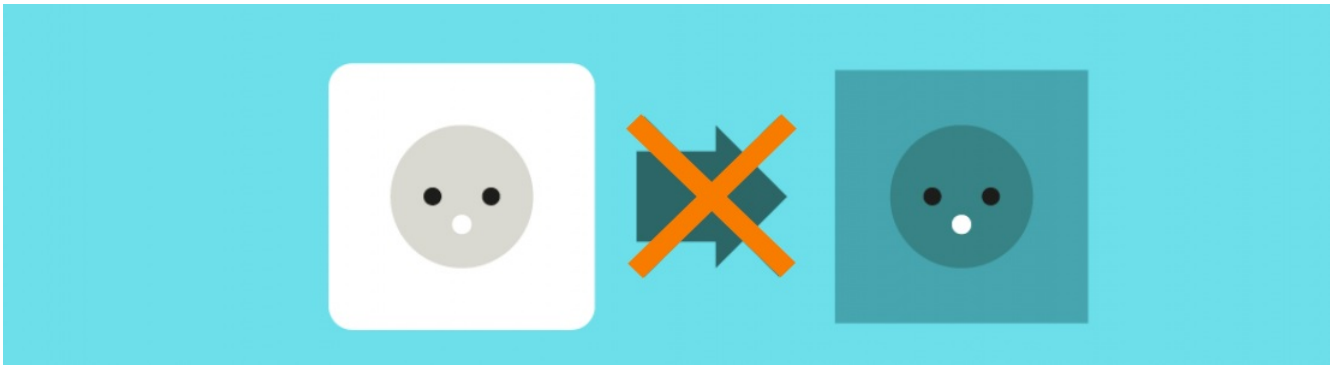
Fiche Pratique



J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter

L'essentiel

- Si j'ai changé de fournisseur alors que je n'ai pas signé de contrat, je peux contester cette souscription et demander le retour à la situation antérieure.
- Cette procédure permet d'annuler un changement de fournisseur non souhaité si le « nouveau » fournisseur n'a pas, au préalable, recueilli mon consentement.
- Je dispose de 3 mois pour contester mon changement de fournisseur. Passé ce délai, il ne m'est plus possible d'engager cette procédure amiable.
- Si j'ai valablement souscrit un contrat avec un fournisseur et que je regrette ce choix, je peux de nouveau changer de fournisseur et d'offre sans frais ni délai.

J'envoie une réclamation écrite au fournisseur dont je conteste la légitimité

Je peux effectuer ma réclamation par téléphone.

Mais il est recommandé de l'effectuer par écrit, mail ou courrier.

J'adresse un courrier à mon « nouveau » fournisseur en lui indiquant la mention suivante :

> *« Je conteste avoir conclu un contrat [« d'électricité » et/ou « de gaz naturel »]*
> *avec votre société pour la fourniture de mon logement [j'indique ici l'adresse du logement].*
>
> *Mon numéro de PDL en électricité et/ou PCE en gaz est*
> *le [j'indique ici le numéro de PDL et/ou PCE à 14 chiffres qui se trouve sur ma facture].*
>
> *Par conséquent, je vous demande de faire le nécessaire afin de rétablir sans délai mon contrat de fourniture chez mon fournisseur « antérieur »,*
> *la société [j'indique ici le nom de mon fournisseur, avec lequel je dispose d'un contrat],*
> *aux conditions contractuelles initiales. »*

Mise en œuvre de la procédure en cas de contestation de souscription

Cette procédure amiable, si elle est mise en œuvre dans les 3 mois suivant le changement de fournisseur non sollicité, doit me permettre de revenir à la situation initiale dans un délai maximum de 25 jours, à compter de la réception de ma contestation. Ce délai ne saurait excéder 2 mois en cas de situation particulière. Cette procédure amiable s'applique à la condition que le « nouveau » fournisseur n'ait pas au préalable recueilli mon consentement.

De nature amiable, elle ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

> **IMPORTANT : Quoi qu'il en soit, si j'ai valablement souscrit un contrat avec un fournisseur et que je regrette ce choix, je peux de nouveau changer de fournisseur et d'offre sans frais ni délai.**

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche :Je souhaite changer de fournisseur

Je peux également alerter la DGCCRF

En cas de souscription contestée, il peut s'avérer que des infractions au code de la consommation aient eu lieu. De telles infractions relèvent de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère de l'économie.

Afin que la DGCCRF puisse, le cas échéant, engager des poursuites pénales à l'égard du fournisseur concerné, il m'appartient de contacter la direction départementale du lieu du siège social du fournisseur.

> Les coordonnées de ses directions départementales sont consultables sur lesite de la DGCCRF.

énergie-info
Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits