

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

**Arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel par leur fournisseur de gaz naturel dans le cadre de la suppression de ces tarifs**

NOR : TRER1932416A

**Publics concernés :** consommateurs de gaz naturel, fournisseurs de gaz naturel.

**Objet :** information des consommateurs de gaz naturel qui ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

**Notice :** le présent arrêté fixe les modalités d'information des clients sur leur perte d'éligibilité aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel par les fournisseurs proposant de tels tarifs.

**Références :** ce texte est pris pour application de la loi relative à l'énergie et au climat. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

La ministre de la transition écologique et solidaire et le ministre de l'économie et des finances,

Vu le code de la consommation ;

Vu le code de l'énergie, notamment ses articles L. 122-3, L. 131-1, L. 131-2, L. 131-5, L. 134-25 et suivants, et L. 445-3 et suivants ;

Vu la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, et notamment son article 63 ;

Vu l'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 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'énergie en date du 12 novembre 2019,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – I. – Les factures de gaz naturel adressées aux consommateurs mentionnés au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée par leur fournisseur de gaz naturel aux tarifs réglementés comportent un encadré indiquant :

1° Jusqu'au 28 février 2023, le texte suivant : « Message important : votre contrat au tarif réglementé du gaz prendra fin le 30 juin 2023. Vous pouvez souscrire à tout moment sans frais à une offre de marché chez le fournisseur de votre choix. Vous pouvez comparer gratuitement les offres disponibles sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Lorsque des contraintes techniques liées au nombre de caractères mobilisables sur la facture dans les délais de mise en œuvre de cet arrêté imposent un message plus court, le fournisseur concerné en informe préalablement la Commission de régulation de l'énergie, et les ministères en charge de l'énergie et de la consommation, en argumentant l'impossibilité technique. Si la contrainte technique apparaît justifiée, le texte à apposer est alors le suivant : « Important : votre contrat aux tarifs réglementés prendra fin le 30 juin 2023. Vous pouvez souscrire à tout moment sans frais à l'offre de marché de votre choix. Comparez-les sur [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Cet encadré est présenté sur la première page de la facture de manière visible et distincte du reste de la facture, lorsque cette mise en œuvre est techniquement réalisable. A défaut, le message mentionné au premier alinéa doit être apposé en deuxième page de la facture et le fournisseur devra en informer la Commission de régulation de l'énergie, et les ministères en charge de l'énergie et de la consommation, en argumentant l'impossibilité technique de le faire figurer en première page ;

2° A compter de l'envoi des dispositions contractuelles visées à l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat, et au plus tard à compter du 15 avril 2023, le texte suivant : « Attention : votre contrat au tarif réglementé du gaz prend fin le 30 juin 2023 : vous devez souscrire à une offre chez le fournisseur de votre choix. A défaut, votre contrat sera remplacé par l'offre de marché qui vous a été adressée. Comparez gratuitement les offres sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Cet encadré est présenté sur la première page de la facture de manière visible et distincte du reste de la facture.

II. – Toute communication relative à la gestion d'un contrat aux tarifs réglementés adressée sur un support durable par les fournisseurs proposant des tarifs réglementés aux consommateurs mentionnés au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée comporte un encart incluant le message suivant :

« Message important : les tarifs réglementés du gaz prendront fin le 30 juin 2023. Quitter les tarifs réglementés pour souscrire à une offre de marché peut se faire à tout moment, sans frais, et simplement (sans coupure ni changement de compteur). Comparez gratuitement les offres disponibles sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Cet encart est présenté de manière visible et distincte du reste du support.

III. – Toute communication visée aux I et II aux consommateurs mentionnés au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée par les fournisseurs proposant des tarifs réglementés ne peut comporter aucune mention relative à une offre de marché de leur fournisseur de gaz naturel aux tarifs réglementés de vente.

**Art. 2.** – Pour les consommateurs finals domestiques, les courriers mentionnés au 4° du VII de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée précisent le nom et les coordonnées du service clients des fournisseurs de gaz naturel proposant une offre de marché tels que référencés sur le comparateur mentionné à l'article L. 122-3 du code de l'énergie sur la commune où se situe le point de livraison du contrat aux tarifs réglementés de ce consommateur.

Les données nécessaires à l'établissement de la liste mentionnée au premier alinéa sont transmises par le médiateur national de l'énergie aux ministères en charge de l'énergie et de l'économie et des finances deux semaines après la publication du présent arrêté pour le courrier mentionné au 4°, *a*, du VII de l'article 63 de la loi susvisée, et un mois avant l'envoi des courriers mentionnés au 4°, *b* à *e*, du VII de l'article 63 de la loi susvisée. La date d'établissement de cette liste est précisée sur le courrier.

**Art. 3.** – I. – Les factures de gaz naturel adressées aux consommateurs mentionnés au 1° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée par leur fournisseur de gaz naturel comportent un encadré indiquant :

1° Jusqu'au 15 septembre 2020 le texte suivant : « Message important : votre contrat au tarif réglementé du gaz prendra fin le 1<sup>er</sup> décembre 2020. Vous pouvez souscrire à tout moment, sans frais, à une offre de marché chez le fournisseur de votre choix. Vous pouvez comparer gratuitement les offres disponibles sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Lorsque des contraintes techniques liées au nombre de caractères mobilisables sur la facture dans les délais de mise en œuvre de cet arrêté imposent un message plus court, le fournisseur concerné en informe préalablement la Commission de régulation de l'énergie, et les ministères en charge de l'énergie et de la consommation en argumentant l'impossibilité technique. Si la contrainte technique est justifiée, le texte à apposer est alors le suivant : « Important : votre contrat aux tarifs réglementés prendra fin le 1<sup>er</sup> décembre 2020. Vous pouvez souscrire à tout moment sans frais à l'offre de marché de votre choix. Comparez-les sur [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Cet encadré est présenté sur la première page de la facture de manière visible et distincte du reste de la facture, lorsque cette mise en œuvre est techniquement réalisable. A défaut, le message mentionné au premier alinéa doit être apposé en deuxième page de la facture et le fournisseur devra en informer la Commission de régulation de l'énergie, et les ministères en charge de l'énergie et de la consommation, en argumentant l'impossibilité technique de le faire figurer en première page ;

2° A partir du 15 septembre 2020 le texte suivant : « *Attention* : votre contrat au tarif réglementé du gaz prend fin le 1<sup>er</sup> décembre 2020 : vous devez souscrire à une offre chez le fournisseur de votre choix. A défaut, votre contrat sera remplacé par l'offre de marché qui vous a été adressée. Comparez gratuitement les offres sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Lorsque des contraintes techniques liées au nombre de caractères mobilisables sur la facture dans les délais de mise en œuvre de cet arrêté imposent un message plus court, le fournisseur concerné en informe préalablement la Commission de régulation de l'énergie et les ministères en charge de l'énergie et de la consommation, en argumentant l'impossibilité technique. Si la contrainte technique est justifiée, le texte à apposer est alors le suivant : « *Attention* : votre contrat au tarif réglementé prend fin le 1<sup>er</sup> décembre : choisissez une offre avec l'aide du comparateur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). A défaut, l'offre qui vous a été envoyée s'appliquera. »

Cet encadré est présenté sur la première page de la facture de manière visible et distincte du reste de la facture, lorsque cette mise en œuvre est techniquement réalisable. A défaut, le message mentionné au premier alinéa doit être apposé en deuxième page de la facture et le fournisseur devra en informer la Commission de régulation de l'énergie, et les ministères en charge de l'énergie et de la consommation, en argumentant l'impossibilité technique de le faire figurer en première page.

II. – Toute communication relative à la gestion d'un contrat aux tarifs réglementés de gaz naturel adressée sur un support durable par les fournisseurs proposant des tarifs réglementés aux consommateurs mentionnés au 1° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée comporte un encart incluant le texte suivant :

« Message important : les tarifs réglementés du gaz prendront fin le 1<sup>er</sup> décembre 2020. Quitter les tarifs réglementés pour souscrire à une offre de marché peut se faire à tout moment, sans frais, et simplement (sans coupure ni changement de compteur). Comparez gratuitement les offres disponibles sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). »

Cet encart est présenté de manière visible et distincte du reste du support.

III. – Toute communication visée aux I et II aux consommateurs mentionnés au 1° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat susvisée par les fournisseurs proposant des tarifs réglementés ne peut comporter aucune mention relative à une offre de marché de leur fournisseur de gaz naturel aux tarifs réglementés de vente.

**Art. 4.** – Lors de tout échange téléphonique relatif à la gestion de son contrat au tarif réglementé entre un consommateur et son fournisseur, le fournisseur informe son client, de façon neutre et compréhensible, de la fin des

tarifs réglementés, de la disponibilité des offres de marchés chez le fournisseur de son choix, et de l'existence du comparateur mentionné à l'article L. 122-3 du code de l'énergie.

L'information des clients peut être réalisée par le biais d'un message d'accueil préenregistré. Dans ce cas, son contenu est communiqué préalablement à la Commission de régulation de l'énergie, et aux ministres en charge de l'énergie et de la consommation.

Les consignes internes des équipes commerciales des fournisseurs de contrats aux tarifs réglementés de vente sont portées à la connaissance de la Commission de régulation de l'énergie préalablement à leur mise en œuvre.

Toutes les informations prévues au présent article sont formulées de façon neutre et compréhensible. Toute promotion d'une offre de marché est interdite lors de ces échanges, sauf s'il n'existe qu'un seul fournisseur actif sur la zone de desserte concernée figurant sur le site du comparateur mentionné à l'article L. 122-3 du code de l'énergie au moment de l'appel.

**Art. 5. – I. –** Toutes les pages du site internet public des fournisseurs ayant des contrats aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel, qui mentionnent les tarifs réglementés de vente du gaz naturel, comportent un encadré clair et visible, mentionnant de façon neutre la fin de ces tarifs et le renvoi vers l'espace d'information détaillé mentionné au II de cet article, de la façon suivante :

« Message important : les tarifs réglementés du gaz vont prendre fin : retrouvez toutes les informations sur la fin des tarifs réglementés ici. »

II. – Le site internet des fournisseurs ayant des contrats aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel comporte, de façon visible et distincte, un espace d'information neutre et pédagogique sur la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel, qui indique :

- la date de fin des tarifs réglementés du gaz naturel par catégorie de consommateurs ;
- la possibilité de quitter les tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour un contrat en offre de marché à tout moment et gratuitement, chez le fournisseur de son choix ;
- une explication sur la démarche à effectuer par leur client pour souscrire à une offre de marché chez le fournisseur de son choix, notamment la résiliation automatique du contrat aux tarifs réglementés à la souscription d'un nouveau contrat en offre de marché, l'absence de coupure, et l'absence de changement de compteur ;
- un lien vers le site officiel d'information sur la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel ;
- un lien vers le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie ;
- à compter de l'échéance de transmission des nouvelles conditions du contrat de fourniture pour les consommateurs bénéficiant des tarifs réglementés de vente du gaz naturel mentionnée au IX de l'article 63 de la loi susvisée, une information sur les modalités de souscription à ce contrat de fourniture, ainsi que ses principales caractéristiques, y compris les modalités de résiliation et la possibilité de souscrire à une autre offre de marché chez le fournisseur de son choix. Il indique également les possibilités du consommateur aux tarifs réglementés pour consulter cette offre (transmise par courrier, et disponible dans l'espace personnel des consommateurs aux tarifs réglementés de vente) ;
- l'impossibilité de souscrire à un nouveau contrat aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel ;
- toute autre information à la demande expresse des ministres chargés de l'énergie et de la consommation.

III. – Toutes les pages du site internet public des fournisseurs ayant un contrat aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel, consacrées auxdits tarifs réglementés de vente, ne peuvent comporter aucune mention spécifique des offres de marché de ces fournisseurs.

**Art. 6. –** La page d'accueil de l'espace personnel des consommateurs aux tarifs réglementés de vente comporte un encadré clair et visible mentionnant l'échéance de fin de ces tarifs pour ce consommateur, ainsi qu'un renvoi vers l'espace d'information détaillé mentionné au II de l'article 5, de la façon suivante :

« Message important : votre contrat aux tarifs réglementés du gaz prendra fin le [01/12/2020 ou 30/06/2023, échéance à adapter par le fournisseur pour chaque consommateur] : retrouvez toutes les informations sur la fin des tarifs réglementés, et vos possibilités pour souscrire à l'offre de marché de votre choix ici. »

L'espace personnel comporte, de manière claire et visible, uniquement à compter de la transmission des nouvelles conditions du contrat de fourniture pour les consommateurs bénéficiant des tarifs réglementés de vente du gaz naturel mentionnée au IX de l'article 63 de la loi susvisée et jusqu'à un an après la fin de leur contrat aux tarifs réglementés, le contrat de fourniture, une information sur les modalités de souscription à ce contrat ainsi que la présentation de ses principales caractéristiques, y compris les modalités de résiliation et la possibilité de souscrire à une autre offre de marché chez le fournisseur de son choix.

Toutes les pages de l'espace personnel des consommateurs aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel, qui mentionnent lesdits tarifs réglementés de vente ne peuvent comporter aucune autre promotion des offres de marché de ces fournisseurs.

**Art. 7. –** L'article 1<sup>er</sup> entre en vigueur trois mois après la publication de la loi susvisée.

L'article 2 entre en vigueur le jour suivant la publication du présent arrêté au *Journal officiel* de la République française.

Les articles 3 à 6 entrent en vigueur un mois après la publication du présent arrêté au *Journal officiel* de la République française.

**Art. 8.** – La directrice de l'énergie et la directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont chargées, chacune en ce qui la concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 12 décembre 2019.

*La ministre de la transition écologique  
et solidaire,*

Pour la ministre et par délégation :

*La directrice de l'énergie,*  
S. MOURLON

*Le ministre de l'économie  
et des finances,*

Pour le ministre et par délégation :

*La directrice générale  
de la concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes,*

V. BEAUMEUNIER