

Et Votre facture

Et Pour plus d'informations

À partir du 1^{er} janvier 2013, votre facture doit comporter :

- les modalités de transmission de vos index pour leur prise en compte dans la facture suivante ;
- la base sur laquelle l'estimation de votre consommation est établie ou comment y accéder ;
- le délai de remboursement du trop perçu à partir de 25 € (en dessous, il est reporté sur la facture suivante sauf si vous demandez son remboursement).

Vos droits

En cas de modification des conditions contractuelles⁵ : votre fournisseur doit vous en informer un mois à l'avance.

En cas de litige : contactez le service clientèle du fournisseur à l'adresse indiquée sur votre facture puis si nécessaire son médiateur, s'il en dispose.

Si vous n'avez pas reçu une réponse satisfaisante dans les deux mois, vous disposez de deux mois pour **saisir le médiateur national de l'énergie** : Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS cedex 9 ou en ligne : www.energie-mediateur.fr

■ Le site internet de la DGCCRF :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Electricite-ou-gaz-naturel-ouverture-des-marches>

■ Aide mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne sur le site : www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel

■ Service d'information des pouvoirs publics : www.energie-info.fr ou n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe)

■ Site de la Commission de régulation de l'énergie : www.cre.fr

■ Site du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie : www.developpement-durable.gouv.fr/-Energie-Air-et-Climat

■ Site de l'Institut national de la consommation : www.conso.net

■ 3939 « Allô Service public » (0,06 €/minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe)
Info Service Consommation.

Renseignements sur les tarifs sociaux de l'électricité / du gaz naturel : 0 800 333 123 / 124 (appel gratuit depuis un poste fixe).

DG CCRF
Direction générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression
des fraudes

59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13

⁵ Sauf modifications imposées par la réglementation, par exemple en cas d'évolution des tarifs réglementés.



La fourniture d'électricité et de gaz naturel aux particuliers

Que devez-vous savoir ?



Choisissez l'offre qui vous convient

Vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre à tout moment

De l'offre à la signature du contrat

Les offres aux tarifs réglementés, fixés par les pouvoirs publics, sont proposées par les fournisseurs :

- EDF ou une ELD¹ pour l'électricité ;
- GDF SUEZ ou une ELD¹ pour le gaz naturel.

Les offres à prix de marché, fixés librement par contrat, peuvent être proposées par tous les fournisseurs.

Vous pouvez comparer les offres
des différents fournisseurs sur le site :
www.energie-info.fr

Fournisseur et gestionnaire de réseau

Le fournisseur est l'opérateur que vous choisissez pour souscrire un contrat.

Il fournit l'électricité et/ou le gaz naturel.

Il établit votre facture pour l'énergie consommée, le coût de son acheminement et les prestations du gestionnaire de réseau.

Il est votre interlocuteur, notamment en cas de réclamation.

Le gestionnaire de réseau de distribution effectue le raccordement de votre installation au réseau, réalise les dépannages et relève votre compteur :

- ERDF ou une ELD¹ pour l'électricité ;
- GrDF ou une ELD¹ pour le gaz naturel.

Il garantit la qualité et la continuité de l'acheminement de l'énergie jusqu'à votre domicile.

¹ Entreprise locale de distribution.

Dès la souscription d'un nouveau contrat, le fournisseur engage les démarches pour vous : indiquez-lui vos index². L'ancien fournisseur sera prévenu de la résiliation de son contrat par le gestionnaire de réseau.

Seuls les frais du gestionnaire de réseau peuvent être facturés s'ils sont justifiés et prévus initialement dans l'offre ou si vous demandez une relève spéciale du compteur.

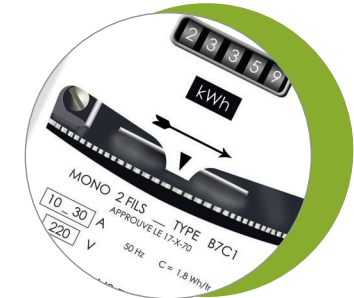
Des frais peuvent aussi être facturés pour une mise en service ou une modification du dispositif de comptage rendue nécessaire par l'offre souscrite.

Si vous déménagez

Résiliez votre contrat auprès du fournisseur et indiquez-lui vos index qui pourront être utilisés pour l'établissement de la facture de clôture.

Souscrivez un nouveau contrat pour votre futur logement.

² Nombres figurant sur votre compteur correspondant à votre consommation.



Avant de conclure un contrat, le fournisseur doit vous communiquer une offre détaillée par écrit³ pour que vous puissiez faire votre choix.

Il doit ensuite vous remettre un contrat écrit³ comportant notamment les informations contenues dans l'offre.

Seule la signature⁴ d'un contrat vous engage.

Par exception, en cas d'emménagement, si vous demandez à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie, le contrat vous sera transmis directement.

Si le contrat a été conclu à distance ou par démarchage sans demande d'exécution immédiate en cas d'emménagement : **vous disposez d'un délai de rétractation de 7 jours.**

Pour tout litige concernant la souscription du contrat (manquement à l'obligation d'information, démarchage...) vous pouvez saisir la DDPP ou la DD(CS)PP, direction départementale (de la cohésion sociale) et de la protection des populations, à la préfecture de votre département.

³ Papier ou courriel.

⁴ Manuscrite ou double clic sur internet.