

I. En savoir plus sur la campagne « énergie moins chère ensemble » ?

En résumé

- L'achat groupé porte cette année sur la fourniture de gaz
 - L'offre lauréate est une offre à prix fixes pendant 2 ans, pour l'abonnement et le prix de l'énergie
 - La campagne ne vise que le changement de fournisseur de gaz, pas la mise en service.
- L'offre a un volet « sécurité juridique » avec un contrat sûr et l'accompagnement de l'UFC-Que Choisir en cas de réclamations.
- Une participation aux frais d'organisation de la campagne sera demandée aux souscripteurs qui donneront mandat au fournisseur lauréat de les régler en leur nom et pour leur compte (la contribution est réduite pour les adhérents des associations locales et/ou abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir au jour de leur souscription). Vous n'aurez aucun règlement à nous adresser. Le montant de cette participation sera facturé aux seuls souscripteurs, par le fournisseur, une fois le contrat activé et apparaîtra sur la première facture adressée par le fournisseur.
 - L'achat groupé est ouvert jusqu'au 31 décembre 2024

1. Pourquoi l'UFC-QUE CHOISIR lance de nouveau une campagne « énergie » ?

L'UFC-Que Choisir, via sa filiale, la SAS Que Choisir, lance une nouvelle campagne sur le gaz, compte tenu de hausse du prix repère du gaz (publié par la CRE) ces derniers mois. Comme les tarifs de l'énergie restent une préoccupation majeure des Français, l'objectif de cette opération est d'offrir aux consommateurs des offres attractives et sécurisées juridiquement et financièrement (grâce à des prix fixes 2 ans).

L'offre gaz est en effet à prix fixes 2 ans, hors évolutions des taxes.

2. En quoi consiste concrètement cette campagne pour les consommateurs ?

L'objectif de cet achat groupé ouvert à tous les abonnés desservis par le distributeur national (GRDF) est de permettre aux consommateurs de changer de fournisseur de gaz - pour une offre attractive financièrement, reposant sur des conditions contractuelles imposées par l'association ainsi qu'un suivi des éventuelles réclamations associant la Fédération UFC-QUE CHOISIR. L'ambition est ainsi, au-delà des questions de prix, de garantir au consommateur un contrat sécurisé. En effet, les contrats de fourniture d'énergie ont été régulièrement épinglés sur le terrain des clauses abusives par la Commission des Clauses abusives, l'UFC-Que Choisir et la DGCCRF.

3. Quelles sont les conditions de participation pour les fournisseurs ?

Le cahier des charges est strict. Il est exigé des fournisseurs la présence impérative de clauses protectrices des consommateurs dans le contrat de fourniture, mais également un traitement de vos réclamations vous assurant la présence de la Fédération UFC-Que Choisir à vos côtés durant un an, en cas de besoin. La satisfaction de ces deux conditions était un prérequis pour valider la participation des

fournisseurs. Ensuite, dès lors que les conditions du cahier des charges sont remplies, c'est l'offre reçue la plus intéressante financièrement qui détermine le fournisseur lauréat.

4. Quelles sont les conditions contractuelles imposées aux fournisseurs ?

Pour sécuriser l'offre proposée aux consommateurs souscripteurs par le fournisseur lauréat, le cahier des charges a imposé des conditions contractuelles sûres. Ainsi, le contrat devra respecter non seulement les exigences de la Loi, mais également les recommandations du Médiateur national de l'énergie et de la Commission des clauses abusives. Au-delà de ces exigences, l'association a également prévu des clauses visant à protéger les consommateurs des principaux litiges constatés dans le domaine de l'énergie, notamment en termes de facturation. Par exemple, vous pourrez ainsi obtenir une facture mensuelle ou bimestrielle basée sur votre consommation réelle, et non sur une estimation. En cas de contestation d'une ou plusieurs factures, le fournisseur lauréat devra vous permettre de régler uniquement le montant non contesté de la facture, jusqu'à la résolution du désaccord sur la part faisant l'objet de la contestation. De même, afin de réduire les litiges, le cahier des charges impose que le fournisseur soit l'interlocuteur privilégié pour tout problème, y compris ceux liés à la distribution, afin d'éviter que le consommateur ne soit perdu.

5. Comment la Fédération UFC-Que Choisir est-elle associée au traitement des réclamations ?

La Fédération UFC-Que Choisir est associée au suivi du traitement des éventuelles réclamations. En cas de souscription à l'offre lauréate, vous pourrez ainsi adresser toute réclamation potentielle soit en passant par la Fédération UFC-Que Choisir, soit directement au fournisseur lauréat qui aura 15 jours pour effectuer une première réponse en vous informant des recours amiables à votre disposition et de votre possibilité de saisir le Médiateur National de l'Energie et les juridictions compétentes. La Réclamation doit être traitée par le Fournisseur dans un délai maximum de 30 jours en cas de saisine directe du fournisseur, ou 45 jours si la réclamation s'est faite par la voie de l'UFC-Que Choisir.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Fournisseur (on parle alors de « réclamation non satisfaite »), vous pourrez adresser une nouvelle demande au fournisseur lauréat qui devrait être traitée sous 30 jours. Toute réponse du fournisseur à cette réclamation sera d'abord transmise à la Fédération UFC-Que Choisir qui, en cas de désaccord sur son contenu, pourra vous en informer et vous présenter notamment les voies de recours possibles si le désaccord subsistait. Cet avis juridique doit vous permettre de décider des suites à donner, étant entendu que l'association ne peut, par la loi, exercer toute action en justice en votre nom ou vous représenter en justice.

6. Est-ce que cette campagne est seulement organisée par l'UFC-QUE CHOISIR ?

C'est une campagne conçue, initiée et organisée par l'UFC-QUE CHOISIR au travers de sa filiale la SAS Que Choisir.

7. Quel est exactement le rôle de l'UFC-QUE CHOISIR ?

L'UFC-QUE CHOISIR assure la conception du cahier des charges adressé aux fournisseurs nationaux de gaz. La SAS Que Choisir présente ensuite l'offre lauréate sur son site. Les juristes de l'association ont mis au point un cahier des charges permettant notamment aux consommateurs de faire valoir leurs droits. Enfin en cas de réclamation, l'association se fera communiquer la position du fournisseur et pourra donner son avis au consommateur sur les éventuelles suites à donner.

8. L'UFC-QUE CHOISIR gagne-t-elle de l'argent avec cette campagne ?

Compte tenu des coûts engagés pour l'organisation d'une telle opération (plateforme technique, coûts informatiques, masse salariale de l'équipe dédiée, accompagnement des souscripteurs en cas de réclamations, etc.), il est prévu que les consommateurs ayant souscrit à l'offre lauréate donnent mandat au fournisseur de verser en leur nom et pour leur compte une contribution forfaitaire de 12 euros TTC (contribution réduite à 6 euros TTC pour les adhérents aux associations locales et/ou les abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir au jour de leur souscription) en vue de couvrir les frais engagés.

En savoir plus sur les modalités pratiques de l'opération?

En résumé

- L'opération est ouverte à l'ensemble des consommateurs (hors professionnels et copropriétés) abonnés au gaz et desservis par le distributeur national de réseau (GRDF), pour un changement de fournisseur (pas de mise en service)
- La réalisation d'un devis est gratuite et ne vaut aucunement engagement de souscrire : les consommateurs sont toujours libres de souscrire ou non à l'offre lauréate;
- Même si j'ai participé aux campagnes précédentes, je dois souscrire à cette nouvelle offre lauréate pour pouvoir en bénéficier, la bascule sur cette offre ne sera pas automatique
- La campagne s'articule autour d'un seul lot : gaz à prix fixes 2 ans
- Une participation aux frais d'organisation de la campagne de 12 euros(TTC)sera demandée aux consommateurs souscripteurs qui donneront mandat au fournisseur lauréat de les régler en leur nom et pour leur compte (la contribution est réduite à 6 euros (TTC) pour les adhérents des associations locales et/ou abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir). Vous n'aurez aucun règlement à adresser à l'UFC-Que Choisir ou la SAS Que Choisir. Le montant de cette participation sera facturé aux seuls souscripteurs par le fournisseur, qui le reverse ensuite à la SAS Que Choisir.
- L'achat groupé est ouvert jusqu'au 31 décembre 2024

1. Comment la campagne se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ?

L'offre lauréate est présentée sur le site de la SAS Que Choisir. En cliquant sur le bouton « je fais une simulation », les consommateurs sont dirigés vers le site dédié à l'achat groupé du fournisseur lauréat, et peuvent, en renseignant une série de données sur leur profil de consommation (la plupart des renseignements demandés figurent sur les factures d'énergie) obtenir une simulation de leur facture annuelle. Si le devis présenté les intéresse, ils peuvent décider de continuer dans un parcours de souscription.

La campagne est sans engagement : c'est le consommateur et lui seul qui décide s'il souhaite ou non souscrire à l'offre personnalisée qui lui sera faite.

2. Quelles sont les conditions pour participer à cette opération ?

L'opération est ouverte à l'ensemble des consommateurs (hors professionnels, copropriétés) abonnés au gaz auprès du distributeur national (GRDF), personnes physiques, vivant en France métropolitaine (à l'exception de la Corse et des entreprises locales de distribution).

La France métropolitaine est donc couverte par la campagne à l'exception de la Corse et de certaines zones géographiques desservies par les entreprises locales de distribution et non le distributeur national. En effet certaines zones sont desservies par des entreprises locales de distribution, ce qui ne permet pas aux fournisseurs nationaux de pouvoir distribuer leur énergie dans les mêmes conditions que dans le reste du territoire. Afin d'éviter d'exposer les consommateurs à des problèmes de fourniture, nous avons donc préféré exclure ces communes de l'opération.

3. J'ai déjà participé aux campagnes précédentes, dois-je tout de même m'inscrire ?

Oui. Vous devez tout de même réaliser votre devis et faire la démarche de souscription si l'offre vous intéresse.

4. Les copropriétés peuvent-elles participer ?

Non. L'opération n'est ouverte qu'à l'ensemble des consommateurs particuliers, personnes physiques. Cette campagne ne s'adresse donc pas aux copropriétés. Il n'en reste pas moins que les copropriétaires, personnes physiques, abonnés individuellement au gaz peuvent s'inscrire et bénéficier de l'offre lauréate. Pour les copropriétés, il peut être intéressant de faire jouer la concurrence et de mandater le syndic à cette fin.

5. Je n'ai pas d'adresse courriel : puis-je quand même participer ?

Oui. Si vous ne possédez pas d'adresse courriel, vous pouvez vous inscrire en appelant la plateforme téléphonique dédiée du fournisseur lauréat au 05 16 63 60 19 (Numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique, du lundi au vendredi de 08h à 20h et le samedi de 08h à 18h).

6. Je suis titulaire d'une offre duale (gaz et électricité) : est-ce que je peux participer à la campagne et ne souscrire que pour une seule énergie ?

Oui. La participation à la campagne est possible pour les titulaires d'offre duale (gaz et électricité). Si vous le souhaitez, vous pourrez souscrire à l'offre lauréate gaz. Dans ce cas, le changement de fournisseur ne se fera que pour le gaz et n'aura aucun effet sur votre contrat pour l'électricité qui continuera auprès de votre fournisseur actuel.

7. Est-ce que je peux changer de fournisseur de gaz si j'ai actuellement une offre à « prix fixe deux/trois ans » ?

Oui. Trop de consommateurs l'ignorent encore mais, dans le domaine de l'énergie, il est possible de résilier son contrat à tout moment, sans frais ni pénalité, et sans interruption du service. Les durées des offres engagent uniquement les fournisseurs quant à la fixité du prix sur cette durée.

8. Je n'ai pas encore d'abonnement au gaz dans mon nouveau logement : est-ce que je peux participer à cette opération ?

Non. La campagne concerne le changement de fournisseur et non la mise en service. Elle est donc ouverte uniquement aux consommateurs qui ont déjà un contrat en cours pour leur logement chez un autre fournisseur ou déjà chez le fournisseur lauréat. Si vous emménagez dans votre logement prochainement, vous pouvez effectuer une mise en service auprès de n'importe quel fournisseur, puis effectuer, avant le 31 décembre 2024, un changement de fournisseur pour profiter de l'offre lauréate.

9. J'ai plusieurs logements : dois-je faire une simulation/souscription pour chacun d'entre eux ?

Oui. Il est possible de participer à la campagne pour plusieurs logements, mais il est nécessaire de procéder à une devis/souscription par logement (afin de compléter le profil de consommation pour chacun des logements).

10. Est-ce qu'une même adresse courriel peut être utilisée par plusieurs inscrits ?

Oui. Attention, dans ce cas tous les messages seront adressés à cette même adresse. Nous vous suggérons donc de vous assurer d'insérer correctement vos données dans les profils de consommation et de les noter pour savoir à qui elles se rapportent.

11. Jusqu'à quand puis-je participer ? La simulation vaut-elle engagement de changer de fournisseur ?

Il est possible de participer à l'opération jusqu'au 31 décembre 2024. Vous n'êtes aucunement obligé de souscrire, c'est vous qui décidez sur la base de la simulation qui sera effectuée.

12. Où puis-je trouver les informations sur ma consommation ?

La plupart des informations demandées pour renseigner votre profil de consommation sont disponibles sur vos factures de gaz.

13. Je ne suis pas sûr de mon niveau de consommation ? je viens de déménager et j'ignore la consommation de mon logement ? Est-ce que je peux participer ?

Oui. Dans un grand nombre de cas, notamment si vous habitez depuis longtemps dans votre logement, le fournisseur lauréat n'aura même pas besoin de vous demander votre niveau de consommation, GRDF lui transmettra suffisamment d'informations pour qu'il puisse vous calculer un devis personnalisé sur la base de votre consommation réelle. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur vous demandera effectivement votre niveau de consommation, avec un outil d'aide pour le calculer si besoin.

Vous pouvez par ailleurs vous aider du tableau ci-dessous :

Utilisation du gaz	Consommation estimée	Consommation Moyenne
Cuisson uniquement	Inférieure à 1000 kWh/an	660 kWh/an
Cuisson et eau chaude	Entre 1000 et 6000 kWh/an	3100 kWh/an
Chauffage au gaz avec ou sans cuisson et eau chaude	Entre 6000 et 30 000 kWh/an	17 000 kWh/an
Chauffage au gaz avec ou sans cuisson et eau chaude pour une grande surface (superficie supérieure à 200m ²)	Supérieure à 30 000 kWh	64 000 kWh/an

14. A quoi servent les données demandées et qui y a accès ?

Les données renseignées permettent d'estimer le montant de la facture annuelle avec l'offre lauréate.

Le fournisseur lauréat ne peut utiliser les données renseignées que pour la mise en œuvre de cette campagne, c'est à dire pour la seule exécution du contrat de fourniture d'énergie si vous souhaitez souscrire. Il vous sera demandé si vous acceptez que vos données personnelles soient transmises à l'UFC-Que Choisir pour l'accompagnement en cas de réclamations.

15. Pourquoi dois-je renseigner mon PCE et mon niveau de consommation ?

Ces informations vous sont demandées afin de vérifier que vous êtes bien dans une zone desservie par la campagne et afin de pouvoir estimer votre facture annuelle avec l'offre lauréate.

16. Pourquoi n'ai-je pas reçu de courriel de confirmation ?

En cas de souscription, un courriel de confirmation vous est adressé par le fournisseur lauréat (adresse emce@info.alterna-energie.fr) dans les 24 heures. Si tel n'est pas le cas, et si vous n'avez pas fait d'erreur en rentrant votre adresse courriel, il est possible que le courriel de confirmation soit dans les courriers indésirables de votre messagerie. Si le courriel de confirmation s'y trouve, sortez-le du dossier Spam (bouton « ceci n'est pas un Spam » quand vous ouvrez le message) et répondez OUI si votre messagerie vous demande d'ajouter l'expéditeur à la liste des expéditeurs fiables et à votre carnet d'adresses.

A défaut, merci de contacter la plateforme téléphonique dédiée au 05 16 63 60 19 (Numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique, du lundi au vendredi de 08h à 20h et le samedi de 08h à 18h).

17. Puis-je profiter de l'offre si je suis déjà client du fournisseur lauréat ?

Oui, le fournisseur doit accepter tous les inscrits désirant souscrire à l'offre lauréate, y compris ses propres clients sauf en cas d'impayés.

18. Qu'est-ce que la participation aux frais d'organisation ?

Compte tenu des coûts engagés pour cette campagne (mise en place d'une plateforme, budget communication, coûts internes, accompagnement en cas d'éventuelles réclamations, etc.), une participation aux frais d'organisation est demandée – indépendance oblige – aux consommateurs souscripteurs de l'offre lauréate. Cette contribution est de 12 euros TTC (réduite à 6 euros TTC pour les abonnés et/ou adhérents).

Vous n'aurez aucun règlement à adresser. Le montant de cette participation sera facturé aux seuls souscripteurs par le fournisseur lauréat, qui le reverse ensuite à la SAS Que Choisir.

19. Quels sont mes avantages en tant qu'adhérent d'une association locale et/ou abonné aux publications de l'UFC-QUE CHOISIR ?

Cette campagne n'est pas réservée qu'aux seuls membres de l'UFC-QUE CHOISIR (adhérents/abonnés), dès lors qu'elle entend bénéficier à tous les consommateurs. Néanmoins, les adhérents d'une association locale et/ou les abonnés aux publications au jour de leur souscription bénéficient d'une réduction tarifaire quant à la participation aux frais : 6 euros TTC (au lieu de 12 euros TTC) pour la souscription de l'offre.

20. Offres personnalisées : quel impact sur ma facture?

La facture de gaz comporte plusieurs composantes (l'abonnement, la fourniture et les taxes) dont la part varie selon le niveau de consommation.

L'appel d'offre porte principalement sur le prix du kWh qui impacte la partie fourniture de la facture, composante la plus importante d'autant plus avec l'explosion des prix de l'énergie que nous avons connue ces dernières années. Le cahier des charges prévoit par ailleurs que, pour l'offre lauréate, le prix de l'abonnement ne peut pas être supérieur à celui du prix repère qui est l'un des plus compétitifs du marché. L'Offre Energie moins chère ensemble est la plus compétitive des offres de marché du mois de Novembre.

Concrètement, pour un ménage^[2] chauffé au gaz consommant 15000 kWh de gaz par an, l'économie annuelle est de 361 euros par rapport à l'offre passerelle d'Engie (ex-TRV). Pour un ménage consommant 20 000 kWh de gaz par an, l'économie annuelle atteint 473 euros. Pour souligner que l'intérêt tarifaire vaut quel que soit votre fournisseur actuel, il est important de noter qu'au regard de l'ensemble des offres actuellement proposées sur le marché, l'offre EMCE est, et de loin, la plus attractive financièrement, en étant à minima 13,6 % moins chère (pour une consommation annuelle de 20 000 kWh). Même les petits consommateurs de gaz, ceux ayant une autre énergie pour le chauffage peuvent réaliser des économies. Par exemple, un ménage consommant 4 000 kWh de gaz peut économiser 166 euros toujours par rapport à l'offre passerelle. L'offre Energie moins chère ensemble revêt donc bien un intérêt tarifaire pour tous les abonnés au gaz

21. Y a-t-il un nombre limité de souscripteurs ?

Non, il n'y a pas de limitation du nombre de souscripteurs pour cette campagne.

22. J'ai souscrit à l'offre lauréate mais je veux l'annuler : que dois-je faire ?

Si, lors de la souscription de votre contrat, vous avez demandé à être activé avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, vous pourrez demander la rétractation du contrat à tout moment, sans frais, via une demande au service client du fournisseur lauréat. Si vous avez demandé l'activation immédiate de votre contrat, vous restez libre de demander la résiliation de votre contrat à tout moment, vous serez alors redevable de l'énergie consommée jusqu'à votre demande de résiliation.

23. J'ai souscrit à l'offre lauréate : suis-je libre de la résilier à tout moment ?

Oui, dans le domaine de l'énergie, il est possible de résilier son contrat à tout moment et gratuitement. Le Fournisseur lauréat s'engage à vous faire bénéficier de l'offre lauréate sur la durée du contrat, mais vous restez libre de changer de nouveau de fournisseur à tout moment, sans frais ni pénalités, ni arrêt du service fourni.

24. J'ai souscrit à l'offre lauréate et je déménage ou vais bientôt déménager : est-ce que je peux transférer ce contrat dans mon nouveau logement ?

^[2] Habitant en zone 3 GRDF.

Oui, le cahier des charges prévoit cette année la « portabilité » de l'offre si vous déménagez durant la première année dans une zone desservie par le Fournisseur lauréat. Si vous le souhaitez, vous aurez alors la possibilité de poursuivre votre contrat EMCE à cette nouvelle adresse. Les modalités seront précisées dans le contrat.

25. J'ai souscrit à l'offre lauréate : quand ma nouvelle fourniture d'énergie sera-t-elle activée ?

À compter de votre souhait de souscrire à l'offre, la fourniture effective de gaz interviendra dans le délai de 15 jours suivant l'acceptation du contrat de fourniture, sauf circonstances exceptionnelles.

II. En savoir plus sur le changement de fournisseur de gaz?

En résumé

- Changer de fournisseur est simple et gratuit ;
- Changer de fournisseur n'implique pas de changer de compteur ni d'installation particulière au domicile ;
- Changer de fournisseur n'a pas d'impact sur la qualité ou la continuité de la fourniture ;
- Une seule démarche à accomplir : souscrire un contrat auprès du nouveau fournisseur ;
- L'ancien contrat est résilié automatiquement.

1. La libéralisation des marchés de l'énergie : qu'est-ce que c'est ?

La libéralisation des marchés de l'énergie est une décision européenne, amorcée au milieu des années 1990. En France, plusieurs lois ont transposé par étapes les Directives européennes. Depuis le **1er juillet 2007**, les marchés de l'électricité et du gaz sont ainsi ouverts à la concurrence pour l'ensemble des consommateurs.

2. Changer de fournisseur d'énergie(gaz/électricité) combien ça coûte ?

Changer de fournisseur d'énergie est gratuit. Aucun frais ni pénalités ne peuvent vous être appliqués à ce titre. C'est garanti par la Loi.

3. Qui s'occupe de résilier mon contrat chez mon ancien fournisseur de gaz ?

Une fois le contrat signé avec un nouveau fournisseur, c'est ce dernier qui s'occupe de tout : l'ancien contrat de fourniture d'énergie (gaz) est résilié automatiquement, sans interruption de votre fourniture .

4. Changer de fournisseur peut-il avoir un impact sur la qualité et la continuité de la fourniture d'énergie ?

Non. La qualité de l'énergie n'est pas du ressort du fournisseur mais du gestionnaire de réseau de distribution. C'est lui qui est responsable de la qualité et de la continuité de fourniture sur une zone géographique donnée. La continuité d'alimentation est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution. Je ne risque aucune coupure qui serait liée au changement de fournisseur.

5. Le changement de fournisseur risque-t-il de me faire perdre le bénéfice du chèque énergie ?

Non. Le bénéfice du chèque énergie est proposé par l'ensemble des fournisseurs. Lors du changement de fournisseur et si vos conditions de revenus n'ont pas changé, l'attribution se fera automatiquement par le nouveau fournisseur. En cas de résiliation, votre fournisseur actuel doit s'occuper de vous restituer le solde restant de votre chèque

6. Est-ce que je peux changer uniquement de fournisseur de gaz si j'ai une offre duale (gaz et électricité) ?

Oui, il est possible pour les titulaires d'offre duale (gaz et électricité) de ne résilier qu'une seule des deux composantes de leurs contrats, là encore sans frais, ni pénalités. L'autre énergie relèvera toujours du contrat en cours.

7. Changer de fournisseur, c'est changer d'interlocuteur ?

Oui. Pour tout ce qui concerne le contrat, le prix de l'énergie, les factures, les services, les réclamations. Il n'y a plus de relation avec le précédent fournisseur une fois la facture de clôture réglée. Mais les services d'urgence / dépannage gaz que vous appelez notamment pour signaler une coupure, etc. continuent d'être assurés par le gestionnaire de réseau de distribution. Leurs délais d'intervention restent les mêmes, quel que soit votre fournisseur. Leurs coordonnées figurent sur les factures de votre fournisseur (cette mention est obligatoire).

8. En changeant de fournisseur, est-ce que je dois changer mon compteur gaz ou mon installation ?

Non. Le changement de fournisseur n'implique aucun changement ou installation particulière à mon domicile. Je garde mon compteur actuel. De même, le passage aux compteurs dit « intelligents » n'a pas d'impact sur le changement de fournisseur.

9. Existe-t-il un délai de rétractation après avoir souscrit un contrat d'énergie ?

Oui. En cas de vente à distance (téléphone, Internet, courrier...) ou de démarchage, un délai de rétractation de 14 jours est prévu par la loi à compter de l'acceptation de l'offre du fournisseur. Attention, si la fourniture effective du gaz par le nouveau fournisseur intervient avant la fin du délai de rétractation avec votre consentement, vous pourrez vous rétracter mais vous devrez payer pour l'énergie effectivement consommée durant la période précédant la rétractation.