

## 1 - Le 1<sup>er</sup> juillet, qu'est-ce qui change ?

### 1-1- Le 1<sup>er</sup> juillet, qui est concerné par l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz ?

Réponse : tout le monde. Les marchés de l'énergie ont été ouverts progressivement à la concurrence : après les entreprises, les professions libérales, les établissements publics, le marché concurrentiel concerne désormais tous les Français.

### 1-2- le 1<sup>er</sup> juillet, suis-je obligé de changer de fournisseur ?

Réponse : non. La concurrence n'est pas une obligation, c'est une possibilité.

### 1-3 - Qu'est-ce qui change pour moi à partir du 1er juillet 2007 ?

Tout et rien ! A partir du 1er juillet 2007, les consommateurs ont deux possibilités :

- Soit conserver leurs contrats habituels avec EDF et Gaz de France (ou nom de la régie). Ce sont des contrats au tarif régulé ;
- soit changer de contrat, avec leurs fournisseurs habituels ou de nouveaux fournisseurs. Il s'agira alors de contrats au prix de marché.

### 1-4 - Y a-t-il une différence entre les tarifs régulés et les prix de marché ?

Les tarifs régulés sont fixés par les pouvoirs publics. Pour l'électricité par exemple, leur évolution est contrôlée, égale ou inférieure à l'inflation. Les prix de marché sont fixés par les fournisseurs : c'est la loi de l'offre et de la demande. Ils peuvent augmenter de manière brutale, c'est arrivé plusieurs fois ces dernières années.

### 1-5 - Qu'appelle-t-on l'éligibilité ?

L'éligibilité désigne la possibilité pour un consommateur de choisir son fournisseur d'énergie. On dit qu'il est « éligible ». Attention : l'éligibilité est liée au logement, pas au client. Et c'est irréversible ! Exemple : si vous choisissez une offre au prix de marché pour une maison, lorsque vous la vendez, l'acquéreur devra obligatoirement souscrire à son tour une offre au prix de marché.

### 1-6 Où trouver la liste des fournisseurs d'énergie ?

Cette liste est disponible sur plusieurs sites :

[www.energie2007.fr](http://www.energie2007.fr)

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

### 1-7 Y aura-t-il beaucoup d'offres différentes le 1<sup>er</sup> juillet ?

Il y aura peut-être beaucoup d'offres différentes mais celles-ci se regroupent en deux catégories distinctes :

- Les offres aux tarifs régulés (uniquement vos fournisseurs historiques, uniquement EDF pour l'électricité, uniquement à ce jour Gaz de France pour le gaz). Ces tarifs sont régulés par l'Etat.
- Les offres aux prix de marché proposées par tous les fournisseurs (y compris EDF et Gaz de France). Pour ces offres, les prix sont libres et peuvent varier fortement.

Les fournisseurs d'énergie sont tenus de faire clairement mention du caractère régulé ou non des prix proposés et de l'irréversibilité de la renonciation aux tarifs régulés.

## 2 Prix de marché et tarifs régulés

### **2-1 - Les offres au prix de marché sont moins chères que le tarif régulé. Pourquoi hésiter ?**

Réponse : D'abord, il faut savoir que la concurrence ne concerne qu'environ 40% de la facture. Ensuite, ce qui est vrai aujourd'hui ne l'est pas demain. L'augmentation des tarifs régulés est décidée par l'Etat ; elle est modérée car le contrat de service public conclu entre l'Etat et EDF prévoit qu'ils ne peuvent pas augmenter plus que l'inflation. Les prix de marché évoluent de manière bien plus brutale. Une offre peut être intéressante aujourd'hui et beaucoup moins six mois après. Avant de prendre une décision, il faut prendre le temps de comparer ma situation actuelle avec les offres qui me sont faites. Il faut aussi comparer à l'échelle de plusieurs mois pour bien évaluer les avantages et les inconvénients de ma décision.

### **2-2 - Si je comprends bien, j'ai intérêt à rester chez EDF ?**

Notre conseil est de garder les tarifs régulés le plus longtemps possible, c'est-à-dire jusqu'en 2010. Mais soyez vigilant : EDF et Gaz de France peuvent aussi vous proposer de modifier votre contrat et vous vendre alors de l'énergie au prix de marché. C'est le risque notamment des offres « duales » où l'on vous propose de regrouper toutes vos dépenses d'énergie sur une seule facture.

### **2-3 - Qu'est-ce que l'offre duale ?**

L'offre « duale » (ou offre couplée ou offre bi-énergie) 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 Gaz de France. Attention ! L'offre duale implique de renoncer au tarif régulé pour une énergie, voire les deux... En effet, les offres commerciales d'EDF peuvent en effet 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.

### **2-4 - J'ai choisi une offre au prix de marché : comment revenir en arrière pour bénéficier des tarifs régulés ?**

C'est impossible ou presque : lorsqu'on abandonne les tarifs régulés, c'est définitif. C'est pour cela qu'il faut bien peser le pour et le contre avant de souscrire à une offre au prix de marché.

La seule solution, et elle n'est pas simple, c'est de changer de logement ! Et encore : il faudra trouver un logement dans lequel le précédent occupant n'avait pas choisi une offre au prix de marché ou bien emménager dans un logement neuf (dans ce dernier cas, uniquement pour l'électricité).

### **2-5 - Est-ce que Gaz de France peut me proposer une offre au tarif régulé ?**

Oui, mais uniquement pour le gaz. Attention : Gaz de France qui doit vous proposer des tarifs régulés peut aussi vous proposer des offres au prix de marché.

### **2-6 - Est-ce que Gaz de France peut me proposer une offre au prix de marché ?**

Oui, à la fois pour le gaz et pour l'électricité.

### **2-7 - Est-ce qu'EDF peut me proposer une offre au tarif régulé ?**

Oui, mais uniquement pour l'électricité. Attention : EDF qui doit vous proposer des tarifs régulés peut aussi vous proposer des offres au prix de marché.

**2-8 - Est-ce qu'EDF peut me proposer une offre au prix de marché ?**

Oui, à la fois pour le gaz et pour l'électricité.

**2-9 - Est-ce qu'un nouvel opérateur peut me proposer une offre au tarif régulé ?**

Non, à ce jour, seuls vos opérateurs habituels ont le droit de le faire.

**2-10 - Quels sont les opérateurs qui peuvent me faire une offre au prix de marché ?**

Tous les opérateurs : les nouveaux comme vos opérateurs habituels.

**2-11 - Suis-je obligé de changer de fournisseur après le 1<sup>er</sup> juillet 2007 ?**

Non : nul est obligé de changer de fournisseur. Vous pouvez garder vos contrats en l'état (c'est ce que nous vous conseillons de faire).

**2-12 - Suis-je obligé de choisir une offre au prix de marché le 1<sup>er</sup> juillet 2007 même si je ne change pas de fournisseur ?**

Non, bien sûr. A deux exceptions près :

Première exception : si vous emménagez dans un logement où le précédent occupant avait souscrit une offre au prix de marché, vous devrez, comme lui, souscrire une offre au prix de marché. C'est valable aussi bien pour le gaz que pour l'électricité. C'est donc un point important à vérifier avant de louer ou d'acheter.

Seconde exception qui ne concerne que le gaz : si vous emménagez dans un logement neuf ou si votre logement est raccordé pour la première fois au gaz, vous serez obligé de souscrire une offre au prix de marché.

**2-13 - J'ai souscrit un nouveau contrat d'énergie sans limitation dans le temps. Pendant combien de temps les prix sont-ils garantis ?**

Les conditions d'évolution des prix sont prévues dans les contrats proposés par les fournisseurs (conditions générales de vente). Lisez attentivement ces contrats ! Tout projet de modifications des conditions générales de vente doit être communiqué au consommateur (par courrier ou courriel) au moins un mois avant la date d'application envisagée. Le consommateur a la possibilité de résilier son contrat dans un délai maximum de 3 mois après réception de la notification de modification. Cette information préalable n'est pas prévue pour les modifications imposées par la loi ou le règlement (cf. conditions d'évolution des tarifs régulés).

### 3 Coupures, chutes de tension, pannes.

#### **3-1 - Je subis trop de coupures, je souhaite changer de fournisseur...**

Attention : la qualité de l'énergie ne dépend pas de votre fournisseur. Elle dépend de l'activité « réseau », qui est un service public concédé par les collectivités locales. Quel que soit votre fournisseur, les coupures ne dépendent pas de lui mais du gestionnaire de réseau.

#### **3-2 - En cas d'urgence ou de dépannage, qui dois-je appeler ?**

Quel que soit votre fournisseur d'énergie, les services d'urgence et de dépannage sont assurés par le gestionnaire du réseau de distribution, sous le contrôle des collectivités locales. Vous trouverez les numéros d'appel sur votre facture ou bien dans l'annuaire, en début de liste de chaque commune.

#### **3-3 - Est-ce que la qualité (coupures, chutes de tension) dépend de mon fournisseur et y en a-t-il de meilleurs que d'autres ?**

Le risque de coupure d'électricité est le même quel que soit le fournisseur. La qualité de l'énergie ne dépend pas de votre fournisseur. Elle dépend de l'activité « réseau », qui est un service public concédé par les collectivités locales. Elle est la même pour tous les fournisseurs.

## 4 Facture, compteur...

### **4-1 Si je change de fournisseur, dois-je changer de compteur ?**

Absolument pas. Non seulement, vous n'êtes pas obligé de changer de compteur mais cela ne doit rien vous coûter. Attention aux offres qui vous demandent une participation financière pour le changement de compteur, à l'achat ou à la vente : ce n'est en rien obligatoire.

### **4-2 Qui m'enverra mes factures d'électricité et de gaz?**

Comme auparavant, ce sont vos fournisseurs d'électricité et de gaz qui vous enverront votre facture.

### **4-3 - Puisque la fourniture et l'acheminement sont séparés, vais-je aussi recevoir une facture pour l'acheminement (le réseau) ?**

Non : seuls vos fournisseurs peuvent vous envoyer une facture. Dans cette facture, la partie « réseau » sera intégrée et indiquée distinctement.

### **4-4 - Ma facture va-t-elle changer ?**

A partir du 1er juillet, votre facture fera la distinction entre l'acheminement de l'énergie (c'est-à-dire le coût de transport et de distribution de l'énergie sur les réseaux) et la fourniture de l'énergie. La fourniture sera exprimée en kWh ou bien sous forme de forfaits. Votre facture devra aussi faire apparaître le coût d'options complémentaires.

## 5 Comment bien acheter électricité et gaz, comparer les offres...

### 5-1 - Quels sont les critères pour comparer les offres ?

La tentation naturelle est de ne comparer que le prix. Or, il faut savoir que la concurrence ne concerne que la partie « fourniture », soit environ 40% de la facture. Le reste correspond aux coûts de réseau et aux taxes. Les économies potentielles sont donc limitées. Ensuite, il faut se méfier des offres promotionnelles qui peuvent ne durer que quelques mois... Il faut vérifier aussi si le contrat ne comporte pas des clauses où la promotion ne s'appliquerait plus. Enfin, le prix peut être attractif pour une période de la journée et pas pour une autre...

Bien sûr, il faut comparer les prix TTC, en y incluant le coût de services plus ou moins obligatoires. Exemple : un contrat avec un suivi de consommation gratuit puis facturé 2 ou 3 euros par mois à partir du 6<sup>ème</sup> mois, ça change tout !

Ne pas oublier non plus de vérifier le coût d'autres services moins visibles. Exemple : le paiement par chèque peut être moins avantageux que le prélèvement automatique... Le prix d'appel d'un service clientèle peut être élevé.

Il faut aussi savoir que la qualité de l'énergie est indépendante du service commercial du fournisseur. Ce n'est pas en payant plus cher que vous aurez moins de pannes parce que votre fournisseur ne peut pas vous le garantir...

Dans tous les cas, n'hésitez pas à demander une offre précontractuelle avant de signer : elle vous donnera dans le détail les renseignements nécessaires pour faire votre choix.

### 5-2 - Pour bénéficier de prix réduits 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 faudra faire particulièrement attention car certains de ces services pourront être gratuits dans un premier temps et facturés ensuite. Veillez donc à ce que le prix proposé soit indépendant de tout service « annexe » au moment de la signature du contrat et... quelques semaines plus tard.

### 5-3 - Si je signe un contrat avec EDF ou Gaz de France, que regarder en priorité ?

Avec EDF ou Gaz de France, la première chose à vérifier est l'offre : prix du marché ou tarif régulé ? Dans le cas d'une offre duale, je dois aussi vérifier si l'offre au prix de marché concerne une seule ou bien les deux énergies.

S'il s'agit d'une offre aux prix de marché, la seconde chose à regarder concerne le prix et son évolution dans la durée. Il faut ainsi faire attention aux augmentations qui surviennent après une période dite de promotion (exemple : premier mois gratuit). Il faut être particulièrement vigilant car le prix de mon énergie évoluera selon certains paramètres : inflation, prix du pétrole, cours de l'électricité sur un marché boursier... ou bien simplement lors du renouvellement de mon contrat. Certaines garanties peuvent aussi expirer à la date de renouvellement du contrat.

Aussi, la vigilance s'impose quant 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. Enfin, avant de signer, je vérifie si je dispose d'un délai de rétractation.

#### **5-4 - Si je signe un contrat avec un nouveau fournisseur, que regarder en priorité ?**

Les offres des nouveaux fournisseurs sont forcément des offres au prix de marché.

La première chose à regarder concerne le prix et son évolution dans la durée. Il faut ainsi faire attention aux augmentations qui surviennent après une période dite de promotion (exemple : premier mois gratuit). Il faut être particulièrement vigilant car le prix de mon énergie évoluera selon certains paramètres : inflation, prix du pétrole, cours de l'électricité sur un marché boursier... ou bien simplement lors du renouvellement de mon contrat. Certaines garanties peuvent aussi expirer à la date de renouvellement du contrat.

Aussi, la vigilance s'impose quant 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...

#### **5-5 - Que faire pour changer de fournisseur ?**

La démarche a été simplifiée au maximum : c'est le fournisseur qui s'occupe de tout pour le compte de son client, dès que celui-ci a donné son accord – signature d'un contrat, accord téléphonique ou par internet. La seule obligation du client est de donner les informations nécessaires au « basculement » :

- Pour l'électricité, il communiquera à son nouveau fournisseur le n° du PDL (Point de livraison) de son logement.
- Pour le gaz, il communiquera son n° de PCE (Point de comptage et d'estimation) de son logement.

Si la démarche est simple, la vigilance reste de mise !

Quitter un fournisseur peut entraîner des frais de résiliation. Ceux-ci doivent être justifiés au regard des coûts effectivement supportés par le fournisseur au titre de la résiliation sous peine d'être considérés comme des pénalités cachées, ce qui est illégal.

## 6 Changements : résiliation, délai de rétractation, abus...

### **6-1 - Si je déménage en résiliant mon contrat : dois-je payer des frais ?**

Non : votre fournisseur ne peut pas exiger de frais parce que le déménagement constitue un motif légitime de résiliation. Votre fournisseur ne peut pas non plus exiger le paiement de votre abonnement ou forfait jusqu'à la fin de votre contrat, même si celui-ci expire plusieurs mois après votre déménagement. Bien sûr, aucune pénalité ne peut vous être appliquée.

### **6-2 - J'ai signé un contrat de fourniture d'énergie : ai-je un délai pour me rétracter ?**

La loi protège les consommateurs en leur garantissant un délai de réflexion de 7 jours pour se rétracter après avoir souscrit à une offre à distance ou à une offre proposée par un fournisseur après un démarchage à domicile.

- Attention, 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.

### **6-3 - J'ai signé un contrat de fourniture d'énergie dans une galerie commerciale : ai-je un délai pour me rétracter ?**

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 soit en fait un contrat.

### **6-4 - J'ai donné mon accord par téléphone (ou internet), à mon domicile ou sur mon lieu de travail, pour souscrire à un contrat de fourniture d'énergie : ai-je un délai pour me rétracter ?**

Dans le cas de pratiques commerciales à distance et de démarchage à domicile, vous disposez d'un délai de rétractation de 7 jours.

*Premier cas : le fournisseur me contacte*

Après votre accord oral ou par « double-clic », le fournisseur devra vous envoyer, par courrier ou mail, un contrat à signer. Vous pouvez changer d'avis et ne pas le signer. Le délai de rétractation de 7 jours commence lorsque vous renvoyez le contrat avec votre accord.

*Second cas : je contacte le fournisseur*

Le délai de rétractation de 7 jours commence dès votre accord oral ou par « double-clic ». Le fournisseur devra cependant vous envoyer, par courrier ou mail, un contrat à signer. Dans ce délai de 7 jours, vous pouvez alors changer d'avis et ne pas le signer.

### **6-5 - J'ai signé un contrat de fourniture d'énergie dans une galerie commerciale : ai-je un délai pour me rétracter ?**

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 soit en fait un contrat.

### **6-6 - Si je change d'avis dans les 7 jours, comment résilier mon contrat ?**

Vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez précieusement la preuve de dépôt et l'accusé de réception). Vous n'aurez pas à payer de pénalités. Notez que lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est automatiquement prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.



Notez aussi que dans le cadre d'un démarchage à domicile, votre contrat doit comprendre un formulaire détachable type qui vous permet de vous rétracter.

### **6-7 - 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 en cas, vous renoncez à toute possibilité de rétractation.

### **6-8 - 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 ! C'est arrivé dans d'autres pays où le marché de l'énergie est déjà ouvert à la concurrence.

Bien sûr, une telle pratique est illégale. Mais attention, il vous faut agir vite.

D'abord, dans les trois mois, vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez précieusement la preuve de dépôt et l'accusé de réception) à ce fournisseur en contestant ce changement. En même temps, vous informerez votre véritable fournisseur de cette situation. Vous pouvez également saisir la collectivité organisatrice du service public de l'électricité. Il effectuera les démarches nécessaires à l'établissement d'une solution à l'amiable, sous l'égide de la CRE (Commission de régulation de l'énergie). Si votre bonne foi est prouvée, vous conserverez votre fournisseur actuel. Bien sûr, vous n'aurez pas de pénalités à payer.

### **6-9 Quelles sont les possibilités de résiliation d'un contrat en cours d'exécution ?**

Le consommateur est libre de résilier son contrat à tout moment. En cas de changement de fournisseur, la date de résiliation est celle de la date de prise d'effet d'un nouveau contrat. En dehors de ce cas de figure, le consommateur peut choisir librement la date de résiliation. Le fournisseur ne peut lui facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation. Ces frais doivent être prévus dans les contrats et doivent être dûment justifiés.

### **6-10 J'ai un problème concernant ma fourniture d'électricité ou de gaz. Comment faire valoir mes droits ?**

Il faut distinguer deux types de problèmes :

- les problèmes concernant la fourniture,
- les problèmes concernant l'acheminement (coupures, travaux...).

Les problèmes concernant la fourniture sont à traiter avec votre fournisseur (votre interlocuteur habituel). C'est lui qui vous envoie votre facture d'énergie.

Les problèmes concernant la des prestations dites d'acheminement sont à traiter avec le gestionnaire du réseau de distribution. Ses coordonnées figurent aussi sur votre facture d'énergie.

Exemples de problèmes concernant la fourniture : consommation erronée, facturation de services non demandés...

Exemples de problèmes concernant l'acheminement : pannes, travaux de raccordement et/ou de branchement...

### *Problèmes concernant la fourniture*

Dans tous les cas, il faut commencer par faire état des difficultés rencontrées au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez la preuve de dépôt et l'accusé de réception). 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. Si la réponse de votre fournisseur ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir la collectivité organisatrice de la fourniture d'énergie ou le médiateur national de l'énergie. Vous pouvez aussi saisir le tribunal d'instance.

### *Problèmes concernant l'acheminement*

Dans tous les cas, il faut commencer par faire état des difficultés rencontrées au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception (gardez la preuve de dépôt et l'accusé de réception). Si la réponse de votre gestionnaire du réseau de distribution ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir la collectivité organisatrice de la distribution d'énergie ou la CRE (Commission de Régulation de l'Energie) dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ». La CRE doit statuer dans un délai de deux mois, qui peut être éventuellement prolongé. Vous pouvez aussi saisir le tribunal d'instance.

Dans tous les cas, vous pouvez demander aide et conseils à votre collectivité organisatrice de la distribution et fourniture d'énergie ou à une association de consommateurs.

### **6-11 Je trouve que l'offre de mon fournisseur est plutôt vague... Est-ce normal ?**

Non. Tous les fournisseurs doivent respecter un certain nombre d'obligations en matière d'informations.

Tout d'abord, vous pouvez exiger une offre précontractuelle (par lettre ou courrier électronique). Cela vous permet de connaître dans le détail les conditions de votre contrat avant de le signer.

Cette offre précontractuelle doit contenir les informations suivantes :

- nom, coordonnées, adresse du fournisseur,
- caractéristiques de l'offre : durée du contrat, prix du produit et des services, conditions d'évolution des prix, durée de validité de l'offre (attention aux offres promotionnelles à durée limitée), modes de paiement...
- modalités de protection du consommateur : droit de rétractation, mode de résiliation...

Enfin, le fournisseur est obligé de préciser si son offre est faite aux tarifs réglementés ou aux prix de marché. Il doit aussi rappeler que la renonciation aux tarifs réglementés de vente est définitive.

N'hésitez pas à réclamer cette offre contractuelle si votre fournisseur ne vous l'envoie pas spontanément.

## 7 J'emménage, je déménage ou je reste chez moi

### **7-1 Après le 1<sup>er</sup> juillet 2007, je reste chez moi. Puis-je garder les tarifs réglementés ?**

Oui, tout locataire ou propriétaire peut conserver le bénéfice des tarifs réglementés pour l'électricité et le gaz s'il reste dans son logement, jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Une exception cependant : si votre logement n'est pas raccordé au gaz avant le 30 juin 2007, tout nouveau contrat de gaz sera conclu au prix de marché.

Attention : si vous choisissez une offre au prix de marché, cette décision est irréversible. Vous ne pourrez pas revenir en arrière pour retrouver les tarifs régulés.

*Notre conseil : conservez le bénéfice des tarifs régulés le plus longtemps possible.*

### **7-2 Après le 1<sup>er</sup> juillet 2007, je reste chez moi et je change d'énergie pour choisir le gaz naturel. Puis-je souscrire le tarif réglementé ?**

Non, car votre logement sera considéré comme nouveau point de consommation de gaz naturel, et dans ce cas, obligé de souscrire un contrat au prix de marché.

### **7-3 Si j'entre dans un logement neuf utilisant du gaz naturel, puis-je reconduire le tarif réglementé gaz que j'avais souscrit pour mon ancien logement ?**

Non, car l'éligibilité est lié au logement, pas au client.

### **7-4 Après le 1<sup>er</sup> juillet 2007, je déménage dans un logement ancien. Puis-je garder les tarifs réglementés ?**

Oui et non. Car le bénéfice du tarif n'est pas lié à une personne physique mais au logement lui-même.

- Ainsi, si le précédent occupant avait gardé les tarifs réglementés, vous pourrez continuer à garder les tarifs réglementés. Il vous est aussi possible de souscrire une offre au prix de marché. Attention : si vous choisissez une offre au prix de marché, cette décision est irréversible. Vous ne pourrez pas revenir en arrière pour retrouver les tarifs régulés.

*Notre conseil : conservez le bénéfice des tarifs régulés dans votre nouveau logement si c'est possible.*

- Cependant, si le précédent occupant avait opté pour une offre au prix de marché pour une énergie, vous ne pourrez plus choisir de garder les tarifs réglementés pour cette énergie. Exemple : Vous emménagez dans un logement ancien dont le précédent occupant a conservé le tarif régulé pour l'électricité et choisi une offre au prix de marché pour le gaz. Vous pouvez garder les tarifs régulés pour l'électricité mais pas pour le gaz, comme vous pouvez aussi choisir une offre au prix de marché pour les deux énergies.
- Cependant, si le précédent occupant avait opté pour une offre au prix de marché pour les deux énergies, vous serez obligé de faire comme lui et de prendre des offres aux prix de marché pour les deux énergies.

*Notre conseil : conservez le bénéfice des tarifs régulés dans votre nouveau logement si c'est possible, même pour une seule énergie.*

*Autre conseil : renseignez-vous sur les choix de l'ancien occupant du logement avant de vous installer.*

### **7-5 Après le 1<sup>er</sup> juillet 2007, j'emménage dans un logement neuf. Puis-je garder les tarifs réglementés ?**

Oui pour l'électricité, non pour le gaz.

- Pour l'électricité, vous pouvez faire raccorder votre logement en bénéficiant du tarif réglementé jusqu'en juillet 2010.
- Pour le gaz, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2007, tout nouveau raccordement sera effectué sur la base du prix de marché.

*Notre conseil : conservez le bénéfice des tarifs régulés de l'électricité dans votre nouveau logement.*

#### **7-6 En cas d'emménagement dans un logement existant, que dois-je faire comme démarche ?**

En premier lieu, connaître la situation de l'occupant précédent, selon qu'il a choisi de rester au tarif réglementé (cas 1) ou de choisir le prix de marché (cas 2).

Dans le cas n° 1 vous pouvez :

- soit demander distinctement à EDF pour l'électricité et à Gaz de France pour le gaz naturel, de bénéficier des tarifs régulés, selon la ou les sources d'énergie du logement,
- soit choisir le prix de marché avec le(s) fournisseur(s) de votre choix,

Dans le cas n°2, vous avez comme seule possibilité le prix de marché avec le(s) fournisseur(s) de votre choix,

#### **7-7 J'ai choisi une offre au prix de marché dans mon logement actuel. Je déménage prochainement. Dois-je garder cette offre au prix de marché ?**

Oui et non. Car le bénéfice du tarif n'est pas lié à une personne physique mais au logement lui-même. Tout dépend de la situation de votre futur logement.

- Si le précédent occupant a gardé les tarifs réglementés, vous pourrez revenir sur votre choix préalable et retrouver le bénéfice des tarifs réglementés. Déménager est en fait, dans ces cas précis, la seule manière de revenir aux tarifs réglementés après que l'on a choisi une offre au prix de marché !
- Mais si le précédent occupant avait opté pour une offre au prix de marché pour une ou deux énergies, vous ne pourrez plus choisir de garder les tarifs réglementés pour cette ou ces énergies.

#### **7-8 Je suis titulaire d'un contrat au tarif réglementé de gaz naturel pour un usage limité à la cuisine, et j'ai besoin d'élargir l'usage au chauffage. Dans ce cas, puis-je continuer à bénéficier du tarif réglementé, malgré le changement d'usage et donc de contrat?**

Oui, car il s'agit d'un changement équivalent à un changement de puissance ou à une augmentation de votre puissance. Il ne s'agit pas d'un nouveau contrat ni même d'un renouvellement. Il s'agit en fait d'un élargissement de l'usage. Vous pouvez donc continuer à bénéficier des tarifs régulés.

## 8 Difficultés de paiement

### **8-1 J'ai des difficultés de paiement. Que faire ?**

La première chose à faire est de vous rapprocher de votre fournisseur d'électricité ou de gaz. Vous pourrez ensemble trouver une solution. Comme souvent il vaut mieux prévenir que guérir : n'attendez pas de vous trouver dans une situation compliquée pour vous manifester. Plus tôt vous contacterez votre fournisseur, plus tôt il pourra mettre en place un dispositif adapté.

Si nécessaire, votre fournisseur vous orientera vers les organismes sociaux de votre commune ou de votre département.

Certains fournisseurs mettent aussi à disposition de leurs clients un formulaire à remplir de «demande de délais de paiement».

### **8-2 Je n'ai pas payé ma facture. Que va-t-il se passer ?**

Attention à la coupure... Au bout de 15 jours après la date limite de paiement, si votre facture est toujours impayée, vous allez recevoir une lettre de relance de votre fournisseur. Il vous indiquera que vous avez 15 jours pour régulariser votre situation.

Sauf opposition de votre part du consommateur dans un délai de 8 jours après l'envoi de cette lettre de relance, votre fournisseur d'électricité doit informer le président du conseil général de votre département ainsi que le maire de votre commune de votre situation. Pendant cette période, la puissance de votre installation pourra être réduite : vous ne pourrez plus faire fonctionner tous vos appareils en même temps.

Pour le gaz, le consommateur a un délai de 15 jours pour régulariser sa situation. Pendant ces 15 jours, éventuellement renouvelable, sa fourniture est maintenue afin de lui permettre de solliciter des aides.

Attention aussi car un incident de paiement entraîne souvent la facturation de frais supplémentaires (déplacement pour limitation ou suspension de la fourniture). Pour les éviter, il vaut mieux prévenir votre fournisseur à l'avance.

### **8-3 Pour payer ma facture, puis-je obtenir des aides ?**

Des aides peuvent être obtenues grâce au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Dans sa lettre de relance, votre fournisseur doit vous informer de la possibilité de saisir ce Fonds de Solidarité pour le Logement. Il vous en indiquera les coordonnées. Vous pouvez aussi les obtenir auprès de services sociaux de votre département ou de votre commune. Attention : les aides du FSL sont soumises à des conditions de ressources et de charges du foyer.

*Le cas échéant : votre collectivité organisatrice de la fourniture d'énergie accorde des aides complémentaires pour le paiement des factures d'énergie. N'hésitez pas à vous renseigner.*

### **8-4 J'ai sollicité l'aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Que se passe-t-il en attendant ?**

En attendant la réponse du FSL, la fourniture d'énergie est maintenue. Pour l'électricité, elle sera peut-être réduite : vous ne pourrez plus faire fonctionner tous vos appareils en même temps. Mais, jusqu'à l'avis du FSL, en aucun cas, votre fournisseur ne peut cesser de vous alimenter en énergie.

### **8-5 Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) a accepté mon dossier. Que se passe-t-il ?**

L'aide du FSL vous permet de régler tout ou partie de vos factures mais vous protège aussi durant l'hiver. Si vous bénéficiez ou avez bénéficié au cours des 12 derniers mois d'une aide du FSL, votre fournisseur ne peut pas vous couper l'électricité ou le gaz naturel entre le 1er novembre et le 15 mars de l'année suivante.

**8-6 Je n'ai pas saisi le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Que va-t-il se passer ?**

Si vous n'avez pas saisi le FSL dans le délai de 15 jours, votre fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel sera coupée. Vous devrez régler votre dette, avec des frais supplémentaires. Pour obtenir le rétablissement de la fourniture d'énergie, il vous faudra contacter votre fournisseur habituel

**8-7 Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) a refusé mon dossier. Que va-t-il se passer ?**

Si le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) a refusé votre dossier, votre fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel sera coupée. Vous devrez régler votre dette, avec des frais supplémentaires. Pour obtenir le rétablissement de la fourniture d'énergie, il vous faudra contacter votre fournisseur habituel.

**8-8 Qu'est-ce que les tarifs sociaux ?**

**Les tarifs « sociaux » regroupent le tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité et tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz.** Ces tarifs sont accordés pour un an et peuvent être cumulés avec les aides prévues dans le cadre du Fonds de solidarité logement. Ces tarifs permettent de bénéficier d'une réduction significative de votre facture sur l'abonnement et la consommation.

**8-9 Comment bénéficier des tarifs de première nécessité ?**

L'obtention de ces tarifs se fait sous conditions de ressources : si vos ressources annuelles sont inférieures ou égales à 5.520 euros, c'est votre cas. Vous n'avez pas de démarche à faire car c'est votre fournisseur qui doit vous adresser une attestation à remplir. Vous la lui renverrez complétée pour qu'il mette en œuvre ce tarif.

Si ce n'est pas le cas et que vous pensez pouvoir bénéficier de ces tarifs, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre fournisseur, des services sociaux, de votre mairie, ou de votre collectivité organisatrice de la distribution d'énergie. En effet, cette fourniture à un tarif "réduit" s'effectue sous son contrôle dans le cadre du service public de fourniture.

Vous pouvez aussi vous renseigner avec le n° vert TPN (0 800 333 123)

A savoir : pour le gaz, la mise en œuvre de ce tarif est conditionnée à la publication d'un décret d'applications non publié à ce jour.

## 9 Energie : qui fait quoi ?

### 9-1 Comment est organisé le secteur de l'énergie ?

Le secteur de l'électricité et du gaz comprend quatre types d'activité : la production, le transport, la distribution, la fourniture.

#### *La production*

Ce sont des centrales électriques nucléaires ou à charbon, mais aussi les fermes éoliennes, les barrages hydrauliques ou les panneaux solaires. Pour le gaz, l'essentiel de la production est concentré à l'étranger (Russie, Algérie...), mais la France dispose de plusieurs sites de stockage.

#### *Le transport et la distribution*

Ce sont les réseaux. Pour le transport, ce sont des réseaux à très haute capacité qui acheminent soit l'électricité, soit le gaz. Pour **la distribution**, ce sont les réseaux qui acheminent l'électricité ou le gaz jusqu'à votre domicile. Ces réseaux appartiennent à votre commune ou au syndicat intercommunal qui gère pour elle le service public de distribution d'électricité et de gaz.

#### *La fourniture*

C'est l'activité commerciale de vente de l'électricité et du gaz. Les fournisseurs peuvent aussi vendre des services associés (suivi de la consommation, assurances diverses...).

A savoir : la production et la fourniture sont des activités concurrentielles. Les réseaux (transport et distribution) restent des monopoles.

### 9-2 Pourquoi les collectivités s'occupent-elles d'énergie ?

On les appelle les collectivités organisatrices de la distribution et fourniture d'énergie. Les communes, syndicats de communes ou départements possèdent les réseaux de distribution et organisent le service public local de l'énergie. Ce service public comprend la distribution (activité réseau) et la fourniture (activité commerciale) qui couvre notamment le tarif réglementé de vente (TRV) et le tarif de première nécessité (TPN).

Comme dans d'autres domaines, elles sont garantes de la protection des petits consommateurs. Ce sont elles aussi qui suivent les dossiers de personnes en difficulté et parfois les aident pour le paiement de leur facture.