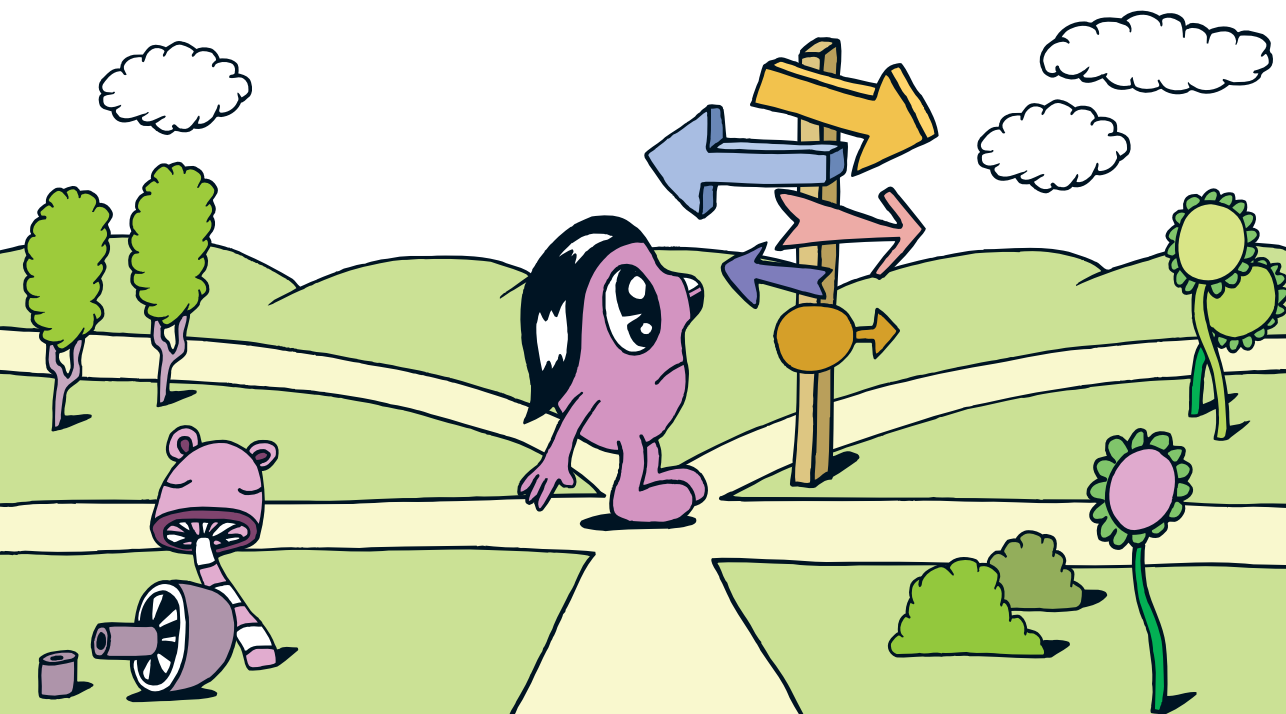


Guide pratique
**DES MARCHÉS
DE L'ÉLECTRICITÉ
ET DU
GAZ NATUREL**



L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les marchés de l'électricité et du gaz naturel sont ouverts à la concurrence. Plusieurs années se sont écoulées et les Français méconnaissent encore cette nouvelle donne, comme en témoigne la dernière édition du baromètre* annuel réalisé par le médiateur national de l'énergie et la Commission de régulation de l'énergie.

Alors même que la très grande majorité (75 %) des personnes interrogées estime que la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important et plus de la moitié (63 %) que les factures pèsent sur le pouvoir d'achat, seules 37 % d'entre elles déclarent connaître leur droit à changer de fournisseur.

Face à ce constat, l'Institut national de la consommation et le médiateur national de l'énergie ont décidé de s'associer pour apporter aux consommateurs une information claire, complète et objective destinée à mieux appréhender le marché de l'énergie.

Ce guide pratique s'inscrit pleinement dans cette démarche.

Très simple, il explique le rôle des différents acteurs du marché et met en lumière les obligations des fournisseurs. Il s'appuie sur des cas concrets pour vous expliquer vos droits et les démarches à effectuer, comme en cas de déménagement par exemple.

Cet outil vient compléter le dispositif d'information « Energie-Info » assuré par le médiateur national de l'énergie avec la Commission de régulation de l'énergie.

Le site internet energie-info.fr permet notamment, grâce à un comparateur d'offres indépendant, d'étudier en détail les différentes offres proposées par l'ensemble des fournisseurs. Energie-Info, c'est aussi une plateforme téléphonique dédiée aux consommateurs : ses conseillers sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous orienter dans vos démarches.

L'accès à la fourniture de gaz et d'électricité est un droit pour tous les consommateurs : être bien informé pour en bénéficier est une nécessité.

Nous espérons que ce guide vous sera utile. Très bonne lecture,

Denis Merville,
médiateur national
de l'énergie

Eric Briat, directeur
général de l'Institut national
de la consommation

4

Mieux comprendre **LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN FRANCE**

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel p.5
Qui sont les acteurs du marché ? p.7

8

Mieux se repérer avec **DES INFORMATIONS PRATIQUES ET DES CONSEILS**

Mieux comprendre votre facture p.9
Relevé de compteur et calcul de la consommation p.10
Choisir son fournisseur d'énergie p.11
Petit récapitulatif : gaz ou électricité, ce que vous pouvez faire p.13
Vous déménagez, que faire ? p.14
Vous faites construire, que faire ? p.15
Vous résiliez votre contrat, que faire ? p.16
Vous voulez réduire votre consommation d'énergie, comment faire ? p.17

18

Tout savoir sur **LES OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS ET LES LITIGES**

Vos droits vis-à-vis des fournisseurs p.19
Quelles sont les mentions obligatoires qui doivent figurer dans une offre ? p.20
Que faire en cas de difficultés de paiement ? p.22

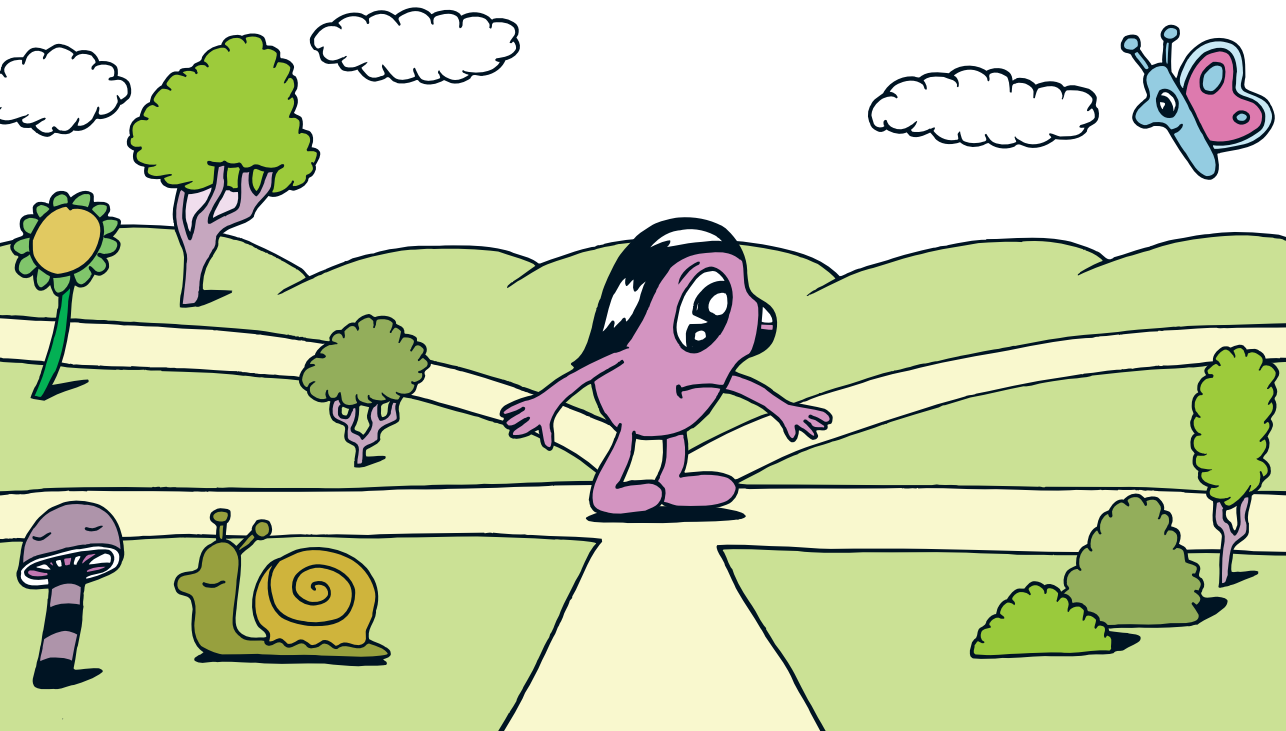
24

Mieux connaître **LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE**



Mieux comprendre

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN FRANCE



L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel

Qu'entend-on par "ouverture du marché" de l'énergie ?

Depuis le 1^{er} juillet 2007, vous avez la possibilité de choisir librement votre fournisseur d'énergie. Dans ce contexte, la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité et du gaz naturel sont désormais séparés en activités distinctes. Pour ce qui concerne la commercialisation, vous pouvez mettre en concurrence plusieurs fournisseurs et choisir l'offre qui vous convient le mieux, en termes de tarifs et de services (voir la liste des fournisseurs sur le site www.energie-info.fr).

Certaines activités restent réglementées notamment :

- le transport, assuré par RTE en électricité, GRTgaz et TIGF en gaz
- la distribution, assurée par ERDF (Electricité Réseau Distribution France), GrDF (Gaz Réseau Distribution France) et quelques entreprises locales de distribution (pour moins de 5 % de la population).

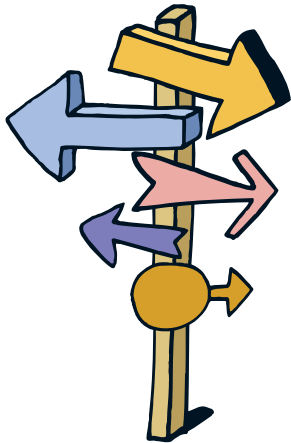
Pourquoi cette ouverture du marché ?

Les Etats membres de l'Union européenne ont décidé d'ouvrir les marchés de l'électricité et du gaz naturel, dans le cadre du « marché unique », qui permet la libre circulation des biens, des personnes et des services dans l'Europe des 27. L'ouverture des marchés vise à améliorer la compétitivité du secteur énergétique, en rationalisant la production, le transport et la commercialisation, au bénéfice des consommateurs.

La check-list de Charlie ChercheInfo

- Depuis le 1^{er} juillet 2007, votre fournisseur historique en électricité (principalement EDF) ou en gaz (principalement GDF Suez) n'est plus le seul à pouvoir vous fournir de l'énergie.
- Le transport et la distribution restent des activités en monopole ; en revanche, la commercialisation de l'énergie est ouverte à la concurrence.
- Vous pouvez choisir votre offre d'électricité ou de gaz parmi les offres proposées par votre fournisseur historique ou par les nouveaux venus sur le marché.
- Seuls les fournisseurs historiques (principalement EDF en électricité et GDF Suez en gaz) peuvent vous proposer des offres à un tarif réglementé, c'est-à-dire fixé par les pouvoirs publics.





Qu'est-ce que ça change pour vous ?

Depuis le 1^{er} juillet 2007, vous avez deux possibilités :

- Vous souhaitez garder le tarif réglementé de votre fournisseur historique avant l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Dans ce cas, vous n'avez aucune démarche à effectuer, car le tarif réglementé reste en vigueur en marché ouvert.
- Vous souhaitez quitter le tarif réglementé. Dans ce cas, vous souscrivez un nouveau contrat, à prix de marché auprès du fournisseur de votre choix. Il est recommandé d'étudier attentivement les offres et de comparer les contrats proposés avant de souscrire (prix de l'énergie, abonnement, conditions générales de vente, dépôt de garantie, moyens de paiement...).

A noter, les fournisseurs historiques proposent également des offres à prix de marché en plus des offres à tarif réglementé.

La bonne question de Daphné Parassurée

« Suis-je obligée de choisir une nouvelle offre ? »

Non, l'ouverture du marché de l'énergie ne vous oblige en aucun cas à choisir une nouvelle offre. Si vous souhaitez conserver votre contrat au tarif réglementé, vous n'avez aucune démarche à effectuer.

« Est-ce que je peux revenir à une facture unique pour le gaz et l'électricité, comme avant ? »

Vous pouvez souscrire une formule bi-énergie auprès du même fournisseur d'électricité et de gaz qui vous permettra d'avoir une facture unique. Mais attention, il n'existe aucune formule bi-énergie aux tarifs réglementés pour les deux énergies, vous devez souscrire au moins une offre de marché pour le gaz ou l'électricité.



Qui sont les acteurs du marché ?

Les fournisseurs

Les fournisseurs d'énergie vous vendent « au détail » l'électricité ou le gaz naturel, achetés au préalable aux producteurs (centrales nucléaires ou thermiques, gisement pour le gaz naturel, source d'énergie renouvelable pour l'électricité). C'est avec eux que vous concluez un contrat. Ce sont également les fournisseurs qui vous envoient les factures d'électricité ou de gaz. Leur activité est soumise à la concurrence.

Les gestionnaires de réseaux

L'énergie est acheminée du lieu de production à votre domicile, par des réseaux de transport et de distribution.

- **Les réseaux de transport** répartissent l'énergie sur l'ensemble du territoire sur les lignes à très haute tension en électricité ou par des gazoducs : ce sont de grandes infrastructures, appelées autoroutes de l'énergie.
- **Les réseaux de distribution** appartiennent aux collectivités locales. Ils distribuent l'énergie entre plusieurs communes et plusieurs habitations. La plupart des collectivités locales ont confié la gestion de ces réseaux à Electricité Réseau Distribution France (ERDF) pour l'électricité et Gaz Réseau Distribution France (GRDF) pour le gaz naturel. Quelques communes ont confié la gestion de leurs réseaux à des régies municipales, Société d'économie mixte (SEM) ou Société coopérative d'intérêt collectif agricole d'électricité (SICAE). C'est le cas de communes comme Bordeaux pour le gaz ou Strasbourg pour l'électricité par exemple.

Les gestionnaires de réseaux acheminent l'électricité et le gaz naturel jusqu'à votre domicile, pour le compte de tous les fournisseurs. Ils exploitent, entretiennent et développent les réseaux et sont garants de la continuité et de la qualité de l'énergie livrée. Ils assurent aussi les services de dépannage du réseau public (électricité et gaz) et réalisent d'autres prestations techniques, comme l'entretien ou le relevé des compteurs. Leur activité n'est pas soumise à la concurrence.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE)

Cette autorité administrative indépendante, créée en 2000, est chargée de veiller au bon fonctionnement du marché français de l'énergie, au bénéfice des consommateurs. Elle surveille les échanges des énergies aux frontières et s'assure en particulier que tous les fournisseurs d'énergie bénéficient des mêmes conditions d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz naturel. www.cre.fr

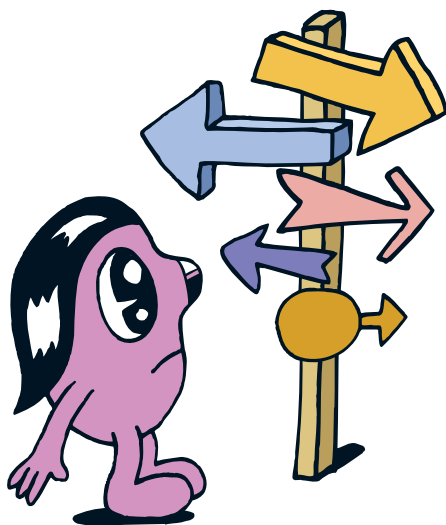
Le médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est également une autorité administrative indépendante, créée en 2006. Il a deux missions principales : informer les consommateurs d'électricité et de gaz naturel sur leurs droits et recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs.

www.energie-mediateur.fr

Mieux se repérer avec

DES INFORMATIONS PRATIQUES ET DES CONSEILS



Mieux comprendre votre facture

En plus de votre abonnement et du coût de vos consommations en énergie, votre facture comprend des taxes fixées par les pouvoirs publics ou collectivités locales.

Les taxes sur l'électricité

La Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité (CSPE) :

son montant est proportionnel à votre consommation et sert à financer notamment :

- les surcoûts de la production d'électricité dans les îles (Corse, départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, îles bretonnes),
- les politiques de soutien aux énergies renouvelables,
- le tarif spécial en faveur des clients démunis,
- le médiateur national de l'énergie.

La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) :

cette contribution permet de financer les droits spécifiques de l'assurance-vieillesse du personnel des gestionnaires de réseaux relevant du régime des industries électriques et gazières.

Les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE) : ces taxes sont définies par chaque commune et chaque département. Elles remplacent depuis le 1^{er} janvier 2010 les taxes locales sur l'électricité.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) :

- une TVA réduite à 5,5 % s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la contribution tarifaire d'acheminement (CTA).
- une TVA à 19,6 % est appliquée sur le montant des consommations, sur la contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE), ainsi que sur les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE)*.

Les taxes sur le gaz naturel

La Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG) :

cette contribution permet de financer le Tarif Spécial de Solidarité Gaz en faveur des clients démunis.

La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) :

cette contribution permet de financer les droits de l'assurance-vieillesse du personnel des gestionnaires de réseaux relevant du régime des industries électriques et gazières.

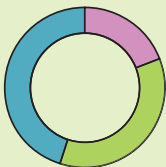
La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) :

- une TVA réduite à 5,5 % s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la contribution tarifaire d'acheminement.
- une TVA à 19,6 % s'applique sur le montant des consommations et sur la contribution au tarif spécial de solidarité gaz.

Les bons repères de Chloé Touteperdue

Votre facture d'électricité comprend plusieurs postes :

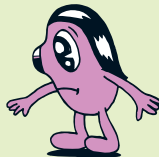
37 %
Fourniture
d'énergie



30 %
Taxes

33 %
Acheminement
de l'énergie
(tarif fixé par
les pouvoirs publics)

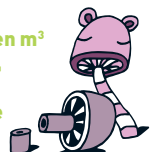
Avec l'ouverture du marché de l'énergie, la « partie fourniture » (soit 37 %) peut être mise en concurrence.



* En Corse, une TVA à 8 % s'applique sur les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE). Elle est de 8,5 % dans les DOM TOM.

Bon à savoir

Votre consommation de gaz, enregistrée en m³ par votre compteur, est convertie en kWh, unité de facturation de l'énergie, grâce à un coefficient de conversion qui doit être affiché sur toutes vos factures.



Relevé de compteur et calcul de la consommation

Qui relève les compteurs ?

La relève des compteurs est assurée par **les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz.**

+ d'infos : vous pouvez obtenir les coordonnées de votre gestionnaire de réseaux de distribution local auprès de votre commune ou sur **www.energie-info.fr**

Qu'est-ce qu'un index ?

Un index est un nombre qui correspond à la consommation affichée par votre compteur d'électricité ou de gaz. Il peut être réel, c'est-à-dire relevé sur votre compteur par un agent du gestionnaire de réseaux, estimé, c'est-à-dire calculé sur la base des relevés précédents ou encore auto-relevé, c'est-à-dire relevé par vous-même sur votre compteur.

Index réel : 2 fois par an, un technicien envoyé par votre gestionnaire de réseaux relève les index des compteurs. Si vous êtes absent exceptionnellement et que votre compteur n'est pas accessible par le technicien, vous pouvez faire un auto-relevé en notant les chiffres inscrits sur le compteur. Vous transmettez ensuite votre relevé en renvoyant sous une semaine la carte-réponse déposée par l'agent. Vous pouvez également téléphoner ou utiliser un service Internet si votre gestionnaire de réseaux propose ce service. Sachez toutefois qu'un technicien doit pouvoir accéder à votre compteur au moins une fois par an. Vous devrez prendre à votre charge un relevé de compteur payant, sur rendez-vous, si votre compteur n'a pas pu être relevé au moins une fois dans l'année.

Index estimé : votre fournisseur de gaz ou d'électricité peut établir une facture intermédiaire, en estimant votre consommation, en fonction de vos habitudes et de vos consommations passées.

Vous n'êtes pas d'accord avec un index réel ou estimé ? Contactez immédiatement votre fournisseur d'énergie.

Contacts utiles

Pour transmettre votre relevé ERDF et GrDF par téléphone : **0 820 333 433** (0,12 € TTC/mn depuis un poste fixe). Pour des renseignements sur votre gestionnaire de réseaux : **www.energie-info.fr**

Comment calculer votre consommation ?

Votre consommation d'électricité se mesure en kWh et celle du gaz en m³. Elle est indiquée sur votre facture avec les index de début et de fin de période.

Pour calculer votre consommation, il vous suffit simplement de soustraire l'index du début de période à l'index de fin de période.

Exemple :

Relevé du compteur électrique

Index en début de période (25/05/2011) : 7.000 kWh

Index en fin de période (25/07/2011) : 8.500 kWh

Consommation d'énergie sur la période :

$8.500 - 7.000 = 1.500$ kWh

La bonne info de Chloé Touteperdue

Avec l'ouverture du marché à la concurrence, le relevé des compteurs est toujours assuré par vos gestionnaires de réseaux. Entre deux relevés de compteurs (tous les 6 mois) vos consommations sont estimées. Les fournisseurs ont l'obligation de vous proposer un service de facturation au plus près de vos consommations réelles, sur la base d'index auto-relevés. Pour en bénéficier, vous devez alors relever votre compteur de façon régulière et communiquer ces relevés à votre fournisseur.



Vous déménagez ou vous changez de fournisseur d'énergie ? Vous pouvez demander un relevé spécial de votre compteur. Attention, cette prestation a un coût et il convient de vous renseigner auprès de votre fournisseur d'énergie. Dans tous les cas, pensez à relever vos compteurs en quittant un logement, et à communiquer ces relevés à votre ancien fournisseur qui les prendra en compte pour établir votre facture de résiliation. De même, le jour de votre emménagement, pensez à communiquer vos index à votre nouveau fournisseur.

Choisir son fournisseur d'énergie

Comment choisir votre fournisseur d'énergie ?

Il existe aujourd'hui plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz sur le marché. Avant de choisir un fournisseur, comparez les différentes offres, en portant une attention particulière :

aux modalités d'évolution des prix : tarif réglementé ou offre de marché, et pour les offres de marché : périodicité d'évolution des prix, indexation éventuelle ;

au prix de vente de l'énergie, en regardant la partie fixe (abonnement) et la partie variable (consommation en kWh). Comparez les montants TTC (qui incluent la TVA et la Contribution aux charges de service public de l'électricité – CSPE – pour l'électricité, etc.) les variantes de prix du kWh (avec les heures pleines et les heures creuses) ;

au tarif des services clientèle : canaux de contact proposés (mail, courrier, téléphone), facturation (courrier ou e-facture), les moyens de paiement proposés... ;

Vous pouvez comparer les offres qui existent grâce au **comparateur d'offres** mis en place par le médiateur national de l'énergie et la CRE. Il est accessible à partir des sites energie-mediateur.fr et energie-info.fr.

Quelles sont les différentes offres proposées ?

Il existe deux types d'offres de vente d'électricité ou de gaz :

les offres au tarif réglementé : avant le 1^{er} juillet 2007, seules ces offres étaient disponibles. Leur prix est fixé par les pouvoirs publics. Si vous n'avez pas souscrit de nouveau contrat, ce sont les offres dont vous disposez actuellement.

les offres de marché : depuis le 1^{er} juillet 2007, vous pouvez y souscrire librement, soit en établissant un nouveau contrat avec votre fournisseur actuel, soit en changeant de fournisseur. Les prix des offres de marché sont libres et déterminés par un contrat.

L'astuce de Chloë Touteperdue

Avant de sélectionner un fournisseur, vous pouvez lui communiquer certaines informations, afin qu'il puisse établir une offre adaptée à vos besoins : facture récente indiquant votre consommation annuelle d'énergie (gaz et électricité), puissance de votre installation électrique (en kVA)... Si vous venez d'emménager, vous pouvez lui donner des informations sur votre logement : type de chauffage, matériel informatique et électroménager utilisé...



La bonne question de Daphné Parassurée

« La qualité de l'énergie est-elle identique chez tous les fournisseurs ? »



Oui. Quels que soient l'offre et le fournisseur choisis, la qualité de l'électricité et celle du gaz naturel est la même. Elle est garantie par les gestionnaires de réseaux de distribution de votre commune. Par ailleurs, les services d'urgence et de dépannage sont toujours assurés par ce même gestionnaire, quel que soit votre fournisseur. Leurs coordonnées (figurant sur votre facture) et leurs délais d'intervention restent inchangés. Enfin, vous ne risquez aucune coupure d'électricité ou de gaz liée au changement de fournisseur car il n'y a aucune intervention technique associée.



La check-list de Charjé ChercheInfo

Pouvez-vous choisir différents fournisseurs ?

Oui. Les offres peuvent concerner : l'électricité, le gaz ou l'électricité et le gaz (« formule bi-énergie » ou « offre duale »). Ainsi, si dans votre logement, vous utilisez du gaz et de l'électricité, vous pouvez choisir :

- **deux fournisseurs distincts**, l'un pour le gaz et l'autre pour l'électricité ;
 - **un seul fournisseur**, pour le gaz et l'électricité.
- Dans ce cas, faites-vous détailler le prix de l'électricité et du gaz et demandez pour chaque énergie s'il s'agit d'un tarif réglementé ou d'une offre de marché.

Le changement de fournisseur est-il irréversible ?

Non, vous pouvez changer de fournisseur autant de fois que vous voulez ou revenir chez un fournisseur que vous aviez précédemment quitté.

Si vous avez quitté une offre de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel au tarif réglementé, vous pouvez revenir à ce tarif pour le même logement sans condition de délai*.

Un fournisseur d'énergie peut-il modifier votre contrat ?

Tout fournisseur a le droit de procéder à des modifications contractuelles concernant les conditions de vente ou les prix, à condition de vous en informer au préalable au moins un mois avant la date d'application envisagée. Ces modifications ne vous conviennent pas ? Vous avez 3 mois pour résilier votre contrat à compter de la réception de cette information.

- Vous comparez les offres avant de changer de fournisseur.
- Le changement de fournisseur est gratuit (sauf si vous demandez à ce qu'un relevé soit établi le jour de votre changement, auquel cas, il sera facturé).
- En changeant de fournisseur, vous ne changez pas de compteur d'électricité ou de gaz.
- Vous souscrivez un contrat avec le nouveau fournisseur de votre choix. Vous n'êtes engagé que par votre signature sauf si vous demandez à bénéficier immédiatement du service (notamment lors d'un déménagement).
- Vous convenez avec votre nouveau fournisseur d'une date de changement.
- Vous lui transmettez le numéro de PDL (point de livraison) pour un contrat Electricité, ou de PCE (point de comptage estimation) pour un contrat Gaz, figurant sur vos dernières factures ainsi que le relevé de votre compteur.
- Jusqu'à la date de changement, votre fournisseur actuel continue à vous fournir en énergie.
- La résiliation de votre ancien contrat est automatique à la date de prise d'effet de votre nouveau contrat. Le relevé de votre compteur sera estimé à la date du changement de fournisseur par votre gestionnaire de réseaux, sur la base de vos consommations passées. Cette information sera communiquée à votre ancien et à votre nouveau fournisseur. Vous pouvez demander si vous le souhaitez un relevé réel (payant) de votre compteur auprès de votre nouveau fournisseur.

Contacts utiles

Pour connaître les différents fournisseurs d'énergie sur votre commune : **0800 112 212** (appel gratuit depuis un poste fixe) ou : www.energie-info.fr

* Sous réserve de consommer moins de 30 000 kWh par an de gaz naturel et de disposer d'une puissance installée inférieure ou égale à 36 kVA en électricité.

Petit récapitulatif Gaz ou électricité, ce que vous pouvez faire :

Vous utilisez déjà l'électricité ou le gaz dans votre logement

Electricité / Gaz

Votre contrat actuel est au tarif réglementé

- Vous pouvez conserver ce contrat.
- Vous pouvez souscrire une offre de marché.

Votre contrat actuel est une offre de marché

- Vous pouvez conserver ce contrat.
- Vous pouvez souscrire une autre offre de marché.
- Vous pouvez souscrire une offre au tarif réglementé.

Vous emménagez dans un logement neuf ou précédemment occupé

Electricité / Gaz

- Vous pouvez souscrire une offre de marché.
- Vous pouvez souscrire une offre au tarif réglementé.

Vous déménagez, que faire ?

Vous déménagez prochainement ?

Avant de quitter votre logement, vous devez contacter votre/vos fournisseur(s) d'électricité/de gaz naturel pour résilier votre contrat de fourniture à la date de votre départ. Votre fournisseur peut vous proposer un rendez-vous de résiliation, sans aucun frais. Dans ce cas, un agent du gestionnaire de réseaux se déplace pour relever les compteurs et mettre en sécurité l'installation.

Vous reportez la date de votre déménagement ?

Vous devez impérativement en informer votre fournisseur, afin de décaler la date du rendez-vous de la résiliation.

Attention, si vous oubliez de résilier votre contrat en cours, vous êtes redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre votre départ et l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré.

Que faire le jour de votre départ ?

Le jour de votre déménagement, pensez à relever les chiffres figurant sur les compteurs d'électricité et de gaz du logement, sauf si un technicien du gestionnaire du réseau de distribution a déjà effectué ce relevé. Transmettez les informations à votre fournisseur pour qu'il puisse établir votre facture de résiliation. Pensez à noter ce relevé et à l'indiquer sur tout document utile (exemple : Etat des lieux).

Vous venez d'emménager dans un nouveau logement ?

Si l'électricité ou le gaz ne sont pas coupés, vous relevez les index des compteurs et transmettez cette information à votre fournisseur d'énergie. Si vous n'avez pas encore souscrit une offre, vous devez choisir un fournisseur dans les meilleurs délais, car l'énergie peut être coupée, sans préavis, dès lors que vous n'êtes pas titulaire d'un contrat pour ce logement. Attention : la consommation d'énergie sans contrat est assimilée à du vol d'énergie.

Si l'électricité ou le gaz sont coupés le jour de votre emménagement, et si vous avez souscrit un contrat de fourniture d'énergie, vous pouvez demander à votre fournisseur d'avancer la date de mise en service, dans la mesure du possible.

Si vous n'avez pas souscrit d'offre, vous devez le faire sans attendre car un délai de mise en service de 5 jours ouvrables est généralement nécessaire.

La check-list de Charlie ChercheInfo



- Avant de quitter un logement, vous relevez vos compteurs et les transmettez à votre ancien fournisseur. Vous pouvez demander un relevé spécial de votre compteur. Attention, cette prestation à un coût.
- Vous résiliez votre/vos contrat(s) de fourniture d'électricité et de gaz naturel.
- En cas d'oubli, l'abonnement et l'énergie consommée après votre départ vous seront facturés.
- Au moins 15 jours avant d'emménager dans votre nouveau logement, vous pensez à souscrire un contrat avec le(s) fournisseur(s) d'électricité et de gaz naturel de votre choix. Vous relevez les compteurs lors de votre entrée dans les lieux et les communiquez à votre nouveau fournisseur.

La bonne info de Chloë Touteperdue



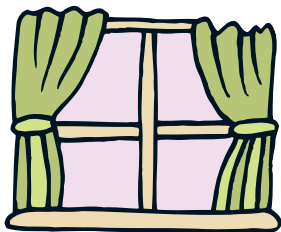
Un fournisseur n'a pas le droit de facturer de pénalités pour résiliation anticipée, quel qu'en soit le motif.

Vous faites construire, que faire ?

Vous faites construire une maison ?

S'il n'y a pas de compteur électrique dans votre futur logement.

Pour le raccordement au réseau d'électricité, vous devez vous adresser au gestionnaire de réseaux de distribution dont dépend votre logement, qui étudiera la faisabilité du raccordement, le prix, le délai de réalisation, l'emplacement du compteur... Votre fournisseur peut également vous proposer un service d'accompagnement (gratuit ou payant selon les offres) pour le raccordement. Il fera alors l'intermédiaire entre vous et le gestionnaire de réseaux. Les travaux de raccordement débutent une fois les autorisations administratives obtenues et après l'acceptation du devis et le règlement d'un acompte.



Bon à savoir

Les coordonnées des gestionnaires de réseaux de votre commune sont disponibles sur le site energie-info.fr

Pour la mise en service de l'installation, vous devez au préalable signer un contrat avec un fournisseur et présenter un certificat de conformité de votre installation. La mise en service nécessite le passage d'un agent du gestionnaire de réseaux à votre domicile.

La bonne info de Chloë Touteperdue

Pour réaliser votre installation électrique intérieure, vous devez faire appel à un électricien qui vous remettra à l'issue des travaux un certificat de conformité, visé par un organisme agréé (Consuel). La présentation du certificat est obligatoire pour la mise en service de l'installation par votre gestionnaire de réseaux.

Le surcoût d'investissement dans une maison basse consommation est amorti par les importantes économies d'énergie réalisées à l'usage.

La check-list pour un bâtiment économe en énergie :

- un bâtiment compact et ouvert au soleil
- une isolation renforcée des parois
- une réduction des points thermiques
- des fenêtres très performantes
- l'élimination des fuites d'air
- une ventilation automatique avec récupération de chaleur
- un chauffage à haut rendement
- un chauffe-eau solaire

+ d'infos sur :
ecocitoyens.ademe.fr



Vous résiliez votre contrat, que faire ?

Dans quels cas pouvez-vous résilier votre contrat ?

Vous pouvez demander à résilier un contrat de fourniture d'énergie :

En cas de déménagement :

si vous déménagez, vous devez impérativement résilier le contrat de fourniture d'énergie de votre ancien logement avant de quitter les lieux, en indiquant votre date de départ et le relevé de votre compteur.

En cas de changement de fournisseur :

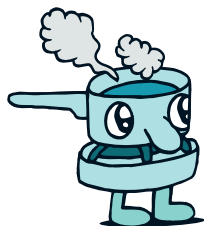
si vous souscrivez un contrat auprès d'un nouveau fournisseur, votre ancien contrat est résilié automatiquement à la date de prise d'effet de votre nouveau contrat, sans qu'il y ait d'interruption d'électricité ou de gaz naturel. Vous n'avez aucune démarche à accomplir.

En cas de modification des conditions contractuelles :

si les modifications des conditions contractuelles proposées par votre fournisseur ne vous conviennent pas, vous disposez d'un délai de trois mois pour résilier votre contrat sans pénalité à compter de la réception de cette information.

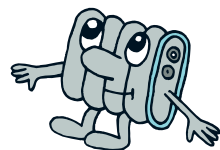
Autre motif :

vous pouvez choisir de résilier votre contrat d'électricité ou de gaz naturel pour toute autre raison.



Peut-on vous facturer des frais de résiliation ?

Un fournisseur a le droit de vous facturer des frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, uniquement s'ils sont mentionnés dans son offre commerciale. Il doit, en outre, être en mesure de justifier le montant de ces frais. Sachez qu'aucun frais ne peut être réclamé au seul motif que vous changez de fournisseur.



La bonne question de Daphné Parassurée

Comment résilier un contrat ?

Il suffit d'informer votre fournisseur de la date à laquelle vous souhaitez résilier votre contrat. Vous pouvez effectuer cette demande de résiliation, jusqu'à un mois à l'avance par courrier recommandé, de préférence avec accusé de réception. Vous reporter aux modalités figurant sur votre contrat.



Vous voulez réduire votre consommation d'énergie, comment faire ?

Qu'est-ce qui consomme le plus ?

Les dépenses d'énergie dans le logement sont principalement consacrées au chauffage (65 %) suivies de l'éclairage et des appareils électroménagers (16,2 %), de l'eau chaude sanitaire (12,3 %) et enfin de la cuisson des aliments. (Source : ADEME & INSEE) Agir sur le chauffage apparaît donc essentiel. Choisir des équipements plus performants et adopter de nouvelles habitudes permettent également, à confort égal, de gagner sur tous les tableaux : une consommation énergétique réduite et une facture allégée.

Comment chauffer sans trop consommer ?

Voici quelques conseils :

- **améliorez l'isolation thermique de votre habitat** pour empêcher la chaleur de s'échapper.
- **optimisez votre système de chauffage** : entretenez votre chaudière ou optez pour une chaudière performante, réglez et programmez votre chauffage. Pensez aussi à vous renseigner sur les systèmes de chauffage utilisant une source d'énergie renouvelable.
- surveillez vos radiateurs : **19°C dans les pièces à vivre, 16°C dans les chambres**, c'est bon pour la santé, le porte-monnaie et l'environnement. Passer de 20°C à 19°C, c'est peut-être un pull en plus, mais c'est surtout 7 % de consommation en moins.
- pensez à faire de petits gestes mais qui rapportent beaucoup : quand il fait froid, fermez vos volets et rideaux en quittant votre domicile le matin, pour mieux conserver la chaleur.

Quels autres gestes permettent de réduire votre consommation d'électricité ?

La consommation de l'éclairage et de l'électroménager prend une part croissante dans notre facture d'électricité. Pour la réduire, veillez à acheter des appareils (lampe, réfrigérateur, congélateur, lave-linge, lave-vaisselle) qui ont la meilleure étiquette énergie (signalée par la lettre A, A+ voire A++). Privilégiez aussi les éco-gestes : éteignez la lumière en quittant une pièce, dégivrez régulièrement votre réfrigérateur, évitez de laver votre

linge à haute température, faites sécher votre linge à l'air libre, utilisez la touche éco de votre lave-vaisselle. Pour les appareils Hi-Fi, ordinateurs, TV : éteignez les complètement plutôt que de les laisser en veille. La consommation de ces appareils en mode veille peut représenter jusqu'à 10 % de votre facture d'électricité !

La check-list de Charlie Chercheinfo



Lors de période de grand froid, la consommation électrique des ménages français atteint des niveaux record entre 17 heures et 20 heures et peut aboutir à des coupures ponctuelles de courant dans les zones les plus fragilisées. Pendant les périodes de pic, il est recommandé de réduire sa consommation en évitant de mettre en route lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle et en réduisant autant que possible le chauffage si celui-ci est électrique. En été, pour éviter le recours à la climatisation, adoptez les bonnes habitudes qui ne coûtent rien : baissez les stores, fermez les volets et les fenêtres en journée, et ouvrez les fenêtres la nuit quand la température extérieure s'abaisse au-dessous de celle de la maison, de manière à créer des circulations d'air pour évacuer la chaleur stockée dans les murs, les planchers, etc.

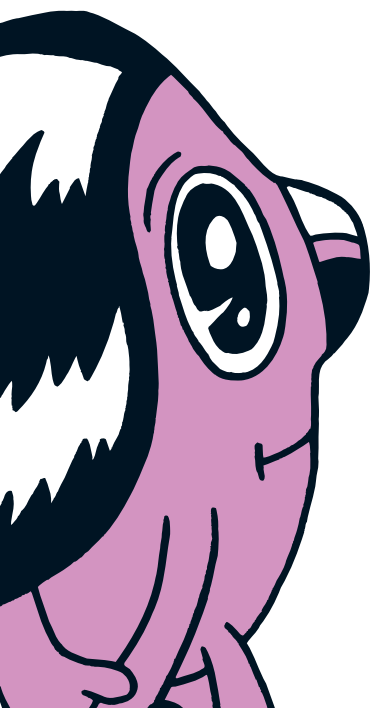


La bonne info de Chloë Touteperdue

Vous souhaitez rénover votre habitat pour le rendre plus performant en énergie. De nombreuses solutions techniques existent pour cela. C'est l'un des objectifs du Grenelle Environnement. C'est pourquoi des aides financières sont aujourd'hui proposées pour vous aider à réaliser vos travaux. Pour davantage de conseils gratuits et indépendants, contactez l'espace Info-Energie le plus proche de chez vous. + d'infos sur : www.infoenergie.org

Tout savoir sur

LES OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS ET LES LITIGES



Vos droits vis-à-vis des fournisseurs

Démarchage et vente à distance : quels sont vos droits ?

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur d'énergie, vous devez disposer d'**informations détaillées** pour faire votre choix en toute connaissance de cause :

- identité et adresse du siège social du fournisseur,
- caractéristiques de l'offre (durée du contrat, prix du produit et des services, modes de paiement...)
- dispositions protectrices du consommateur (droit de rétractation, résiliation du contrat, litige)...

Vous devez recevoir une confirmation de l'offre de la part de votre fournisseur, par courrier ou par voie électronique. Sachez que **SEULE votre signature** manuscrite ou validation de votre commande sur Internet par un double clic vous engage auprès du fournisseur*.

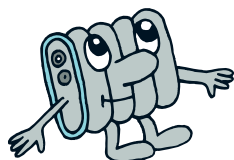
En cas de démarchage à domicile, vous devez avoir en votre possession un double du contrat.

* Sauf si vous demandez à bénéficier de l'énergie immédiatement lors d'un emménagement.

Disposez-vous d'un délai de rétractation ?

Oui. Si vous êtes démarché par un fournisseur à votre domicile ou sur votre lieu de travail, **vous êtes protégé par les règles sur le démarchage à domicile.** Vous disposez alors d'un **déla**

Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Il suffit d'envoyer une **lettre recommandée avec accusé de réception** en utilisant le formulaire détachable qui doit figurer au contrat.



La check-list de Charlie ChercheInfo

- Avant tout engagement de votre part, le fournisseur doit mettre à votre disposition un certain nombre d'informations (voir p.21).
- Si vous souscrivez un contrat à distance par téléphone ou par internet, vous devez recevoir le contrat par courrier ou par voie électronique.
- Vous avez la possibilité de vous rétracter dans un délai de 7 jours, en cas de vente à distance ou de démarchage à domicile.



Les bonnes questions de Daphné Parassurée

« A partir de quand débute le délai de rétractation, dans le cadre d'une vente à distance ? »

Même si vous donnez votre accord de principe (téléphone, courrier, internet), vous devez impérativement recevoir une confirmation de l'offre. A réception, vous pouvez revenir sur votre décision et décliner l'offre ou renvoyer le contrat signé. Dans ce cas, vous bénéficiez du droit de rétractation de 7 jours à compter de votre acceptation de l'offre.

« Est-ce que je bénéficie dans tous les cas d'un délai de rétractation ? »

Non, si vous souscrivez un contrat dans une agence commerciale, une boutique ou sur un stand implanté dans une galerie commerciale, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation, sauf si le fournisseur l'accorde expressément dans ses conditions générales de vente.



Bon à savoir

Vous pouvez renoncer à votre droit de rétractation pour bénéficier d'une fourniture en énergie dans un délai très court, lors d'un emménagement. Dans ce cas, votre fournisseur doit vous donner le détail de l'offre oralement et le contrat peut être conclu sans votre signature.

Quelles sont les mentions obligatoires qui doivent figurer dans une offre ?

Quel que soit le choix de votre fournisseur d'énergie, il doit obligatoirement vous apporter des informations détaillées sur :

- **l'adresse de son siège social** et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés, ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France ;
- **le numéro de téléphone** ou, le cas échéant, son adresse électronique ;
- **la description** des produits et des services proposés ;
- **les tarifs de ses produits** et services à la date d'effet du contrat ainsi que les conditions d'évolution des prix ;
- **la mention du caractère réglementé** ou non des prix proposés ;
- **la durée du contrat** et ses conditions de renouvellement ;
- **la durée de validité** de l'offre ;
- **le délai prévisionnel** de fourniture de l'énergie ;
- **les modalités de facturation** et les modes de paiement proposés ;
- **les différents supports d'information mis à votre disposition** pour utiliser les réseaux publics de distribution ;
- **les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie**, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ;
- **les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur** et du gestionnaire du réseau de distribution ;
- **l'existence du droit de rétractation** ;
- **les conditions et modalités** de résiliation du contrat ;
- **les modes de règlement amiable** des litiges ;
- **les conditions d'accès aux tarifs sociaux** : Tarif de Première Nécessité pour l'électricité et Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel.

Que faire en cas de difficultés de paiement ?

Vous rencontrez des difficultés passagères pour régler votre facture de gaz ou d'électricité ?

Contactez sans délai votre fournisseur d'énergie afin de trouver une solution pour régulariser votre situation. Sans règlement de votre part, votre fourniture d'énergie peut être réduite ou suspendue dans un délai de 15 jours après réception d'une lettre de relance. Sachez que le déplacement pour la suspension de la fourniture (ou la limitation) vous sera facturé.

A noter : Le maintien d'une puissance réduite en électricité permet de faire fonctionner quelques appareils électroménagers comme le réfrigérateur.

Qu'est-ce que le fonds de solidarité pour le logement (FSL) ?

Avant de procéder à la coupure, votre fournisseur vous envoie un courrier vous informant sur le fonds de solidarité pour le logement. Créé en 1990, le FSL accorde des aides financières aux personnes et aux familles en situation de précarité, sous certaines conditions (ressources, charge du foyer). Vous pouvez obtenir ses coordonnées auprès des services sociaux de votre commune ou auprès de votre fournisseur d'énergie.

Vous avez déposé un dossier au FSL : votre fourniture d'énergie (gaz ou électricité) est maintenue jusqu'aux conclusions du FSL.

Vous n'avez pas saisi le FSL ou votre dossier est refusé : dans ce cas, votre fourniture sera réduite ou suspendue et vous devrez vous acquitter de la dette. En outre, vous devrez contacter votre fournisseur pour qu'il rétablisse votre fourniture en électricité ou en gaz.

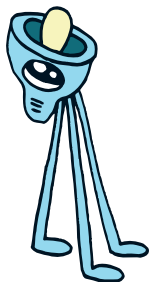
Bon à savoir : si vous bénéficiez ou si vous avez bénéficié - au cours des 12 derniers mois - d'une aide du FSL, votre fournisseur ne peut pas suspendre votre fourniture d'énergie (gaz ou électricité) entre le 1^{er} novembre et le 15 mars de l'année suivante.

Qu'est-ce que le Tarif de Première Nécessité (TPN), pour l'électricité ?

Vous avez droit au Tarif de Première Nécessité si vos revenus annuels sont inférieurs ou égaux à 7 771 euros^[1] (c'est le plafond pour bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire). Le TPN vous permet de bénéficier d'une baisse de tarif de votre abonnement et d'une réduction de prix sur les 100 premiers kWh consommés dans le mois. Vous n'avez aucune démarche à faire pour en bénéficier. La mise en service et l'enregistrement du contrat sont gratuits ; vous bénéficiez également d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement.

[1] au 1^{er} juillet 2011 pour une personne seule.

Pour en savoir + sur le TPN
0 800 333 123 (du lundi au vendredi de 9h à 18h
appel gratuit depuis un poste fixe).



Qu'est-ce que le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) en gaz ?

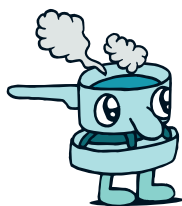
Les consommateurs de gaz naturel qui bénéficient du Tarif Première Nécessité en électricité peuvent prétendre au Tarif Spécial de Solidarité pour leur fourniture en gaz. Cette tarification spéciale concerne les personnes titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel ou qui résident dans un immeuble chauffé collectivement au gaz.

Cette tarification spéciale permet de bénéficier d'une déduction forfaitaire, sous certaines conditions de ressources*. Le TSS peut être proposé par tous les fournisseurs et est accordé pour un an, avec une possibilité de renouvellement.

Pour en savoir + sur le TSS

0 800 333 124 (du lundi au vendredi de 9h à 18h appel gratuit depuis un poste fixe).

* Vous bénéficiez également d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement.



La check-list de Charlie ChercheInfo



- En cas de difficultés passagères, informez votre fournisseur d'énergie pour ne pas subir de coupure.
- Vous pouvez contacter les services sociaux de votre département ou de votre commune, et saisir le fonds de solidarité pour le logement, en vue d'une aide éventuelle.
- Si vous ne réglez pas votre facture d'énergie (électricité/gaz), votre fournisseur est tenu de vous envoyer un courrier de relance, pour que vous puissiez régulariser la situation sous 15 jours.

La bonne info de Chloë Touteperdue

Le Tarif de Première Nécessité est uniquement proposé par EDF et les entreprises locales de distribution. Ce dispositif est accordé pour un an et peut être cumulé avec les aides prévues dans le cadre du FSL. Le Tarif Spécial de Solidarité gaz est proposé par tous les fournisseurs de gaz.



Mieux connaître
**LE MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE**

OFFRES



DROITS

Quel est le rôle du médiateur national de l'énergie ?

Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante, financée par tous les consommateurs au moyen de la Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité (CSPE).

Il a deux missions principales :

Informar les consommateurs sur leurs droits

Pour cela, le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ont mis en place un dispositif d'information complet, appelé Energie-Info, pour informer les consommateurs sur leurs démarches et leurs droits.

- un site internet : www.energie-info.fr
- un centre d'appels accessible au : **0800 112 212** (n° vert), du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Recommander des solutions aux litiges

Le médiateur national de l'énergie aide les particuliers et les professionnels^[1] à résoudre leurs litiges avec les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.

[1] Professionnels souscrivant une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.

Qui peut saisir le médiateur national de l'énergie ?

Particulier ou professionnel^[1], vous pouvez recourir gratuitement au médiateur national de l'énergie pour trouver une solution au différend qui vous oppose à votre fournisseur. Le médiateur intervient pour tout litige lié à l'exécution de votre contrat de fourniture d'énergie (électricité ou gaz) et émet une recommandation, écrite et motivée, proposant une solution.

Vous pouvez saisir le médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un représentant (association de consommateurs, avocat...).

Quand saisir le médiateur ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, adresser à votre fournisseur une réclamation écrite, idéalement par lettre recommandée, avec accusé de réception.

Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante ou si votre fournisseur d'énergie ne répond pas à votre réclamation dans un délai de deux mois, vous pouvez faire appel au médiateur.

La bonne info de Chloë Touteperdue

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique totalement indépendante des différents fournisseurs d'énergie. Il agit en toute impartialité quel que soit votre fournisseur.



Comment saisir le médiateur ?

Vous constituez un dossier comprenant tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, factures recto et verso, contrat, justificatifs des frais engagés ainsi que le formulaire de saisine téléchargeable sur le site www.energie-mediateur.fr). Vous transmettez votre dossier au médiateur à l'adresse suivante (le recours au médiateur est gratuit, vous n'avez pas besoin d'affranchir votre courrier) :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Vous pouvez également saisir le médiateur en ligne :
www.energie-mediateur.fr



Les bonnes questions de Daphné Parassurée

« Quels sont les litiges traités par le médiateur ? »

Vous pouvez saisir le médiateur si vous contestez un redressement de vos consommations, suite à une panne de compteur, mais aussi pour tout problème concernant la facturation ou l'exécution du contrat que vous avez souscrit. Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur intéressé au moins deux mois auparavant.

« Et pour les autres litiges ? »

Si votre litige concerne un contrat de raccordement avec votre gestionnaire de réseaux vous pouvez, sous certaines conditions, saisir le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la Commission de régulation de l'énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ». Si vous suspectez une infraction au code de la consommation, vous pouvez saisir la DGCCRF ⁽¹⁾, qui pourra diligenter une enquête. Enfin, vous pouvez, pour tout type de litige avec un professionnel et à tout moment, entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent.

(1) Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes coordonnées disponibles sur www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacts



Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n° 59252

75443 PARIS Cedex 09

www.energie-mediateur.fr



Energie-Info

Service d'information des consommateurs

Libre réponse n° 59252

75443 PARIS Cedex 09

Tél. 0800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe)

www.energie-info.fr



INC - Institut National de la Consommation

80, rue Lecourbe

75732 Paris Cedex 15

Tél. 01 45 66 20 20

www.conso.net



Ademe

<http://ecocitoyens.ademe.fr>

www.ademe.fr



CRE - Commission de régulation de l'énergie

15 rue Pasquier

75008 Paris

Tél. 01 44 50 41 00

www.cre.fr

www.energie-mediateur.fr

 **N° Vert 0800 112 212**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informier, conseiller, protéger

Ce guide est réalisé en partenariat avec l'INC.