NOR : EFIC1124216A

**Publics concernés :** les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel, les consommateurs, les non-professionnels ainsi que les consommateurs finals non domestiques ayant souscrit une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 30 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an.

**Objet :** fixe les conditions de présentation des factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité, fixe les modes de paiement offerts au client par le fournisseur et leurs modalités, précise les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus et leur identification, prévoit comment le fournisseur indique sur quelle base repose son estimation, prévoit de mentionner la période au cours de laquelle le consommateur peut transmettre ses index et les modalités de cette transmission pour qu'ils soient pris en compte dans l'émission de la facture suivante.

**Entrée en vigueur :** le 1<sup>er</sup> janvier 2013, à l'exception de l'article 12 qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

**Notice :** cet arrêté est pris en application de l'article L. 121-91 du code de la consommation, il encadre les éléments contenus dans la facture et précise les modalités de délivrance d'une facture avant paiement. Il indique les modalités de transmission de la facture et impose l'établissement d'une facture sur la base de la consommation réelle au moins une fois par an. Il prévoit qu'une mention indique au consommateur les moyens d'accès aux informations sur les prix pratiqués par le fournisseur et les coordonnées du site d'information des pouvoirs publics. L'arrêté prévoit également la communication au consommateur d'éléments récapitulatifs, en application de l'article L. 113-3 du code de la consommation relatif à l'information du consommateur sur les prix.

**Références :** l'article L. 121-91 du code de la consommation peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, et le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation,

Vu la directive 2006/32/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2006 relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques et abrogeant la directive 93/76/CEE du Conseil, notamment son article 13 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 113-3, L. 121-86 et L. 121-91 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 112-6, L. 112-12 et D. 112-3 ;

Vu le code de l'énergie ;

Vu le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'énergie en date du 4 octobre 2011 ;

Vu l'avis du commissaire à la simplification en date du 24 février 2012 ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La fourniture d'électricité ou de gaz naturel donne lieu avant paiement à la délivrance sans frais, par le fournisseur, d'une facture au consommateur.

Pour le consommateur ayant choisi un étalement des règlements, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel délivre, au moins une fois par an, une facture ainsi qu'un échéancier de paiement.

**Art. 2.** – La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel est adressée au consommateur sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition.

Elle est établie au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée.

**Art. 3.** – La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel indique les moyens simples et gratuits permettant au consommateur d'accéder à l'ensemble des prix appliqués par le fournisseur.

La facture indique les coordonnées téléphoniques ainsi que le coût d'appel et l'adresse du site internet du « service d'information des pouvoirs publics ».

**Art. 4.** – La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants :

- le nom, l'adresse et le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel ou toute indication équivalente pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ;
- le nom, l'adresse électronique et postale, le numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du fournisseur ;
- le numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du gestionnaire du réseau de distribution lorsque le fournisseur a conclu avec le consommateur un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel ;
- le numéro de référence du client ;
- le nom, le prénom ou la raison sociale du titulaire du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;
- l'adresse du site de consommation ;
- le cas échéant, le nom du payeur et l'adresse de facturation, si ces coordonnées sont différentes de celles du site de consommation ;
- l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires ;
- la date d'échéance et le délai de préavis de résiliation du contrat à durée déterminée souscrit par le consommateur final non domestique pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 30 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an ;
- pour l'électricité, le numéro du point de livraison du site de consommation (PDL) et la puissance souscrite ;
- pour le gaz naturel, le numéro du point de comptage et d'estimation (PCE) et la consommation annuelle de référence (CAR) ou la consommation annuelle prévisionnelle utilisée par le fournisseur pour ses estimations ;
- le caractère réglementé ou non des prix facturés ;
- le numéro de référence du ou des compteurs ;
  - le type du ou des compteurs transmis par le gestionnaire de réseau de distribution ;
- le numéro de référence de la facture, sa date d'émission et sa date limite de paiement ;
- la date estimative de la prochaine facture et, si le fournisseur en a connaissance, celle du prochain relevé ;
- la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission, en application du cinquième alinéa de l'article L. 121-91 du code de la consommation ;
- les modalités de paiement ;
- l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, éventuellement sous forme de graphique, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, si le fournisseur dispose de ces informations, et distinguant les consommations réelles et estimées.

**Art. 5.** – Pour chaque type d'abonnement souscrit auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel une ligne distincte identifie clairement :

- la période de facturation ;
- le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent.

**Art. 6.** – Le détail des consommations d'électricité ou de gaz naturel mentionne pour chaque énergie :

- la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client ;
- les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m<sup>3</sup> pour le gaz naturel ;
- le nombre de kWh ou de m<sup>3</sup> facturés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ;
- pour le gaz naturel, le coefficient de conversion appliqué à la période facturée ;
  - le prix unitaire du kWh et le montant hors taxes des consommations ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent ;

- en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.

**Art. 7.** – La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel mentionne la période facturée et le prix unitaire hors taxes des options et des services, le cas échéant, souscrits auprès du fournisseur.

**Art. 8.** – La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, la date et l'intitulé des prestations réalisées par le gestionnaire du réseau public de distribution et facturées par le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. L'intitulé de ces prestations doit permettre de les identifier dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau de distribution.

**Art. 9.** – La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel détaille l'ensemble des taxes et contributions applicables, dues par le consommateur en vertu de la législation en vigueur.

Elle mentionne notamment :

- le montant de la facture hors TVA pour le consommateur final non domestique souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an ;
- les taux et les montants de la TVA ;
- le montant total de la facture toutes taxes comprises.

**Art. 10.** – En vue d'assurer l'information du consommateur, la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise de manière apparente les mentions complémentaires suivantes :

- en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, la base sur laquelle repose l'estimation ou comment avoir accès à cette base ;
- si la facture comporte des rectifications, les informations relatives à la période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement, ces informations peuvent figurer clairement dans un document joint à la facture ;
- les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations ;
- l'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie accompagnées de la mention suivante : « En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [nom du fournisseur] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie » ;
- le délai minimal de conservation des factures.

**Art. 11.** – La facture comporte également les éléments suivants :

- le montant à payer ou, le cas échéant, à rembourser ;
- la date limite de paiement ou, le cas échéant, le délai de remboursement.

**Art. 12.** – Les éléments suivants sont communiqués au consommateur au moins une fois par an pour chaque énergie :

- le montant hors taxes de l'abonnement annuel facturé ;
- le montant hors taxes de la consommation annuelle facturée ;
- le montant hors taxes annuel facturé de chaque option et service souscrits ;
- le montant total annuel toutes taxes comprises facturé au client.

**Art. 13.** – Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier susvisé.

**Art. 14.** – En cours de contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.

**Art. 15.** – L'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel est abrogé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

**Art. 16.** – Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013, à l'exception de celles de l'article 12, qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

**Art. 17.** – La directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 18 avril 2012.

*Le ministre auprès du ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,  
chargé de l'industrie,  
de l'énergie et de l'économie numérique,*  
ERIC BESSON

*Le secrétaire d'Etat  
auprès du ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,  
chargé du commerce, de l'artisanat,  
des petites et moyennes entreprises,  
du tourisme, des services,  
des professions libérales et de la consommation,*  
FRÉDÉRIC LEFEBVRE