

Que dois-je vérifier avant de souscrire un contrat ?



Vérifiez la durée du contrat, le prix, et comparez ces éléments avec l'offre dont vous disposez actuellement. Consultez www.energie-info.fr où vous trouverez les coordonnées de fournisseurs ainsi que des informations pour savoir sur quels critères comparer les offres.

Prenez bien connaissance d'une proposition de contrat avant d'y souscrire (par accord verbal ou en signant un document), en particulier les clauses de révision du prix et les conditions de résiliation du contrat.

Si vous recevez une offre globale électricité et gaz, demandez au fournisseur :

- de vous détailler le prix de l'électricité d'une part, celui du gaz d'autre part ;
- de vous préciser, pour l'électricité et pour le gaz, s'il s'agit d'un tarif réglementé ou d'une offre de marché.

Si vous avez le moindre doute au moment de souscrire un contrat, consultez d'abord les organismes publics compétents ou une association de consommateurs (liste disponible sur www.energie-info.fr), avant de donner votre accord ou de signer un document.

N'oubliez pas : c'est votre choix !



Si j'ai une réclamation, à qui m'adresser ?



Pour toute réclamation, vous devez vous adresser à votre fournisseur. Si cette réclamation concerne un problème technique, votre fournisseur la transmettra au gestionnaire de réseau de distribution, puisque ce dernier est le responsable de la qualité de fourniture. Pour toute demande concernant vos factures, contactez également votre fournisseur.

Dans tous les cas, si vous n'êtes pas satisfait à la suite de votre réclamation, contactez une association de consommateurs ou bien l'organisme public compétent (médiateur national de l'énergie ou Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du Ministère de l'économie).

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

consultez le site internet



ou contactez le



Service d'information des consommateurs conçu par la **Commission de régulation de l'énergie (CRE)**, en liaison avec le **médiateur national de l'énergie** et les pouvoirs publics (**DGCCRF** et **DGEMP**).



**Désormais,
je peux choisir
mon fournisseur
d'électricité
et mon fournisseur
de gaz naturel.**

Depuis le 1^{er} juillet 2007, l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel est une réalité pour tous les consommateurs français et européens. Vous pouvez désormais choisir le fournisseur et l'offre qui correspondent le mieux à vos besoins et à votre budget.



Quel est mon choix ?



Jusqu'au 1^{er} juillet 2007, vous pouviez seulement souscrire un contrat au tarif réglementé (fixé par le gouvernement) avec le fournisseur d'électricité et celui de gaz naturel qui étaient en situation de monopole sur votre zone géographique (sur 95% du territoire : EDF pour l'électricité et Gaz de France pour le gaz naturel ; sur le reste du territoire : les entreprises locales de distribution).

Depuis le 1^{er} juillet 2007, vous pouvez soit garder l'offre au tarif réglementé, soit choisir une offre de marché (dont le prix est fixé dans le contrat) :

→ **Si vous ne faites aucune démarche**, vous garderez votre fournisseur actuel et le tarif réglementé dans le logement que vous occupez.

Si vous consommiez déjà de l'électricité et du gaz naturel avant le 1^{er} juillet 2007 et que, depuis, vous n'avez fait aucune démarche : vous avez toujours deux fournisseurs distincts, un pour l'électricité et un autre pour le gaz naturel.

→ **Si vous souscrivez à une offre de marché**, vous pouvez le faire soit chez votre fournisseur actuel, soit chez un nouveau fournisseur.

• Dans le cas où vous décidez de changer de fournisseur, ce changement se fait sans interruption de service ni changement de compteur d'électricité ou de gaz.

• **En souscrivant à une offre de marché, vous quittez alors le tarif réglementé dans votre logement, y compris en restant chez votre fournisseur actuel.**

Quels sont les avantages pour le consommateur ?



La législation française vous permet désormais de choisir l'offre et le fournisseur d'énergie en fonction de vos besoins.

L'ouverture complète des marchés de l'énergie permettra le développement d'offres nouvelles, originales, répondant aux besoins des consommateurs.

Quelle offre de fourniture choisir ?



Contactez plusieurs fournisseurs, comparez leurs offres et choisissez celle qui correspond le mieux à vos besoins et vous fait bénéficier des meilleures conditions financières.

Lorsque vous souscrivez un contrat avec un fournisseur, celui-ci engage alors les démarches pratiques pour que l'énergie consommée à votre compteur vous soit facturée par ses soins. **Vous n'avez aucune démarche à accomplir.** En cas de changement de fournisseur, l'ancien fournisseur sera prévenu, vous n'avez pas à vous en occuper.

La qualité du courant électrique et du gaz risque-t-elle de changer ?



Non, la qualité et la continuité de fourniture sont garanties par le gestionnaire de réseau de distribution chargé de l'acheminement de l'énergie jusqu'à votre habitation. Elles ne dépendent donc pas du fournisseur que vous choisissez.

En cas de panne, qui contacter ?

En cas de panne d'électricité ou de gaz en dehors de votre installation intérieure ou pour un appel d'urgence (odeur de gaz par exemple), vous devez toujours appeler aux numéros de téléphone "dépannage électricité" ou "dépannage gaz" qui figurent déjà sur vos factures. Ce service dépend du gestionnaire de réseau de distribution, il est donc indépendant de votre fournisseur. Si vous changez de fournisseur, c'est toujours le même service de dépannage qui intervient dans les mêmes délais. Il reste joignable au même numéro de téléphone, quel que soit votre fournisseur.

