

## Analyse des CGV du fournisseur GDF SUEZ applicables depuis le mois de décembre 2011 et disponibles sur son site Internet

L'information du consommateur pourrait être améliorée concernant les thèmes suivants qui ne sont pas abordés par les CGV actuelles :

- le retour possible aux tarifs réglementés (réversibilité possible à tout moment en gaz dans la limite de 30 000 kWh...),
- le mode de détermination des index contractuels (mise en service, résiliation, changement de fournisseur)
- les spécificités de la facturation des consommations en gaz naturel (définitions du PCE, du coefficient de conversion...),
- les moyens à disposition du consommateur pour transmettre ses auto-relevés,
- précisions sur le rôle de conseil du fournisseur au moment de la souscription et en cours de contrat,
- les dispositions consacrées à la suspension de fourniture ne sont pas claires, en particulier en ce qui concerne les délais que GDF SUEZ doit respecter,
- le traitement de la réclamation, les voies de recours et la saisine du médiateur pourraient être plus explicites.
- conventions retenues pour le décompte des jours du mois et calcul de la TVA, arrondis
- préciser les possibilités et services offerts au consommateur pour transmettre un auto-relevé et les conditions de délais à respecter pour qu'il soit pris en compte dans sa facturation.

De plus, les CGV de GDF SUEZ devront être mises en conformité avec :

- Le décret du 6 mars 2012 relatif à l'automatisation des procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel,
- 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.
- L'article L 121-87 -12° du Code de la consommation, sur l'indemnisation prévue en cas de défaut de qualité des services prévus par le contrat.

#### I - Remarques générales de forme :

- Le sommaire en page 3 des CGV permet au consommateur de se repérer facilement et d'obtenir rapidement l'information souhaitée.  
En revanche, l'ordre choisi est sujet à discussion.  
A titre d'exemple l'article 3 consacré à la « *souscription du(des) contrat(s)* » est en page 5 alors que le droit de rétraction et la vente à distance, directement liés à la souscription du contrat, ne sont abordés qu'à l'article 11, en page 10.  
Il serait peut-être intéressant de réorganiser les CGV, l'utilité du sommaire en serait d'autant plus grande.
- Les conditions applicables aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel sont présentes dans le même document, que le tarif choisi soit réglementé ou en offre de marché.  
Cette présentation oblige les clients à parcourir l'ensemble du document avant de trouver les CGV applicables à l'énergie souhaitée.  
Le MNE recommande au fournisseur GDF SUEZ de séparer les CGV électricité et gaz naturel de sorte qu'elles figurent, avec leurs annexes respectives, dans deux documents distincts.
- Le lexique en page 4 des CGV permet au consommateur d'avoir les définitions de certains termes techniques. Il est situé en préambule, ce qui permet au consommateur de s'y reporter facilement.  
Toutefois, de nombreuses définitions sont absentes.  
Le MNE recommande à GDF SUEZ de compléter son lexique.

**II - Clauses étudiés paraissant devoir être améliorées afin de favoriser l'information des consommateurs :**

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p><b>Lexique (page 4)</b></p>	<p>Ce lexique n'est pas assez complet.</p>	<p>Devraient être ajoutées les définitions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coefficient de conversion,</li> <li>- coefficient climatique,</li> <li>- PCE,</li> </ul>
<p><b>4.1. Choix et structure des tarifs réglementés</b>            « Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par le Fournisseur, et fixés conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur met à disposition des Clients les barèmes de prix dans toutes ses agences et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture et dans les CPV. Chacun des tarifs actuels comporte un Abonnement annuel et un prix proportionnel dépendant du niveau de prix appliqué sur la commune. Le Fournisseur pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus. »</p>	<p>En tant que profane, il semble difficile de trouver le tarif le plus adapté aux usages en comparant les besoins et les barèmes de prix.</p> <p>L'information du consommateur pourrait être améliorée pour rendre son choix éclairé.</p> <p>Un renvoi vers le site Internet de GDF SUEZ pourrait être imaginé permettant au consommateur de lister son équipement (principe des cases à cocher comme par exemple : site Internet de la SICAE de l'Oise rubrique « bien choisir son abonnement ») afin de déterminer sa plage de consommation prévisionnelle.</p>	<p>Proposition de rédaction :</p> <p>« Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par le Fournisseur, <del>et fixés conformément à la réglementation en vigueur.</del> Le fournisseur s'engage à conseiller le Client à tout moment sur le tarif le plus adapté à ses besoins. Le Fournisseur met à disposition des Clients, une typologie des usages, ainsi que la plage de consommation prévisionnelle correspondant au tarif souscrit ainsi que les barèmes de prix sur son site internet et dans toutes ses agences et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture et dans les CPV. Chacun des tarifs actuels comporte un Abonnement annuel et un prix proportionnel dépendant du niveau de prix appliqué sur la commune. Le Fournisseur pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus. »</p> <p>Ajout :</p> <p>Le Client est informé qu'il existe trois Classes de consommation s pour le gaz naturel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- B0 : de 1 000 à 6 000 kWh de gaz naturel par an, correspondant à un usage cuisson,</li> <li>- B1 : de 6 000 à 30 000 kWh de gaz naturel par an, correspondant à un usage cuisson, eau chaude et chauffage,</li> <li>- B2i : au delà de 30 000 kWh de gaz naturel par an.</li> </ul>
<p><b>4.3. Adéquation tarifaire</b>            « Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation de son tarif 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 son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1ère 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. »</p>	<p>Ces dispositions s'appliquent devraient s'appliquer que le tarif soit réglementé ou en offre de marché.</p> <p>Cet article évoque les besoins du Client qui, par définition, lui sont propres et spécifiques.</p> <p>En parallèle, le fournisseur s'engage à lui apporter des « éléments d'informations généraux ».</p> <p>A la lecture de cet article, on ne sait pas si la gratuité concerne le conseil et/ou le changement de tarif. De plus, on comprend que la gratuité ne concerne que la première année mais on ne sait pas quels frais seront appliqués si ce changement intervient par la suite.</p>	<p>Un paragraphe distinct (6) devrait traiter de l'adéquation tarifaire qui concerne toutes les offres qu'elles soient réglementées ou à prix de marché.</p> <p>Proposition de rédaction en début d'article :</p> <p>« Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins conformément aux dispositions de l'article 4.1. Le Fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait être conseillé <del>disposer d'éléments d'information généraux</del> pour pour que son Contrat soit bien adapté à son mode de consommation. A chaque échéance annuelle, le fournisseur informe le client dans le cas où le tarif souscrit est inadapté au niveau de</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
	Cet article pourrait signifier que le fournisseur prend en charge tous les frais liés à l'adaptation du contrat aux besoins du client la 1 <sup>ère</sup> année. Cela signifie que même les frais d'intervention technique des GRD (changement de compteur, etc.) doivent être pris en compte. Si ce n'est pas le cas, cette clause doit être rédigée différemment.	consommation de l'année écoulée. » Les modifications tarifaires en électricité peuvent donner lieu à la réalisation d'une prestation par le GRD facturée selon les tarifs en vigueur dans son Catalogue des prestations
<p><b>5.3. Révision de prix</b></p> <p>Le prix du Gaz et/ou de l'Electricité sera révisé à chaque échéance du (des) Contrat(s). Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son(ses) Contrat(s). En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ce(s) nouveau(x) prix pour résilier le(s) Contrat(s), sans pénalité.</p>	Les modalités d'évolution des tarifs réglementés ne figurent pas dans les CGV. Il conviendrait d'ajouter un article sur ce sujet.	Le consommateur est informé que les TRV peuvent évoluer jusqu'à 4 fois par an.
<p><b>6.1. Etablissement de la facture</b></p> <p>« Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le(s) Distributeur(s), le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou le Client.</p> <p>En cas d'Abonnement(s), il(s) est(sont) facturé(s) à terme à échoir. La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations du(des) Distributeur(s) sont facturées par le Fournisseur pour le compte du(des) Distributeur(s) conformément au(x) Catalogue(s) des Prestations. »</p>	<p>« à terme à échoir » : à remplacer par des termes plus simples</p> <p>« à terme échu » : idem</p> <p>L'obligation de facturer au moins une fois par an sur la base des consommations réelles n'est pas mentionnée.</p> <p>Autres remarques : ce paragraphe mériterait d'être plus détaillé en traitant des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un point de vue comptable : nombre de jours composant un mois (30 jours ? 31 jours ?) et une année (360 jours ? 365 jours ?),</li> <li>- coefficient de conversion applicable aux consommations de gaz naturel qui peut être vérifié sur le site Internet de GRDF,</li> <li>- différents rythmes de facturation à la disposition de ses clients et ce qu'implique chacun d'eux</li> </ul> <p>GDF SUEZ devrait également détailler les modalités de collecte des index auto-relevés.</p>	<p>Il serait préférable d'inscrire « <a href="#">par avance, au début de la période pour laquelle l'abonnement est dû</a> »</p> <p>Il serait préférable d'inscrire « <a href="#">à la fin de la période pour laquelle les consommations sont dues</a> »</p> <p>L'obligation de facturer au moins une fois par an sur la base de consommations réelles, quel que soit le rythme de facturation choisi, doit être rappelée.</p> <p>Les définitions devraient être rajoutées au lexique existant.</p> <p>En ce qui concerne le coefficient de conversion, une phrase simple est à privilégier avec un renvoi aux CSL pour davantage de détails. Exemple : « <a href="#">Valeur permettant de convertir le volume de gaz enregistré par le compteur (en m3) en énergie (en kWh)</a> ».</p> <p>Il faudrait également préciser ce qu'implique la facturation bimestrielle, à savoir l'émission de deux factures établies sur la base de consommations estimées puis une facture établie sur la base d'un index relevé.</p> <p>Il est également important de préciser aux consommateurs qu'ils ont la possibilité de transmettre à GDF SUEZ à tout moment leurs index auto-relevés. Il faudrait également leur préciser le créneau de transmission pour qu'il soit pris en compte lors de l'émission d'une facture intermédiaire.</p> <p>Le fournisseur pourrait préciser les services proposés pour la transmission des index auto-relevés.</p>
<p><b>7.1. Paiement des factures</b></p> <p>« Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé. 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 égales aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de</p>	Cet article n'évoque pas les cas de contestation de factures.	<p>Proposition de rédaction en fin d'article :</p> <p>« A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, <a href="#">et à l'exception des cas de contestation de facture prévus à l'article 7.6 des présentes CGV</a>, les sommes dues sont majorées de plein</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur. »	préalablement à l'application de pénalités de retard.	droit, après mise en demeure restée infructueuse 15 jours, de pénalités égales aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur. »
<p><b>7.3. Mensualisation</b>  <i>« Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de 10 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe. Le Client peut opter pour la « Date de Règlement Personnalisé » (DRP). Dans ce cas le règlement des échéances s'effectue par prélèvement automatique mensuel à la date choisie d'un commun accord entre le Fournisseur et le Client. Cette option DRP est payante. »</i></p> <p>(...)</p> <p>Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du(des) compteur(s).</p> <p><i>« Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation</i>  <i>En cas de changement de prix, les relèves réalisées par le Distributeur sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur.</i>  <i>Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients du Fournisseur.</i>  <i>Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, à tout moment en respectant un préavis d'un mois.</i>  <i>En cas de deux rejets consécutifs des échéances du prélèvement automatique, le Fournisseur peut mettre fin à la mensualisation. »</i></p> <p><b>7.5. Mesures prises par le Fournisseur en cas d'absence de paiement</b>  <i>« Dans le respect de la réglementation, en l'absence de paiement, le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de 15 jours restée infructueuse, demander au Distributeur la suspension de la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité pour le(s) PDL du Client. A défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut, 20 jours après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut</i></p>	<p>Il est indiqué que la DRP est payante mais il faudrait préciser sur quel document le client peut trouver le prix de cette option, durée de validité de l'option, reconduction tacite ou non, au même tarif ou non...</p> <p>S'il est bien précisé à l'article <b>7.1. Paiement des factures</b> que « toute facture doit être payée dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission », aucun délai n'est prévu pour le remboursement d'un solde en faveur du client.</p> <p>Cet article n'est pas conforme à l'arrêté facture qui prévoit un remboursement sous quinzaine et, en cas de retard, une majoration au même titre que les pénalités appliquées aux consommateurs en cas de paiement tardif.</p> <p>Précisions à apporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il faudrait préciser ce qu'implique la dé-mensualisation : index calculé parfois et facturation bimestrielle qui implique la réception de factures établies sur la base de consommations estimées.</li> <li>- Lorsque le Client demande la modification de ses échéances, cela peut avoir des conséquences. GDF SUEZ devrait rappeler son rôle de conseil dans la détermination des échéances et les conséquences potentielles pour le client qui s'affranchirait du conseil donné (ex. : solde important en fin d'année).</li> <li>- Les Modes de paiement et de facturation à l'issue d'un rejet de prélèvement quel que soit le de facturation doivent être précisés et ne pas être laissés à la discrétion du fournisseur.</li> </ul> <p>Il convient de reprendre la chronologie imposée par le décret du 13 août 2008 sur les impayés.</p> <p>A défaut, le consommateur n'est pas correctement informé sur ses droits en cas de défaut de paiement et peut penser que sa fourniture d'énergie peut être suspendue dès que le délai de 15 jours est écoulé.</p>	<p>Proposition de rédaction en fin d'article :  « Cette option DRP est payante. <a href="#">Les modalités de souscription de cette offre sont disponibles xxxx</a> ».</p> <p>La prise en compte du nouvel arrêté facture lèvera cette imprécision.</p> <p>Proposition de rédaction en fin d'article :  « En cas de deux rejets consécutifs des échéances du prélèvement automatique, le Fournisseur peut mettre fin à la mensualisation <a href="#">après en avoir averti le Client</a>. »</p> <p><a href="#">« En cas de défaut de paiement conformément à l'échéancier de mensualisation et après relance du Client, GDF SUEZ facture le Client sur une base bimestrielle et met un terme au mode de paiement par prélèvement automatique.</a></p> <p>Préciser les différents délais prévus par le décret de 2008 sur les impayés</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p><i>revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement, le Fournisseur peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article Résiliation. »</i></p> <p><b>7.6. Contestation de facture</b>  « En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client. Ce remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par le Fournisseur de son accord 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. »</p>	<p>Le délai de remboursement est précisé mais pas le délai de traitement de la réclamation, de sorte que le consommateur ne sait pas combien de temps il va devoir attendre.</p> <p>Enfin, un « remboursement » est mentionné alors qu'il est indiqué précédemment que le consommateur peut surseoir au paiement de la somme litigieuse. Le terme « annulation » semble plus approprié.</p>	<p>Proposition de rédaction :</p> <p>« En cas de <b>contestation</b> portant sur une ou plusieurs factures et portée à la connaissance de GDF dans les conditions prévues à l'article 16 des présentes CGV, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à <b>annulation ou à remboursement</b> au profit du Client. Cette <b>annulation ou ce remboursement</b> s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par le Fournisseur de son accord au Client. <b>Dans le cas contraire, GDF SUEZ informe le Client de manière détaillée des raisons pour lesquelles la facturation est exacte.</b> 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 <b>conformément aux dispositions du Catalogue des prestations du Distributeur.</b> »</p> <p>+ indiquer le délai auquel GDF SUEZ s'engage à traiter la réclamation</p>
<p><b>8.2. Tarification spéciale « produit de première nécessité » en Electricité</b>  « Les Clients, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourront bénéficier à leur demande auprès d'EDF pour une part de leur consommation d'Electricité de leur résidence principale à une tarification spéciale « produit de première nécessité ». La tarification « produit de première nécessité » est attribuée au Client pendant une durée d'un an renouvelable sous conditions de ressources à la demande du Client. »</p>	<p>Il n'est pas expressément indiqué que le client doit confier sa fourniture d'électricité au fournisseur EDF.</p> <p>De plus, les tarifs sociaux sont devenus automatiques. L'expression « à leur demande » n'est donc plus adaptée.</p> <p>Il serait d'ailleurs nécessaire d'expliquer aux consommateurs en quoi consiste l'automatisme des tarifs sociaux.</p>	<p>Révision totale de la clause en tenant compte du décret sur l'automatisation des tarifs sociaux.</p>
<p><b>8.3. difficultés de paiement</b>  « Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie. »</p>	<p>Il serait judicieux de préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- que le recouvrement de la créance est suspendu lorsque le dossier a été déclaré recevable par la commission de surendettement ;</li> <li>- le contenu de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles ou le reformuler pour savoir de quoi il s'agit pour que ce soit autoportant.</li> </ul>	<p><b>Le recouvrement de la créance est suspendu lorsque le dossier a été déclaré recevable par la commission de surendettement ;</b></p> <p><b>En cas de saisine du FSL l'alimentation ne pourra pas être suspendue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur l'attribution de l'aide.</b></p>
<p><b>11. Délai de rétractation et vente à distance</b></p>	<p>Certains consommateurs n'ont que les CGV à ce stade du contrat.</p>	<p>Rappeler l'adresse à laquelle écrire pour exercer le droit de rétraction.</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p><b>12. Résiliation</b>  « La résiliation du(des) Contrat(s) s'effectue par courrier. Le Client peut également résilier par téléphone ou par internet. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le(s) Contrat(s) est(sont) résilié(s) de plein droit à la date de prise d'effet d'un(des) nouveau(x) Contrat(s). Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.  En l'absence de paiement des factures par le Client, le Fournisseur peut résilier le(les) Contrat(s) avant sa(leurs) date(s) d'échéance. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. »</p>	<p>Le fait de commencer ce paragraphe par les modalités de résiliation laisse à penser que même lorsqu'on change de fournisseur, il est nécessaire de demander la résiliation de son contrat. Il est donc impératif de distinguer le changement de fournisseur des autres cas et d'en profiter pour expliquer comment sont déterminés les index de résiliation.</p>	<p>Préciser que le changement de fournisseur demandé auprès du nouveau fournisseur résilie automatiquement le contrat avec GDF SUEZ.   préciser comment sont déterminés les index de fin de contrat dans le cadre d'une résiliation « simple » ou faisant suite à un changement de fournisseur, e insistant sur l'intérêt de transmettre un auto-relevé.</p>
<p><b>16. Recours - information</b>  « (...) Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur de GDF SUEZ, TSA 34321 - 92099 LA DÉFENSE Cedex. Dans le cas où le litige ne serait pas réglé, le Client peut saisir le Médiateur national de l'Energie ou la juridiction compétente. Le Client peut accéder à l'aide mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante :  <a href="http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Electricite-ou-gaz-naturel-ouverture-des-marches">www.economie.gouv.fr/dgccrf/Electricite-ou-gaz-naturel-ouverture-des-marches</a> »</p>	<p>Le délai de 2 mois à compter d'une réclamation infructueuse n'est pas mentionné.  Cet article sous-entend que le MNE ne peut être saisi qu'après le médiateur de GDF SUEZ.</p>	<p>Une nouvelle rédaction pourrait s'inspirer de la rédaction prévue dans le nouvel arrêté facture.</p>