Les fiches pratiques de la concurrence et de la consommation

Electricité ou gaz naturel : ouverture des marchés

Obligations d'information

02/01/2018

1. Quels organismes ou organisations dans ma région peuvent m'aider à m'informer sur la procédure à suivre pour changer de fournisseur ?

Les modalités de changement de fournisseur peuvent être obtenues :

- auprès du service d'information des consommateurs Energie-Info mis en place par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et le Médiateur national de l'énergie, en collaboration avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC).

Ce dispositif comprend :

- un site Internet : www.energie-info.fr
- un service consommateurs Energie-Info (n° 0800 112 212 service et appel gratuits) pour l'information des consommateurs sur leurs droits et leurs démarches en matière d'électricité et de gaz naturel.

- auprès des collectivités organisatrices de la distribution d'électricité et de gaz naturel et via notamment le site d'information www.energie2007.fr

- de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de la cohésion sociale ou de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas;

- auprès des associations de consommateurs et de l'Institut National de la Consommation (INC) ;

- auprès des différents fournisseurs d'énergie présents sur le marché et notamment sur leur site internet.

2. Quels sont mes droits en tant que consommateur d'électricité et/ou de gaz ?

Les droits des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel, avant la souscription d'un contrat ou lorsque le contrat a été conclu, sont définis par les articles L. 224-1 à L. 224-16 du code de la consommation. Ils sont détaillés :

- sur le site : www.energie-info.fr
- sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) au moyen de la publication d'une fiche pratique "Electricité ou gaz naturel : ouverture des marchés"

et

- mentionnés sur le site www.energie2007.fr

Ces dispositions sont applicables aux consommateurs domestiques et aux non-professionnels ou aux consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovolt-ampères ou pour le gaz naturel consommant moins de 30 000 kilowattheures par an.

3. Où puis-je m'informer sur les modes de paiement ?

Les modes de paiement doivent être indiqués par le fournisseur d'énergie dans l'information précontractuelle mise à la disposition du client par écrit ou sur le site Internet du fournisseur préalablement à la conclusion du contrat.

4. Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour pouvoir évaluer les offres d'autres fournisseurs ?

Les informations concernant les prix ou les tarifs proposés, les offres à prix de marché ou aux tarifs réglementés, la durée de validité des offres, les caractéristiques des offres et des services proposés sont détaillées sous la rubrique « comment comparer les offres » :

- sur le site : www.energie-info.fr
- sur la fiche pratique éditée sur le site de la DGCCRF
- sur les sites des fournisseurs qui ont l'obligation de proposer une fiche descriptive standard de leurs offres
- et à l'aide d'un comparateur d'offres indépendant élaboré par le service Energie-Info

5. Quelles sont les informations qui doivent figurer sur ma facture ?

Les fournisseurs sont tenus de porter sur leurs factures d'énergie les mentions prévues par l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, sous peine de sanction.

Ces informations doivent comporter :

- les abonnements
- le détail des consommations
- les options et les services souscrits
- les prestations techniques réalisées par le gestionnaire du réseau public de distribution
- le détail des taxes et contributions

6. Où puis-je m'informer sur les mesures concernant l'efficacité énergétique dans ma région ?

L'Agence pour la maîtrise de l'énergie (Ademe), établissement public à caractère industriel et commercial, intervient pour apporter son expertise et ses conseils ainsi que des aides financières dans plusieurs domaines en faveur de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

L'Ademe a mis en place un réseau d'agences locales d'information et de conseil de proximité en partenariat avec les collectivités locales (régions, communautés d'agglomération, collectivités organisatrices de la distribution d'électricité, …) sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables (Les espaces INFO ENERGIE.) Un site Internet est également mis à la disposition du grand public : www.ademe.fr

Des informations concernant l'efficacité énergétique peuvent être également directement apportées par les collectivités locales susmentionnées ou consultées sur le site du ministère de la transition écologique et solidaire : www.ecologique-solidaire.gouv.fr/politiques/energies

Les fournisseurs peuvent être amenés à proposer des mesures d'économie d'énergie dans le cadre des « certificats d'économie d'énergie ».

7. Qui est chargé de la protection des consommateurs dans ma région ?

Les unités locales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont chargées de cette mission dans chaque département, au sein des préfectures : direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas.

Les associations de consommateurs, les autorités concédantes, ainsi que le service consommateurs Energie-Info et les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC) apportent également des conseils aux consommateurs.

8. Comment puis-je m'informer sur la combinaison de combustibles entrant dans ma consommation d'électricité ?

Les fournisseurs sont tenus de mentionner sur les factures ou dans un document joint la contribution de chaque source d'énergie primaire à leur consommation d'électricité (cf. article R. 333-10 du code de l'énergie).

9. Quelles sont les autres sources d'énergie pour lesquelles il existe des fournisseurs dans ma région ?

La liste des fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel proposant des offres locales peut être consultée, par communes, à l'aide du moteur de recherche du site : www.energie-info.fr

10. Comment puis-je m'informer sur les sources d'énergie utilisées et vérifier l'affirmation de mon fournisseur selon laquelle tout ou partie de son électricité est «verte» ?

Les fournisseurs d'énergie proposant des offres d'énergie verte sont tenus d'informer clairement et en toute transparence les consommateurs sur les caractéristiques des offres. A ce titre, toute allégation annonçant, par exemple, qu'ils s'engagent à participer au financement de la filière renouvelable doit pouvoir être vérifiée, sous peine de constituer une pratique commerciale déloyale.

La société Powernext assure la délivrance, le transfert et l'utilisation des garanties d'origine au registre national des garanties d'origine de l'électricité.

Contrats et factures

1. Quelles informations minimales mon fournisseur est-il obligé de me donner sur ma facture ?

Les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel sont tenus de mentionner, sur les factures, les informations prévues par l'arrêté du18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel.

Ils doivent également se conformer aux obligations de l'article R. 341-2 du code de l'énergie qui exige des fournisseurs qu'ils identifient sur la facture la part acheminement du client.

Enfin, conformément à l'article R. 333-10 du code de l'énergie, les fournisseurs sont tenus de mentionner, sur les factures ou dans un document joint, la contribution de chaque source d'énergie primaire à leur consommation d'électricité.

2. Qui puis-je contacter si ma facture ne répond pas aux exigences minimales fixées par la législation de l'UE ?

Les services de l'unité départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes concernée au sein de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, et les associations de consommateurs.

3. Où puis-je obtenir des informations sur ma consommation réelle sur une période donnée (un an, un mois) ?

En application de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, les fournisseurs doivent faire figurer l'historique de la consommation sur une année pleine précédant l'établissement de la facture s'ils disposent de cette information.

Cette indication permet d'effectuer une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période.

4. Quelles informations dois-je demander à un fournisseur éventuel avant de conclure un contrat ?

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont tenus de présenter 17 types d'informations lorsqu'ils font une offre afin de pouvoir souscrire un contrat en toute connaissance de cause (article L. 224-3 du code de la consommation).

La liste de ces informations obligatoires est détaillée sur :

- le site de la DGCCRF au moyen de la publication d'une fiche pratique "Electricité ou gaz naturel : ouverture des marchés"
- Le site d'information pour les consommateurs d'électricité et de gaz naturel : www.energie-info.fr
- le site d'information des collectivités organisatrices de la distribution d'énergie : www.energie2007.fr

5. Comment puis-je avoir accès à des informations complètes et compréhensibles sur les offres de fourniture ?

Des fiches descriptives des offres de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel sont établies par les fournisseurs pour comparer les mêmes points, à la demande des associations de consommateurs.

Ces fiches sont accessibles sur le site internet de chaque fournisseur ou à l'aide du moteur de recherche et au moyen du code postal du point de livraison sur le site : http://www.energie-info.fr/

6. Une fois qu'un contrat est en vigueur, comment puis-je obtenir des informations complètes sur son contenu intégral, y compris l'ensemble des clauses et conditions types ?

Les documents contractuels remis par le fournisseur lors de la conclusion du contrat, conditions générales de vente (CGV) et conditions particulières, contiennent l'ensemble des clauses et conditions applicables.

7. Quelles sont les règles générales applicables pour l'annulation de mon contrat? Notamment dans les cas suivants :

- changement d'adresse ou location de mon appartement/de ma maison à un tiers : le contrat doit être résilié auprès du fournisseur pour l'ancien logement et un nouveau contrat doit être souscrit pour le futur logement avant d'emménager. Il est conseillé de comparer les offres des fournisseurs ;

- changement de fournisseur : un contrat peut être résilié à tout moment pour changer de fournisseur. Il appartient toutefois au client de vérifier quelles sont les modalités de résiliation prévues dans son contrat.

Le nouveau fournisseur effectue les démarches nécessaires auprès du gestionnaire de réseau. Le contrat avec l'ancien fournisseur est résilié de plein droit à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture ; cette opération s'effectue sans frais, sauf exception :

- pour les frais du gestionnaire de réseau préalablement mentionnés dans l'offre au titre de la résiliation que le fournisseur initial est en mesure de justifier précisément et objectivement ;
- dans le cas d'une demande de relevé spécial du compteur, le fournisseur facture les frais qui lui sont facturés par le gestionnaire du réseau de distribution pour cette opération.

8. Où puis-je m'informer sur les conditions d'annulation particulières de mes fournisseurs ?

Le contrat doit préciser clairement les conditions et les modalités de résiliation (conditions générales de vente). Le fournisseur peut également répondre à toutes les questions à ce sujet.

9. Ai-je le droit d'annuler mon contrat si :

- les prix changent ? La loi autorise la résiliation du contrat si le fournisseur change ses conditions contractuelles, par exemple s'il prévoit de faire évoluer ses prix. Il doit toutefois en informer ses clients au moins un mois avant l'application des changements. Le client dispose d'un délai maximal de trois mois pour résilier son contrat sans pénalité, à compter du moment où le fournisseur lui a annoncé qu'il modifie ses conditions contractuelles. Toutefois, si ces modifications sont imposées par la réglementation (par exemple en cas d'évolution des tarifs réglementés ou si les prix du fournisseur sont indexés sur les tarifs réglementés) le fournisseur n'est pas tenu de respecter cette procédure.

- je déménage ? Le contrat de fourniture d'énergie de l'ancien logement doit être résilié avant de quitter les lieux, en indiquant la date de départ. La résiliation prendra effet à cette date. La demande de résiliation peut être effectuée jusqu'à 30 jours à l'avance. En cas d'oubli de résiliation, le paiement de l'abonnement et de l'énergie consommée est dû, y compris pour la période postérieure au départ.

10. J'ai déménagé/j'ai changé de fournisseur. Dois-je encore payer les factures relatives à mon ancienne adresse/provenant de mon ancien fournisseur ?

- en cas de déménagement sans résiliation du contrat de fourniture de l'ancien logement, le fournisseur est en droit de réclamer le paiement de l'abonnement et de l'énergie consommée à l'ancienne adresse.

- en cas de changement de fournisseur, les factures adressées par l'ancien fournisseur jusqu'à l'émission de la facture de résiliation doivent être payées.

Les index figurant sur la facture de résiliation sont des index estimés par le distributeur d'électricité ou de gaz naturel (GRD) ou transmis par le consommateur dans le cadre d'une auto-relève. Ces mêmes index servent de point de départ à la facturation de la consommation d'électricité ou de gaz naturel par le nouveau fournisseur. Par la suite, ces index estimés seront régularisés, le cas échéant, par le nouveau fournisseur, suite à la prochaine relève réelle.

11. Quel mécanisme de gestion des réclamations mon fournisseur a-t-il mis en place? Quelles sont les procédures de résolution des litiges dans ma région? À qui puis-je m'adresser pour obtenir une assistance gratuite ?

En cas de litige, le service clientèle du fournisseur dont les coordonnées figurent sur les factures doit être contacté en premier lieu. Il est préférable de lui adresser un courrier recommandé avec accusé de réception. En l'absence de solution apportée à la réclamation dans les deux mois, ou si sa réponse ne donne pas satisfaction, il est possible de saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie si le litige porte sur l'exécution du contrat de fourniture (cf. site internet : www.energie-mediateur.fr).

Il est également possible de se faire assister par le service consommateurs Energie-Info, notamment pour les litiges portant sur la formation du contrat de fourniture, de saisir une association de consommateurs agréée, les autorités concédantes le cas échéant et, en cas de pratiques commerciales contraires au droit de la consommation, les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au sein de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas.

12. Y a-t-il un niveau minimal de qualité de la fourniture? Ai-je droit à une indemnisation si la qualité préétablie de la fourniture n'est pas respectée ?

Les distributeurs de gaz naturel et d'électricité doivent livrer à leurs clients, conformément aux dispositions des cahiers des charges de concession, une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie, sauf en cas d'interruption prévue ou de force majeure.

Le contrat mentionne quelles sont les modalités de remboursement ou de compensation lorsque les niveaux de qualité des services prévus par le fournisseur et le gestionnaire de réseau ne sont pas atteints.

Les consommateurs victimes d'un dommage dû à une faute ou négligence de la part du distributeur ou au non-respect de ses engagements peuvent demander une indemnisation. Pour cela, conformément à la décision du CoRDiS du 7 avril 2008, ils doivent adresser une réclamation écrite (lettre avec accusé de réception) au distributeur, ou au fournisseur qui se chargera de transmettre cette réclamation au distributeur.

13. Quelles mesures un fournisseur doit-il prendre en premier lieu avant d'interrompre la fourniture pour une facture impayée ?

L'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles et le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau sont applicables.

Dans tous les cas, le fournisseur doit être joint pour lui faire part des difficultés rencontrées afin de tenter de trouver une solution, les services sociaux du département ou de la commune peuvent également être contactés.

14 jours après la date d'émission de la facture ou à la date limite de paiement lorsque cette date est postérieure, le fournisseur informe le consommateur par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans le délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité ou interrompue pour le gaz naturel.

A défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai supplémentaire, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure après en avoir avisé le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier. Dans cette lettre, le fournisseur doit informer de la possibilité de saisir le Fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Des dispositions protectrices complémentaires sont prévues lorsqu'un consommateur bénéficie du chèque énergie ou s'il a déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement ou si une convention a été signée entre le département et les fournisseurs d'énergie à laquelle les communes et les centres intercommunaux d'action sociale peuvent être partie.

Enfin, la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne peut pas être interrompue dans les résidences principales pendant la période hivernale.

14. Quelles mesures dois-je prendre si je pense que l'une des clauses de mon contrat a été modifiée sans préavis correct? Qui dois-je contacter ?

En cas de modification de ses conditions contractuelles, le fournisseur doit en informer les clients au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Si ces nouvelles conditions ne leur conviennent pas, ils disposent d'un délai maximal de trois mois pour résilier leur contrat, sans pénalité, à compter de la réception de cette information. Si le fournisseur ne respecte pas cette procédure, le Médiateur national de l'énergie peut être saisi.

Attention : si les modifications sont imposées par la réglementation (par exemple en cas d'évolution des tarifs réglementés ou si les prix du fournisseur sont indexés sur les tarifs réglementés), le fournisseur n'est pas tenu de respecter cette procédure.

Prix, tarifs et suivi

1. Comment puis-je distinguer les prix, la redevance et le tarif sur ma facture ?

Tous les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont tenus de détailler clairement sur les factures d'énergie les éléments composant la facture. En effet, ils doivent respecter les mentions prévues par l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel visant à une présentation claire et transparente de ces documents.

Les factures d'électricité et de gaz naturel comportent notamment les informations suivantes :

- abonnements ;
- consommations : en précisant s'il s'agit d'une consommation réelle ou estimée ;
- taxes et contributions :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) permet de financer les droits spécifiques relatifs à l'assurance vieillesse des personnels relevant du régime des industries électriques et gazières.

- le taux de TVA appliqué sur la part fixe « abonnement » et la Contribution Tarifaire d'Acheminement « CTA » est de 5,5%

- le taux de TVA appliqué sur la part variable « consommation » est de 20%

Facture d'électricité :

La Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) : s'applique sur la consommation d'électricité - Elle est reversée aux communes et aux départements. Chaque collectivité fixe le coefficient qui lui est applicable. Elle est soumise à la TVA au taux de 20%.

La Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE) est devenue au 1er janvier 2016 une taxe intégrée au budget de l'Etat, payée pour tous les kWh consommés. Elle est soumise à la TVA au taux de 20%.

Facture de gaz naturel :

La Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN) est payée pour tous les kWh consommés. Elle est soumise à la TVA au taux de 20%.

2. Quelles informations dois-je recevoir de mon fournisseur concernant son système de facturation ?

Les fournisseurs doivent préciser clairement quelles sont les modalités de facturation et les modes de paiement proposés dans une offre de fourniture d'énergie.

Ces informations figurent également dans leurs conditions générales de vente (CGV).

3. Quelles sont les règles à appliquer par mon fournisseur en ce qui concerne le mode de calcul ?

Les fournisseurs doivent indiquer lors de la conclusion du contrat les modalités de comptage de l'énergie consommée conformément à l'article L. 224-7 du code de la consommation. Ces informations figurent dans leurs conditions générales de vente.

4. Me réclamera-t-on une caution et des frais de raccordement ? Comment puis-je m'informer à ce sujet ?

Les travaux de raccordement sont facturés, selon un barème disponible sur le site des gestionnaires de réseau de distribution ou sur le site de la Commission de Régulation de l'Energie : www.cre.fr

Les informations relatives au raccordement d'un logement au réseau sont obtenues auprès du gestionnaire de réseau de distribution ou, selon les cas, de la collectivité organisatrice de la distribution d'électricité, ou du fournisseur. Un devis sera établi, sur demande, précisant notamment le montant des frais de raccordement ainsi que d'autres informations.

Une caution peut être demandée par le fournisseur avec le paiement des frais de mise en service facturé par le gestionnaire de réseau.

5. Comment puis-je différencier les différentes offres ? Puis-je obtenir des informations sur les prix unitaires de l'énergie, en tenant compte des paramètres entrant dans le calcul des prix et des mécanismes d'indexation éventuels portant sur la durée totale du contrat ?

Il y a lieu de vérifier, notamment, s'il s'agit d'une offre aux tarifs réglementés ou à prix de marché, les caractéristiques de l'offre proposée et sa durée.

L'offre doit mentionner la formule d'indexation des prix, dans le cas où une indexation est prévue au contrat.

6. Où puis-je accéder à un système de calcul électronique des prix ?

Un comparateur indépendant des offres de fourniture d'énergie est mis en place par le service Energie-Info. Il permet d'obtenir pour l'électricité et le gaz naturel, une évaluation du coût annuel pour une consommation donnée, avec ou sans promotion, en fonction du lieu et de la puissance du compteur en ce qui concerne l'électricité.

7. Où puis-je trouver un outil qui m'aidera à comparer les différentes offres de fourniture ?

Les fiches de présentation des offres de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel établies par les fournisseurs à la demande des associations de consommateurs peuvent être consultées pour comparer les mêmes points. Ces fiches sont accessibles sur le site www.energie-info.fr (liste des fournisseurs).

Un comparateur indépendant des offres de fourniture d'énergie est mis en place par le service Energie-Info.

8. Existe-t-il un guide récent des prix pour ma région ?

A ce jour, ce type de document n'est pas encore établi, compte tenu de la diversité du nombre d'offres proposées et de leur prix qui évolue selon la puissance souscrite par le consommateur et pour le gaz naturel selon les zones tarifaires. En outre, il faut distinguer les offres à tarifs réglementés de celles à prix de marché. Cependant, les consommateurs peuvent s'adresser aux fournisseurs pour comparer les différentes offres en fonction notamment de la puissance de leur installation et de leur consommation.

Un comparateur indépendant des offres de fourniture d'énergie est mis en place par le service Energie-Info.

9. Quels sont les modes de paiement possibles dans mon cas ?

Lorsqu'un fournisseur propose une offre, il doit obligatoirement informer le consommateur des modes de paiement à sa disposition.

Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces. Le fournisseur est également tenu, conformément à l'article L. 224-12, d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte.

Les modes de paiement sont précisés dans le contrat de fourniture d'énergie et sur la facture.

10. Existe-t-il un système de prix réglementés ou d'autres formes de contrôle des prix dans ma région? Ai-je le droit de recevoir de l'énergie à un prix fixé par une autorité nationale ?

Pour l'électricité et le gaz naturel, les consommateurs ont la possibilité de choisir quelle que soit leur région, conformément à la réglementation, entre une offre aux tarifs réglementés par les pouvoirs publics et des offres à prix de marché, y compris en cas de raccordement d'un nouveau site de consommation au réseau de distribution.

Par ailleurs, même s'il a conclu un contrat au prix de marché, un consommateur domestique peut revenir aux tarifs réglementés à tout moment.

11. Qui je dois-je contacter pour obtenir l'installation d'un compteur? Puis-je choisir le type de compteur que je veux obtenir/acquérir ?

Il est possible de contacter le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel de la commune s'il s'agit d'un raccordement ou le fournisseur d'énergie qui se chargera d'en faire la demande auprès du gestionnaire de réseau.

Un consommateur n'a pas la possibilité, aujourd'hui, de choisir un type de compteur.

12. Y a-t-il une période maximale pendant laquelle mon fournisseur doit me fournir les informations relatives à ma consommation réelle de gaz et/ou d'électricité ?

La loi prévoit que les fournisseurs sont tenus d'émettre une facture se fondant sur des consommations réelles au moins une fois par an. Dans la pratique, le plus souvent, les fournisseurs transmettent ce type de factures deux fois par an.

13. Quand et comment a lieu le relevé de mon compteur ?

Les agents des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel sont chargés de relever les compteurs au moins une fois par an. Ils sont également responsables de la transmission de ces données aux fournisseurs. En règle générale, les compteurs sont relevés deux fois par an. Les factures des fournisseurs mentionnent la date prévisionnelle à laquelle interviendra le prochain relevé.

Un consommateur peut demander au gestionnaire du réseau un relevé supplémentaire qui lui sera facturé.

Le fournisseur est tenu d'offrir au consommateur la possibilité de lui transmettre ses index à des dates qui permettent au fournisseur de les prendre en compte pour l'émission de ses factures, conformément à l'article L. 224-12 du code de la consommation.

Enfin, lorsque le compteur installé est "communicant", le gestionnaire du réseau transmet au fournisseur les index réels de consommation une fois par mois.

14. Suis-je exposé à un risque d'augmentation des prix de l'énergie au cours d'une période contractuelle donnée? Existe-t-il des mesures publiques réduisant le risque d'être confronté à des augmentations significatives des prix pendant la durée de mon contrat ?

S'il s'agit d'un contrat à prix de marché, l'évolution des prix s'applique selon les modalités prévues dans le contrat. Si cette évolution paraît élevée, il est possible de résilier le contrat sans pénalité, sous certaines conditions.

S'il s'agit d'un contrat soumis aux tarifs réglementés, les pouvoirs publics fixent l'évolution des tarifs, après avis de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

15. Quelle est la procédure (légale) à suivre par le fournisseur pour pouvoir changer le prix de la fourniture ?

L'évolution des tarifs réglementés est décidée par les pouvoirs publics, elle est donc strictement encadrée.

Pour les offres à prix de marché, les fournisseurs peuvent faire évoluer leurs prix en fonction des modalités précisées dans leurs conditions générales de vente. Le fournisseur doit informer ses clients au moins un mois avant toute modification tarifaire.

Libre choix du fournisseur

1. Quels sont les fournisseurs exerçant leurs activités dans ma région ?

Le site : www.energie-info.fr/ permet de savoir quels fournisseurs d'électricité et/ou de gaz peuvent proposer un contrat de fourniture d'énergie dans un secteur donné. La consultation est effectuée à l'aide du moteur de recherche à partir du code postal du point de livraison.

2. Comment puis-je annuler mon contrat et changer de fournisseur ?

Il est possible de changer de fournisseur à tout moment, quelle que soit la durée du contrat souscrit.

Le nouveau fournisseur effectue les démarches nécessaires auprès du gestionnaire de réseau. Le contrat avec l'ancien fournisseur est résilié de plein droit à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture ; cette opération s'effectue sans frais, sauf exception :

- pour les frais du gestionnaire de réseau préalablement mentionnés dans l'offre au titre de la résiliation que le fournisseur initial est en mesure de justifier précisément et objectivement ;

- dans le cas d'une demande de relevé spécial du compteur, le fournisseur facture les frais qui lui sont facturés par le gestionnaire du réseau de distribution pour cette opération.

3. Quelles sont les conditions générales minimales d'annulation en cas de changement de fournisseur ?

Dans le cas d'un contrat conclu à distance ou hors établissement avec un fournisseur ou par suite d'un démarchage téléphonique, le consommateur a la possibilité de se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat ou de l'acceptation de l'offre.

4. J'ai trouvé une offre plus intéressante pour mon approvisionnement en énergie et j'ai décidé de changer de fournisseur. Qui s'occupe des formalités administratives ?

Le nouveau fournisseur se chargera des formalités auprès du gestionnaire de réseau. Il appartient toutefois au client de vérifier quelles sont les modalités de résiliation prévues dans son contrat.

5. En cas de changement de fournisseur, y a-t-il un risque d'interruption de la fourniture ?

Non, la réglementation et les modes opératoires mis en place visent à éviter tout risque d'interruption de la fourniture d'énergie en cas de changement de fournisseur.

6. Quels sont les motifs qui pourraient me dissuader de changer de fournisseur ?

Différents motifs pourraient dissuader de changer de fournisseur : le manque d'informations, des prix élevés, une formule d'indexation peu favorable aux intérêts des consommateurs, ou encore un choix limité de modes de paiement, voire dans certains cas, les pratiques ou la réputation de certains fournisseurs.

7. Existe-t-il des situations qui pourraient m'empêcher de changer de fournisseur sans être pénalisé ?

Il est possible de changer de fournisseur à tout moment sans être pénalisé.

8. Combien cela me coûtera-t-il de changer de fournisseur ?

La réglementation interdit l'application de pénalité en cas de changement de fournisseur. Toutefois, les frais du gestionnaire de réseau peuvent être facturés par un fournisseur, s'ils sont prévus dans l'offre et s'ils sont dûment justifiés.

9. Quelle est la durée maximale pour laquelle un consommateur peut être lié contractuellement à un fournisseur ?

Aucune limite maximale n'est fixée. Cependant, tous les fournisseurs sont tenus de proposer parmi leurs offres, au moins un contrat d'une durée d'un an. Dans la pratique, les fournisseurs proposent le plus souvent des offres d'une durée d'un ou deux ans. Un contrat de fourniture d'énergie peut être résilié à tout moment.

10. Qui dois-je contacter si je pense être victime de coûts abusifs pour changer de fournisseur ?

Demander au fournisseur à quoi ces frais correspondent puisque le changement de fournisseur est gratuit, sauf en cas de demande de relève réelle spéciale du compteur ou

de frais du gestionnaire de réseau préalablement mentionnés dans l'offre au titre de la résiliation que le fournisseur initial est en mesure de justifier précisément et objectivement.

En cas de coûts abusifs, les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, peuvent être saisies de cette pratique contraire à l'article L. 224-15 du code de la consommation ainsi que les associations de consommateurs.

Raccordement au réseau

1. Qui dois-je contacter pour une première fourniture d'énergie ?

Pour se raccorder au réseau, il faut s'adresser au gestionnaire de réseau de la commune. Ensuite, il est possible de s'adresser directement à un fournisseur.

La liste des fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel proposant des offres locales peut être communiquée par le gestionnaire de réseau ou consultée, à l'aide du moteur de recherche et au moyen du code postal du point de livraison, sur le site : www.energie-info.fr

2. Dois-je signer un contrat, et avec qui ?

Pour un raccordement et/ou branchement, un devis est établi par le gestionnaire de réseau et un contrat de raccordement au réseau est conclu avec le gestionnaire de réseau d'électricité ou de gaz naturel.

Un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel doit ensuite être signé directement avec un fournisseur d'énergie. Le consommateur n'est engagé que par sa signature, sauf si le consommateur, qui emménage, sollicite un fournisseur et souhaite que l'exécution du contrat souscrit à distance commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Le fournisseur recueille sa demande expresse et lui transmet son contrat accompagné du formulaire de rétractation et des informations sur les frais à payer en cas de rétractation (article L. 224-3 du code de la consommation).

3. Comment puis-je m'informer de l'identité de mon fournisseur ?

La liste des fournisseurs proposant une offre de fourniture d'énergie peut être consultée sur le site : www.energie-info.fr

L'identité du fournisseur figure sur l'ensemble des documents qui sont adressés au consommateur. En cas de besoin, le fournisseur précédent peut être mandaté pour qu'il obtienne cette information auprès du gestionnaire de réseau.

4. Je n'ai pas signé de contrat officiel avec un fournisseur et je ne dispose même pas d'une offre de fourniture valable. Quel fournisseur est obligé de me fournir de l'énergie, moyennant paiement, avec ou sans contrat officiel? Quel est mon fournisseur par défaut ?

Pour disposer de l'électricité ou du gaz naturel un contrat doit être obligatoirement souscrit avec un fournisseur qui effectuera les demandes nécessaires auprès du gestionnaire du réseau de distribution pour une mise en service.

A défaut, la fourniture d'énergie peut être interrompue à tout moment par le gestionnaire de réseau.

5. Dois-je signer un contrat pour être physiquement raccordé à un réseau de distribution d'énergie, et avec qui ?

Pour être physiquement raccordé au réseau de distribution, il y a lieu prendre contact directement avec le gestionnaire de réseau. Celui-ci établira un devis de raccordement à signer.

Dès qu'un contrat est signé avec un fournisseur, celui-ci prend contact avec le gestionnaire du réseau de distribution pour convenir d'un rendez-vous pour une mise en service.

6. Qui est ma personne de contact en cas d'interruption de la fourniture d'énergie? Qui dois-je contacter si j'ai une question technique à poser concernant mon approvisionnement en énergie ?

En cas d'interruption de la fourniture d'énergie :

- s'il s'agit d'une panne du réseau, le service dépannage du gestionnaire de réseau dont les coordonnées sont indiquées sur la facture doit être contacté ;

- s'il s'agit d'une panne sur l'installation intérieure, un électricien doit être contacté ;

- si cette interruption fait suite à un non-paiement de facture, dans ce cas le fournisseur doit être contacté pour tenter de trouver une solution ;

- si cette interruption résulte d'une résiliation ou d'une suspension du contrat de fourniture, le fournisseur doit également être contacté.

7. Qui est responsable des dommages qui se produisent chez moi en cas d'interruption du service ?

En cas de dommages, la responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution peut être engagée, sauf en cas d'interruption pour défaut de paiement. Il y a lieu de s'adresser en priorité au fournisseur, il transmettra la réclamation directement au gestionnaire de réseau qui examinera le dossier. Toutefois, une réclamation peut également être directement adressée au gestionnaire de réseau. La réclamation doit indiquer toute précision sur le litige et être accompagnée de tout document utile à son traitement.

8. Si je me trouve temporairement en difficulté financière, comment puis-je éviter d'être privé des services énergétiques de base qui me sont indispensables pour me chauffer et faire la cuisine ?

En cas de difficultés financières, il faut prendre contact avec le fournisseur pour essayer de trouver une solution, celui-ci pourra éventuellement proposer des solutions adaptées à la situation financière du consommateur.

Il est également possible de contacter les services sociaux et de déposer une demande d'aide auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Le dispositif d'interruption de fourniture en cas de non-paiement est encadré : en cas de non-paiement d'une facture d'électricité ou de gaz naturel, le fournisseur doit envoyer un courrier dans lequel il indique au consommateur qu'il dispose de 15 jours pour régulariser sa situation.

A défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai de 15 jours, le fournisseur doit aviser le consommateur au moins 20 jours à l'avance que la fourniture peut être interrompue ou réduite pour permettre de faire fonctionner certains appareils ou de disposer de l'éclairage et informer le consommateur qu'il peut solliciter une aide des services sociaux si sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.
En tout état de cause, aucune interruption de fourniture ne peut intervenir sans information préalable au moins 20 jours à l'avance.

Des dispositions protectrices complémentaires sont prévues lorsqu'un consommateur bénéficie du chèque énergie ou s'il a déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement ou si une convention a été signée entre le département et les fournisseurs d'énergie à laquelle les communes et les centres intercommunaux d'action sociale peuvent être partie.

Enfin, la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne peut pas être interrompue dans les résidences principales pendant la période hivernale.

9. Qu'arrive-t-il si mon fournisseur cesse ses activités? Qui est mon fournisseur de dernier recours ?

En électricité, la procédure "fourniture de secours" permet d'assurer la continuité de la fourniture de tout consommateur en cas de défaillance d'un fournisseur, en particulier lorsque ce dernier n'est plus en mesure d'honorer ses engagements du fait d'une cessation inopinée de son activité. Dans un tel cas, un fournisseur de secours est désigné. Il se substitue au fournisseur défaillant dans ses relations contractuelles avec les utilisateurs et les gestionnaires de réseaux.

Pour le gaz naturel, le fournisseur de dernier recours désigné doit garantir une fourniture en gaz naturel aux clients non domestiques qui assurent une mission d'intérêt général.

10. En cas de crise nationale, régionale ou locale ou d'autres incidents ayant des conséquences graves pour la fourniture d'énergie, où puis-je obtenir des informations concernant les mesures d'urgence ?

En cas de crise grave sur le marché de l'énergie, de menace pour la sécurité ou la sûreté des réseaux et installations électriques, ou de risque pour la sécurité des personnes, des mesures temporaires de sauvegarde peuvent être prises par le ministre chargé de l'énergie, notamment en matière d'octroi ou de suspension des autorisations d'exploiter des installations de production. En cas d'atteinte grave et immédiate à la sécurité et à la sûreté des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité ou à la qualité de leur fonctionnement, le ministre chargé de l'énergie peut également ordonner "les mesures conservatoires nécessaires". Enfin, en cas de menace pour la sécurité d'approvisionnement du pays en gaz naturel, le ministre chargé de l'énergie peut ordonner "les mesures conservatoires strictement nécessaires", notamment en matière d'octroi ou de suspension des autorisations de fourniture ou de transport et des concessions de stockage souterrain de gaz naturel. Pour le gaz, un plan d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel peut être mis en place en cas de crise.

Les opérateurs en électricité et en gaz naturel participent également à des exercices de crise organisés au niveau ministériel, interministériel, voire européen.

Traitement des réclamations

1. Où puis-je m'informer sur la procédure de traitement des réclamations adoptée par mon fournisseur ?

Chaque fournisseur est tenu de mentionner sur les factures qu'il adresse à ses clients, le numéro de téléphone du service clientèle à contacter en cas de litige. Les informations concernant la procédure à suivre en cas de litige doivent également être mentionnées dans les conditions générales de vente des fournisseurs (CGV).

2. Mon fournisseur fait-il appel aux services d'un médiateur ?

Certains fournisseurs disposent de leur propre médiateur au sein de leurs services, d'autres non. Le contrat de fourniture précise quelle est la procédure à suivre en cas de litige.

Pour l'ensemble des consommateurs, il est possible de saisir le Médiateur national de l'énergie dont les coordonnées figurent sur les factures émises par les fournisseurs (Site internet : www.energie-mediateur.fr).

3. J'ai besoin d'aide pour régler un litige avec mon fournisseur ou mon gestionnaire de réseau. À quel organisme national neutre et indépendant puis-je m'adresser pour demander une aide gratuite pour ce type de litige ?

Un Médiateur national de l'énergie a été mis en place en 2007. Il est notamment chargé d'examiner les litiges nés de l'exécution du contrat de fourniture d'énergie opposant les consommateurs à leurs fournisseurs ou aux gestionnaires de réseaux publics de distribution (GRD). Il formule des recommandations écrites et motivées concernant les litiges dont il est saisi. Cependant, les consommateurs doivent avoir saisi auparavant leur fournisseur ou le GRD d'électricité ou de gaz naturel, et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois suivant la réception de leur réclamation.

Coordonnées du Médiateur national de l'énergie : Site : www.energie-mediateur.fr
Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Pour les litiges hors du champ de compétences du Médiateur national de l'énergie :

- le service Energie-Info peut assister les consommateurs dans la mise en œuvre de leurs démarches auprès des fournisseurs ou des gestionnaires de réseaux. Il est joignable par téléphone (au 0800 112 212), par mail, via le formulaire de contact disponible sur le site www.energie-info.fr, ou par courrier, à l'adresse suivante :

Service consommateurs Energie-Info
Libre réponse n°59252
75443 Paris cedex 09

Pour les litiges portant sur la formation du contrat, les contrats conclus à distance et hors établissement, le démarchage téléphonique, les ventes sans commande préalable ou les pratiques commerciales trompeuses, les consommateurs ont la possibilité de saisir les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, ou une association de consommateur agréée.

4. Quelles sont les mesures locales de protection des consommateurs d'électricité et de gaz? Qui puis-je contacter pour m'informer à ce sujet ?

Il n'existe pas à proprement parler de mesures locales de protection. D'une manière générale, les mesures prises en faveur des consommateurs s'appliquent sur l'ensemble du territoire national.

Représentation des consommateurs

1. Qui est responsable de la protection des consommateurs dans ma région? Quelles sont les initiatives en cours de ces organisations pour protéger les consommateurs ?

Les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, participent à l'information et à la protection des consommateurs d'énergie. Par ailleurs, les associations de consommateurs peuvent également informer au plan local les consommateurs de leurs droits et les défendre. Les informations peuvent aussi être délivrées par les autorités concédantes et la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR).

2. Dans ma région, il n'y a pas d'offre concurrentielle et il n'y a qu'un seul fournisseur. À qui dois-je m'adresser pour étudier les possibilités d'encourager la concurrence ?

La Commission de régulation de l'énergie, l'Autorité de la Concurrence et la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes veillent d'une manière générale au bon fonctionnement des marchés de l'énergie.

3. Quel organisme public est responsable de la promotion d'une concurrence loyale et effective ?

L'Autorité de la concurrence et la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) sont compétentes.

Mesures sociales

1. Qu'arrivera-t-il si je ne réagis pas à un avis de paiement ?

En cas de non-règlement d'une facture de gaz et/ou d'électricité à la date de paiement exigible, le fournisseur adresse une lettre de relance mentionnant que le paiement doit être effectué dans le délai de 15 jours. A défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai de 15 jours, le fournisseur doit aviser le consommateur par un second courrier au moins 20 jours à l'avance que la fourniture peut être réduite ou interrompue et informer le consommateur qu'il peut solliciter une aide des services sociaux si sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

En tout état de cause, aucune interruption de fourniture ne peut intervenir sans information préalable au moins 20 jours à l’avance.

Des dispositions protectrices complémentaires sont prévues lorsqu'un consommateur bénéficie du chèque énergie ou s'il a déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement ou si une convention a été signée entre le département et les fournisseurs d'énergie à laquelle les communes et les centres intercommunaux d'action sociale peuvent être partie.

Enfin, la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne peut pas être interrompue dans les résidences principales pendant la période hivernale.

2. Comment puis-je éviter l'interruption de la fourniture si je ne peux pas payer la facture ?

En premier lieu il faut contacter le fournisseur pour l'informer des difficultés afin de tenter de trouver une solution.

Il est également possible de contacter les services sociaux du département ou de la commune. Dès lors qu'une demande d'aide financière a été formulée après du Fonds de solidarité pour le logement (FSL), aucune interruption de fourniture ne peut intervenir durant la durée d'examen de la demande d'aide. Enfin, aucune interruption de fourniture n'est possible dans les résidences principales durant la période hivernale.

3. Que dois-je faire en cas d'interruption de la fourniture ?

Il est nécessaire de prendre contact avec le fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel, ainsi qu'avec les services sociaux compétents afin de trouver une solution pour rétablir au plus vite la fourniture d'énergie, par exemple au moyen d'un étalement de la dette.

4. Existe-t-il une définition des consommateurs vulnérables appliquée dans ma région? Quels critères dois-je remplir pour être considéré comme un consommateur (vulnérable) pouvant bénéficier d'une aide?

Le chèque énergie est attribué au consommateur en fonction du nombre de membres dans son ménage et de son revenu fiscal de référence.

Le consommateur reçoit le chèque énergie chez lui.

Le chèque énergie est une aide nominative au paiement des factures d'énergie du logement. Le consommateur l'utilise directement pour payer un fournisseur d'énergie.

Le chèque énergie est compatible avec les aides de toute nature accordées aux personnes en situation de précarité pour préserver ou garantir leur accès à l'énergie (aide au paiement de factures impayées, cf. question suivante).

Pour tout renseignement sur le chèque énergie, contacter :

- le numéro : 0 805 204 805 (*service et appel gratuits*)
- www.chequeenergie.gouv.fr

5. Quelles sont les aides et les protections disponibles dans ma région pour les consommateurs en situation financière précaire ?

Les consommateurs qui rencontrent des difficultés financières peuvent saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) dont le fournisseur peut leur communiquer les coordonnées. Le FSL peut accorder des aides sous certaines conditions (niveau de ressources et de charges du foyer). Dans certains cas, les services sociaux peuvent accorder des aides complémentaires pour le paiement des factures d'énergie.

Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2018, le "chèque énergie" a remplacé les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, après une phase d'expérimentation conduite dans 4 départements (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais).

6. Comment puis-je réduire ma consommation afin de payer moins ?

Il est possible de se renseigner auprès du fournisseur qui peut donner des conseils ou consulter le site de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (Ademe) qui édite des fiches d'information à ce sujet.

7. Qui puis-je contacter pour m'informer sur les mesures locales en faveur des consommateurs vulnérables dans ma région ?

Il est possible de consulter son fournisseur, les services sociaux locaux, les collectivités organisatrices de la fourniture d'électricité ou les associations de consommateurs qui donnent des conseils en vue de l'obtention des aides.

8. Mes revenus ne me permettent pas d'effectuer des investissements coûteux en matière d'efficacité énergétique. Que puis-je faire d'autre ?

Pour prendre des mesures afin de réduire sa consommation d'énergie, il est possible de consulter le site de l'Ademe : www.ademe.fr et de vérifier à partir des informations recueillies si des aides financières peuvent être accordées, notamment par l'ANAH et les collectivités territoriales.

Le chèque énergie peut, sous certaines conditions, être utilisé pour régler certaines dépenses liées à la rénovation énergétique du logement.

Pratiques commerciales déloyales

1. Qu'est-ce qu'une pratique commerciale déloyale? Qu'est-ce qu'une pratique de vente trompeuse ?

Au sens de l'article L. 121-1 du code de la consommation, est considérée comme déloyale une pratique commerciale contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qui altère ou est de nature à altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur. Il s'agit par exemple de pratiques trompeuses et agressives.

Les pratiques trompeuses sont visées à l'article L. 121-2 et L. 121-3 du code de la consommation et sont interdites car regardées comme déloyales à l'égard des consommateurs, dans la mesure où elles reposent sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur le consommateur ou encore parce qu'elles se caractérisent par une ou des omissions trompeuses portant sur une information substantielle pour le consommateur.

2. Que puis-je faire en cas de pratiques déloyales ou de vente trompeuse ?

En cas de pratiques commerciales contraires au droit de la consommation, il y a lieu de saisir l'unité départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, en lui adressant tous les documents utiles à l'examen de cette pratique.

Il est également possible de saisir une association de consommateurs agréée.

Enfin, il est possible de saisir le juge du Tribunal d'Instance compétent pour résoudre le litige par la voie contentieuse. Renseignements sur le site du Ministère de la Justice : www.vos-droits.justice.gouv.fr

3. A qui dois-je m'adresser si je pense qu'on m'a donné de fausses informations, avant de signer le contrat? Après la signature d'un contrat ?

Il y a lieu de saisir l'unité départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, , en lui adressant tous les documents utiles à l'examen de cette pratique. Il est également possible de saisir une association de consommateurs agréée.

4.A qui dois-je m'adresser si j'estime avoir été contraint de changer de fournisseur contre mon gré ?

Une procédure amiable applicable en cas d'annulation de changement de fournisseur dans le cas de vente sans commande préalable, détaillée sur le site : www.energie-info.fr, a été élaborée conjointement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), les pouvoirs publics, les fournisseurs et les associations de consommateurs.
Les consommateurs ont la possibilité de se faire assister dans la mise en œuvre de cette procédure par le service consommateurs Energie-Info, les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale

de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), selon le cas, ou une association de consommateur agréée.

En cas de vente forcée, réprimée par l'article R. 635-2 du code pénal, les consommateurs peuvent saisir le Tribunal d'Instance compétent pour résoudre le litige par la voie contentieuse. Renseignements sur le site du Ministère de la Justice : www.vos-droits.justice.gouv.fr