

Votre facture



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.

Si vous n'avez pas reçu une réponse satisfaisante dans les deux mois, vous pouvez saisir le médiateur du fournisseur s'il en dispose, ou le médiateur national de l'énergie dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite adressée au fournisseur : Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS Cedex 9 ou en ligne : www.energie-mediateur.fr

Accès à vos données de consommation dans un espace sécurisé sur Internet

Sur le site internet de votre fournisseur et sur le site internet du gestionnaire de réseau si vous êtes équipé d'un compteur communicant Linky ou Gazpar.

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

Liens utiles

www.energie-info.fr
www.cre.fr
www.ecologique-solidaire.gouv.fr
www.conso.net

Aide mémoire du consommateur d'énergie

www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/faq-pour-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel

Pour plus d'information

www.economie.gouv.fr/dgccrf



dgccrf



dgccrf



dgccrf

DGCCRF, 59 boulevard
Vincent Auriol – 75703
Paris Cedex 13
T : 01 44 87 17 17

DGCCRF
Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

PROTECTION ÉCONOMIQUE



La fourniture d'électricité et de gaz naturel aux particuliers

Ce que vous devez savoir



DGCCRF

Choisissez l'offre qui vous convient

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

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 :

- ENEDIS ou une ELD¹ pour l'électricité ;
- GRDF ou une ELD pour le gaz naturel.

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

1. Entreprise locale de distribution.

Vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre



Vous pouvez changer de fournisseur à tout moment

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.

Dans certains cas, des frais supportés par le gestionnaire de réseau peuvent être facturés, notamment si vous demandez une relève spéciale du compteur ou si une modification du dispositif de comptage est rendue nécessaire par la nouvelle 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.

De l'offre à la signature

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 souscrivez à distance et demandez à bénéficier de la fourniture d'énergie avant la fin du délai de rétractation, le contrat vous sera transmis directement accompagné du formulaire de rétractation et d'informations sur les frais à payer si vous exercez votre droit de rétractation.

Si le contrat a été conclu à distance ou hors établissement : vous disposez d'un délai de rétractation de 14 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.