

→ Je change de fournisseur

1-J'ai décidé de **changer de fournisseur**, quelles démarches dois-je accomplir ?

→ La liste des fournisseurs est disponible sur le site www.energie-info.fr ou auprès de certains gestionnaires de réseaux de distribution (les coordonnées de mon gestionnaire de réseau de distribution figurent sur mes factures).

A savoir :

Si mes ressources annuelles sont inférieures ou égales au plafond permettant de bénéficier de la couverture maladie universelle (CMU) complémentaire (soit 7 771 euros au 1er juillet 2011 pour une personne seule), j'ai droit aux **tarifs sociaux** pour l'énergie :

- **Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité**, proposé uniquement par les fournisseurs « historiques » (EDF et les entreprises locales de distribution dans certaines communes). Pour tout renseignement, appelez le **n° vert : 0 800 333 123** (appel gratuit depuis un poste fixe)
- **Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz**, proposé par l'ensemble des fournisseurs. Pour tout renseignement, appelez le **n° vert : 0 800 333 124** (appel gratuit depuis un poste fixe)

→ **Je dois conclure un contrat** avec un nouveau fournisseur et convenir avec lui de la date de changement. Ce nouveau fournisseur sera alors chargé d'accomplir les formalités nécessaires pour réaliser le changement auprès du gestionnaire de réseau de distribution :

- Pour l'électricité, le changement peut avoir lieu dès le jour où le nouveau fournisseur effectue les démarches nécessaires.
- Pour le gaz naturel, le changement peut avoir lieu au plus tôt 10 jours calendaires après que le nouveau fournisseur a effectué les démarches.

→ Mon nouveau fournisseur me demandera le numéro de **PCE** (Point de comptage et d'estimation) pour toute souscription au gaz ou le numéro de **PDL** (Point de livraison) pour toute souscription à l'électricité, qui sont mentionnés sur mes factures (ce sont des numéros à 14 chiffres).

→ **Je n'ai pas besoin de résilier mon contrat** auprès de mon fournisseur actuel. Il sera résilié automatiquement à la date de prise d'effet du nouveau contrat. Je peux changer de fournisseur à tout moment, **gratuitement** : aucun frais ne peut m'être réclamé au seul motif que je change de fournisseur (article L.121-89 du code de la consommation)

→ EN SAVOIR PLUS

Les fiches pratiques sur le site energie-info.fr :

> [Comment choisir une offre électricité et/ou une offre gaz naturel ?](#)

> [J'ai des difficultés de paiement](#)

2 - Dans certains cas j'ai un **droit de rétractation**

→ Dans le cas d'une offre faite par démarchage (à domicile ou par téléphone) ou utilisant une technique de vente à distance, j'ai la **possibilité de me rétracter dans un délai de 7 jours**.

3 - Quel relevé de compteur sera pris en compte lors du changement de fournisseur ?

→ Le changement de fournisseur n'implique pas de modification de mon compteur ou de mon installation.

→ C'est le **gestionnaire de réseau de distribution** qui calcule un **index estimé** (c'est-à-dire une estimation du chiffre figurant au compteur) à la date du changement effectif. Le gestionnaire de réseau va transmettre cet index à mon ancien et à mon nouveau fournisseur :

- mon ancien fournisseur l'utilise comme index de fin de période pour établir la facture de résiliation,
- mon nouveau fournisseur l'utilise comme index de début de période pour établir la première facture de consommation.

→ **Je peux relever moi-même mon compteur** et transmettre le chiffre à mon nouveau fournisseur. Il sera alors pris en compte par le gestionnaire de réseau pour calculer l'index estimé à la date du changement effectif.

→ **Je peux également demander à mon nouveau fournisseur un relevé spécial** de mon compteur par un technicien. Attention, cette prestation a un coût. Je dois me renseigner auprès de mon fournisseur pour connaître le prix de ce service.

4 - Que recouvre mon contrat ?

→ **Je conclus un seul contrat avec mon nouveau fournisseur** ; je lui confie alors le soin de gérer en mon nom et pour mon compte, mon accès au réseau public de distribution.

→ Le contrat comporte :

- une partie concernant la fourniture de l'énergie, qui est propre à chaque fournisseur,
- une partie relative à l'accès au réseau de distribution et à l'acheminement de mon énergie.

→ **Mon fournisseur est mon interlocuteur privilégié***. En ce qui concerne les interventions techniques, il prendra contact avec le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel auquel je suis raccordé.

→ **Mon contrat précise où trouver les tarifs** des interventions techniques susceptibles d'être réalisées à mon domicile et toutes les autres prestations du gestionnaire de réseau de distribution.

** Dans les cas de dépannage (électricité ou gaz) ou urgences gaz, je dispose d'un numéro 24h/24 qui me met en relation directe avec un agent du gestionnaire de réseau de distribution ; ces numéros sont obligatoirement rappelés sur la facture de mon fournisseur.*

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :



Ou contactez le :



→ EN SAVOIR PLUS

Les fiches pratiques sur le site energie-info.fr :

> [Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ?](#)

→ PLUS D'INFO

Au 1er octobre 2011, le prix d'un relevé spécial est de 29,11 € TTC pour l'électricité et de 29,59 € TTC pour le gaz sur les réseaux de distribution gérés par ERDF et GRDF.