

## LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL



### BIEN CHOISIR SON CONTRAT

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les particuliers peuvent acheter leur électricité et leur gaz naturel auprès de différents fournisseurs d'énergies. Il est donc possible de changer de fournisseur à tout moment mais aussi de rester lié avec son ancien contrat.

Ces nouveaux fournisseurs ainsi que les opérateurs historiques EDF et GDF Suez, proposent des contrats d'énergies à prix libres, non régulés par les pouvoirs publics mais qui peuvent être moins chers pour le client. En outre, EDF et GDF Suez assurent toujours la fourniture d'électricité et de gaz au tarif régulé.

## PRIX DE MARCHÉ OU TARIF RÉGULÉ\* ?

**J'AI LE CHOIX ENTRE LE PRIX DE MARCHÉ OU LE TARIF RÉGULÉ POUR MON CONTRAT D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ NATUREL.**

Le **tarif réglementé**, fixé par les pouvoirs publics, est proposé uniquement par EDF pour l'électricité et par GDF Suez pour le gaz naturel.

Le **prix de marché** est un tarif libre fixé par différents fournisseurs. Il peut être moins cher que le tarif réglementé mais il peut aussi augmenter librement.

### Quels fournisseurs peuvent me proposer un tarif réglementé ?

	ELECTRICITÉ		GAZ NATUREL	
	EDF	Autres fournisseurs	GDF SUEZ	Autres fournisseurs
OFFRES AU TARIF RÉGULÉ	x		x	
OFFRES AU PRIX DE MARCHÉ	x	x	x	x

**Lorsque je choisis une offre gaz + électricité chez un fournisseur, il s'agit obligatoirement d'un prix de marché sur au moins une énergie.**

### Je suis libre de revenir au tarif réglementé

Pour l'électricité comme pour le gaz, il est possible de souscrire de nouveau à une offre au tarif réglementé six mois après avoir changé de contrat.

## PROPRIÉTAIRES OU LOCATAIRES

### COMMENT VOUS Y RETROUVER ?

#### J'EMMÉNAGE DANS UN LOGEMENT ANCIEN . . .

**Le type de tarif de l'électricité ou du gaz n'est pas lié à une personne physique mais au logement lui-même.**

#### Deux situations sont possibles :

- Si le précédent occupant bénéficiait des tarifs réglementés, vous pourrez les conserver. Il vous est toutefois possible de souscrire une offre au prix de marché chez un autre fournisseur quand vous le souhaitez.
- Si le précédent occupant avait déjà opté pour un contrat au prix de marché, vous pourrez revenir aux tarifs réglementés 6 mois après le changement.



## Electricité

### Mon logement actuel

MON CONTRAT EST AU TARIF RÉGULÉ

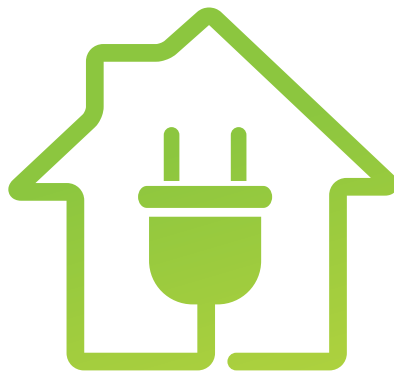
#### 2 possibilités

1. je reste au tarif régulé
2. je souscris une offre au prix de marché

MON CONTRAT EST AU PRIX DE MARCHÉ

#### 3 possibilités

1. je reste au prix de marché
2. je change d'offre au prix de marché
3. je reviens au tarif régulé auprès de EDF 6 mois après le changement



JE DÉMÉNAGE DANS UN LOGEMENT NEUF OU ANCIEN

#### 2 possibilités

1. je souscris une offre au tarif régulé
2. je souscris une offre au prix de marché



IL EST POSSIBLE DE REVENIR AU  
TARIF RÉGULÉ **6 MOIS**  
APRÈS LE CHANGEMENT

## Gaz naturel

### Mon logement actuel

MON CONTRAT EST AU TARIF RÉGULÉ

#### 2 possibilités

1. je reste au tarif régulé
2. je souscris une offre au prix de marché

MON CONTRAT EST AU PRIX DE MARCHÉ

#### 3 possibilités

1. je reste au prix de marché
2. je change d'offre au prix de marché
3. je reviens au tarif régulé auprès de GDF Suez 6 mois après le changement



JE DÉMÉNAGE DANS UN LOGEMENT NEUF OU ANCIEN

#### 2 possibilités

1. je souscris une offre au tarif régulé
2. je souscris une offre au prix de marché

# COMMENT BIEN COMPARER LES OFFRES ?

## Des offres différentes

Si vous signez un contrat avec EDF ou GDF Suez, la première chose à vérifier est l'offre : prix du marché ou tarif régulé ?

Si vous signez un contrat avec un nouveau fournisseur, l'offre est forcément au prix de marché.

**DANS LE CAS D'UNE OFFRE DUALE (ÉLECTRICITÉ + GAZ), VOUS DEVEZ AUSSI VÉRIFIER SI L'OFFRE AU PRIX DE MARCHÉ CONCERNE UNE SEULE OU BIEN LES DEUX ÉNERGIES.**

## Des prix pas toujours fixes

**Quel que soit le fournisseur avec lequel vous signez un contrat, la seconde chose à regarder concerne le prix et son évolution dans la durée.**

**Il faut prendre garde :**

- Aux augmentations après une période dite de promotion (*exemple : premier mois gratuit*).
- À l'évolution future du prix de l'énergie selon certains paramètres (*inflation, prix du pétrole, cours de l'électricité sur un marché boursier...*).
- À l'augmentation du prix lors du renouvellement de votre contrat.
- Aux garanties qui peuvent prendre fin à la date de renouvellement du contrat.

## Des frais supplémentaires

Il faut être attentif aux frais annexes qui peuvent considérablement alourdir la facture : services plus ou moins utiles et toujours payants, frais de traitement de dossier selon le mode de paiement choisi... Les frais de résiliation anticipée peuvent être aussi très lourds.

**AVANT DE SIGNER, VÉRIFIEZ SI VOUS DISEPOSEZ D'UN DÉLAI DE RÉTRACTATION.**

## ⚠ Attention aux frais de résiliation !

Quitter un fournisseur peut entraîner des frais de résiliation. Ceux-ci doivent être justifiés sous peine d'être illégaux. Certains contrats peuvent prévoir le paiement d'un abonnement jusqu'à la fin du contrat ou le paiement d'indemnités... Dans ce cas, veillez à ne pas payer conjointement deux abonnements pour le même service...

La résiliation d'un contrat pour cause de déménagement ne peut pas entraîner de demande de frais par le fournisseur.



## Des frais fixes liés au transport de l'électricité

Le prix n'est pas le seul moyen de comparer une offre. Il faut savoir que, pour les contrats d'électricité d'une puissance inférieure à 36 KVA, **la concurrence ne concerne que la partie « fourniture », soit environ 40% de votre facture.** Les économies potentielles sont donc limitées.

## La qualité de l'électricité ou du gaz ne dépend pas du fournisseur

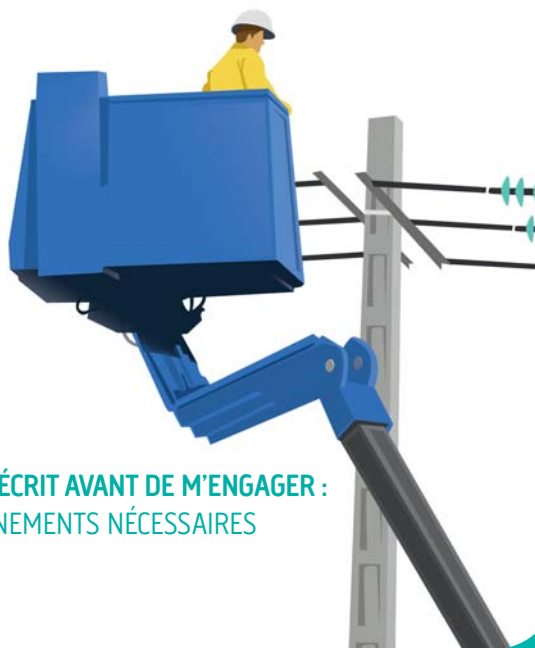
**Ce n'est pas en payant plus cher que vous aurez moins de pannes :** votre fournisseur ne peut pas vous garantir la qualité de votre électricité ou de votre gaz puisqu'elle ne dépend pas de lui...

### L'ÉNERGIE EST LA MÊME POUR TOUS.

Les éventuelles coupures d'électricité, les micro-coupures, les chutes de tension... sont de la responsabilité du distributeur unique ERDF pour l'électricité et de GrDF pour le gaz. Leurs coordonnées sont sur votre facture d'énergie.

**En cas de problèmes de ce type, n'hésitez pas à contacter le SIEL.**

**DANS TOUS LES CAS, JE DEMANDE UN CONTRAT ÉCRIT AVANT DE M'ENGAGER :**  
IL ME DONNERA, DANS LE DÉTAIL, LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES  
POUR FAIRE MON CHOIX.



# LES ÉTAPES À NE PAS MANQUER

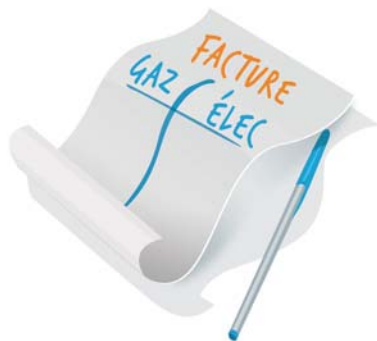
- J'exige un contrat écrit : c'est une obligation légale.
- Je vérifie si le contrat ne comporte pas de clauses abusives.
- Je contrôle sur quelle période de la journée s'applique le prix attractif proposé.
- Je me méfie des offres promotionnelles qui peuvent ne durer que quelques mois.
- Je compare les prix TTC, en y incluant le coût de services plus ou moins obligatoires. *Exemple : un suivi de consommation gratuit puis facturé 3 euros par mois à partir du 6ème mois.*
- Je vérifie le coût d'autres services moins visibles. *Exemple : le paiement par chèque moins avantageux que le prélèvement automatique, le prix d'appel élevé du service clientèle, la résiliation payante du contrat...*

## Qu'est ce que l'Offre Duale?

L'offre "duale" ou offre couplée ou offre bi-énergies est une offre où un seul fournisseur vous propose de **regrouper toutes vos dépenses d'énergie sur une seule facture**. Ces offres duales peuvent être proposées par tous les fournisseurs, y compris EDF et GDF Suez.



**Attention ! L'offre duale implique de renoncer au tarif régulé** pour une énergie, voire les deux... En effet, les offres commerciales d'EDF peuvent impliquer de perdre le tarif régulé à la fois pour l'électricité et le gaz : il faut lire très attentivement le contrat avant de signer.



## Combien de temps les prix sont-ils garantis ?

Dans le cas d'un contrat au prix de marché, **le fournisseur peut changer à tout moment ses conditions commerciales**, y compris le prix. Mais il doit vous en informer au préalable. Vous disposez alors de trois mois pour refuser ce changement et résilier votre contrat sans frais ni pénalités.

**Pour bénéficier d'un prix réduit sur ma consommation, un fournisseur me demande de souscrire à un service complémentaire... Est-ce normal ?**

Ce n'est ni normal, ni légal. Cela s'appelle de la vente liée, qui est interdite par la loi. Les fournisseurs ont l'obligation de vendre l'énergie seule, sans aucun service associé. Un consommateur doit pouvoir acheter son énergie indépendamment de tout service complémentaire qui lui serait facturé. Il faut être vigilant car certains de ces services peuvent être gratuits dans un premier temps et facturés ensuite.

## COMMENT RÉGLER UN PROBLÈME

### AVEC MON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ?

Les problèmes concernant la fourniture (*consommation erronée, facturation de services non demandés, vente forcée...*) sont à traiter avec votre fournisseur. En cas d'appel téléphonique au service clientèle, pensez à noter les références de votre dossier : **numéro de dossier, nom de votre interlocuteur, date et heure de l'appel**.

Certains fournisseurs proposent des services de médiation internes que vous pouvez contacter. Si la réponse de votre fournisseur ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le SIEL, une association de consommateurs ou le médiateur national de l'énergie.

# J'AI SIGNÉ UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

## AI-JE UN DÉLAI POUR ME RÉTRACTER ?

**LA LOI VOUS PROTÈGE CONTRE LE DÉMARCHAGE EN VOUS GARANTISSANT UN DÉLAI DE RÉFLEXION DE 7 JOURS POUR VOUS RÉTRACTER APRÈS AVOIR SOUSCRIT UNE OFFRE.**

**Mais plusieurs cas particuliers sont envisageables :**

■ **Si vous avez été contacté par un fournisseur (par internet ou par téléphone), votre accord oral ou par “double-clic” n’est pas définitif.** Le fournisseur devra vous envoyer un contrat à signer par courrier ou par mail. Vous pouvez alors changer d’avis et ne pas le signer. Si vous renvoyez le contrat signé, **vous bénéficierez d’un délai de rétractation de 7 jours.**

■ **Si vous avez vous-même contacté un fournisseur (par internet ou par téléphone), votre accord oral ou par “double-clic” est ferme et définitif.** Dans ce cas, **vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours.** Le fournisseur devra tout de même vous envoyer, par courrier ou mail, un contrat à signer.

■ **Si vous avez signé un contrat dans une galerie commerciale, une foire ou un salon, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours.** Il vous est impossible de revenir en arrière. Attention donc, car il peut arriver qu’une simple demande de renseignements se transforme en contrat.



**Le médiateur national de l'énergie**

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

**N Vert 0 800 112 212**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

## J'AI CHANGÉ D'AVIS DANS LE DÉLAI IMPARTI DE 7 JOURS.

### COMMENT RÉSILIER MON CONTRAT ?

Votre contrat doit comprendre un formulaire détachable qui vous permet de vous rétracter. Il vous suffit de l'adresser au fournisseur en **recommandé avec accusé de réception** (*gardez précieusement la preuve de dépôt et l'accusé de réception*). Vous n'avez pas de pénalités à payer. Si le formulaire détachable n'existe pas, un simple courrier de votre part suffit, toujours en recommandé.



**Attention, le délai de rétractation court à compter de la date de signature du contrat.**

Ne signez pas un contrat prédaté par le fournisseur au risque de réduire votre délai de rétractation. Le contrat doit toujours être daté et signé de votre main.

## Mon fournisseur peut-il me livrer de l'énergie sans attendre la fin de mon délai de rétractation de 7 jours ?

**Oui et non. Non, si c'est à sa seule initiative :** votre fournisseur doit respecter le délai de 7 jours. **Oui, si c'est vous qui le demandez à votre fournisseur.** Mais dans ce cas, vous renoncez à toute possibilité de rétractation dans les 7 jours.

## Comment calcule-t-on le délai des 7 jours ?

**La date de signature ne compte pas.** Le délai démarre le lendemain de la signature. Si le 7<sup>ème</sup> jour est un samedi, un jour férié ou un dimanche, le courrier peut encore être envoyé le lundi ou le lendemain du jour férié. Important : vous ne devez effectuer aucun paiement avant l'expiration du délai de 7 jours.

## J'ai reçu une facture d'un nouveau fournisseur sans avoir demandé à changer. Que faire ?

**Il arrive parfois que des clients soient victimes d'un changement de fournisseur sans l'avoir demandé !** Bien sûr, une telle pratique est illégale. Pour faire face, il vous faut agir vite. Dans un délai de trois mois, vous devez envoyer à ce fournisseur une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez précieusement la preuve de dépôt et l'accusé de réception) en contestant ce changement. Dans le même temps, pensez

à informer votre véritable fournisseur de cette situation afin de ne pas vous retrouver sans électricité ou sans gaz ! Vous pouvez également saisir le SIEL qui effectuera les démarches nécessaires à l'établissement d'une solution amiable. Si votre bonne foi est prouvée, vous conserverez votre fournisseur. Bien entendu, vous n'aurez pas de pénalités à payer.

## JE FAIS LE CHOIX D'UNE ÉLECTRICITÉ PLUS RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT.

Certains fournisseurs proposent des offres dont l'origine de l'électricité est partiellement ou intégralement issue de sources de production renouvelables (*barrage, éoliennes, panneaux solaires...*). Dans certains cas, la différence de prix avec une offre standard est minime.

**L'électricité d'origine renouvelable, c'est moins de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère et moins de déchets nucléaires.**