

I. En savoir plus sur la campagne « gaz moins cher ensemble » ? 3

1. Pourquoi l'UFC-QUE CHOISIR lance de nouveau la campagne « Gaz moins cher ensemble » ? 3
2. En quoi la transmission à l'ensemble des fournisseurs de gaz du fichier des clients au tarif réglementé est-elle problématique pour les consommateurs ?..... 3
3. Quel est le bilan pour les consommateurs de la première campagne « gaz moins cher ensemble » ? 3
4. En quoi consiste concrètement cette campagne pour les consommateurs ? 4
5. Quelles sont les conditions de participation pour les fournisseurs ?..... 4
6. Quelles sont les conditions contractuelles imposées par l'UFC-Que Choisir ? 4
7. Comment l'UFC-Que Choisir est-elle associée au traitement des réclamations ?..... 5
8. Pourquoi une action limitée au gaz, et pas sur les deux énergies (électricité et gaz) ?..... 5
9. Est-ce-que cette campagne est seulement organisée par l'UFC-QUE CHOISIR ? 5
10. Quel est exactement le rôle de l'UFC-QUE CHOISIR ?..... 5
11. L'UFC-QUE CHOISIR gagne-t-elle de l'argent avec cette campagne ?..... 6

II. En savoir plus sur les modalités pratiques de l'opération « Gaz moins cher ensemble » ? 6

1. Quelles sont les conditions pour participer à cette opération ?..... 6
2. Les copropriétés peuvent-elles participer ? 6
3. Je n'ai pas d'adresse courriel : puis-je quand même m'inscrire ?..... 7
4. Je suis titulaire d'une offre duale (gaz et électricité) : est-ce que je peux m'inscrire à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ? 7
5. Est-ce que je peux changer de fournisseur de gaz si j'ai une offre « deux/trois ans » ? 7
6. Je ne me chauffe pas au gaz : puis-je bénéficier de la campagne « Gaz moins cher ensemble » ? 7
7. Je n'ai pas encore d'abonnement au gaz : est-ce que je peux participer à cette opération ?.... 7
8. J'ai plusieurs logements avec un abonnement gaz : est-ce que je peux m'inscrire pour chacun d'entre eux ?..... 7
9. Est-ce qu'une même adresse courriel peut être utilisée par plusieurs inscrits ? 7
10. Comment la campagne « Gaz moins cher ensemble » se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ?..... 8
11. Jusqu'à quand puis-je m'inscrire ? L'inscription vaut-elle engagement de changer de fournisseur?..... 8
12. Où puis-je trouver les informations sur ma consommation ?..... 8
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 m'inscrire ? 8
14. A quoi servent les données demandées et qui y a accès ? 9

15.	Pourquoi dois-je renseigner mon code postal et mon niveau de consommation ?	9
16.	J'ai commis des erreurs dans les informations que j'ai renseignées, puis-je les modifier ?... 9	9
17.	Pourquoi n'ai-je pas reçu de courriel de confirmation ?.....	9
18.	Puis-je profiter de l'offre si je suis déjà client du fournisseur lauréat ?.....	9
19.	Qu'est ce que la participation aux frais d'organisation ?	9
20.	Quels sont mes avantages en tant qu'adhérent et/ou abonné à l'UFC-QUE CHOISIR ?.....	9
21.	Offre initiale/offre finale : quel impact sur ma facture de gaz ?.....	10
22.	Comment l'offre lauréate est-elle communiquée aux consommateurs inscrits ?.....	10
23.	Y a-t-il un nombre limité de souscripteurs ?	10
24.	J'ai souscrit à l'offre lauréate mais je veux l'annuler : que dois-je faire ?	10
25.	J'ai souscrit à l'offre lauréate : suis-je libre de la résilier à tout moment ?	11
26.	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 ?.....	11
27.	J'ai souscrit à l'offre lauréate : quand ma nouvelle fourniture de gaz sera-t-elle activée?..	11
28.	Pour toute question, qui puis-je contacter ?.....	11

III. En savoir plus sur le changement de fournisseur de gaz? 11

1.	La libéralisation des marchés de l'énergie : qu'est-ce que c'est ?	11
2.	Pourquoi changer de fournisseur de gaz ?.....	12
3.	Changer de fournisseur de gaz, combien ça coûte ?.....	12
4.	Qui s'occupe de résilier mon contrat chez mon ancien fournisseur de gaz?.....	12
5.	Changer de fournisseur peut-il avoir un impact sur la qualité et la continuité de la fourniture du gaz ?.....	12
6.	Le changement de fournisseur risque-t-il de me faire perdre le bénéfice du tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz ?	12
7.	J'ai quitté le tarif réglementé: est-ce que je peux y revenir à tout moment ?	12
8.	Est-ce que je peux changer de fournisseur de gaz si j'ai une offre duale (gaz et électricité) ?. 12	12
9.	Changer de fournisseur de gaz c'est changer d'interlocuteur ?	12
10.	En changeant de fournisseur de gaz, est-ce que je dois changer mon compteur gaz ou mon installation ?	13
11.	Quel est l'intérêt de l'auto-relève lors du changement de fournisseur ?	13
12.	Existe-t-il un délai de rétractation après avoir souscrit un contrat de gaz?	13

I. En savoir plus sur la campagne « gaz moins cher ensemble » ?

En résumé

- La campagne « gaz moins cher ensemble » veut dynamiser la concurrence sur le marché du gaz en créant un vrai pouvoir de marché des consommateurs ;
- L'objet de la campagne « Gaz moins cher ensemble » est double : des prix attractifs et des contrats plus sûrs ;
- En faisant émerger une offre attractive et en provoquant un changement collectif de fournisseur, la campagne « Gaz moins cher ensemble » veut que la concurrence joue véritablement au bénéfice de tous les consommateurs ;
- La campagne ne porte que sur la fourniture de gaz dès lors que sur l'électricité, le tarif réglementé, même en hausse significative, est structurellement plus favorable aux consommateurs. En effet, la concurrence ne peut pas réellement jouer au service des consommateurs sur l'électricité en raison de l'avantage concurrentiel de l'opérateur historique qui vend l'électricité qu'il produit.

1. Pourquoi l'UFC-QUE CHOISIR lance de nouveau la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?

Partageant le constat récurrent de l'Autorité de la Concurrence quant à l'insuffisance de la concurrence sur le marché du gaz de ville au détriment des consommateurs, et s'inquiétant des conséquences de la transmission très prochaine (d'ici le 15 janvier 2015) du fichier de l'opérateur historique (GDF-Suez) des clients au tarif réglementé à l'ensemble des fournisseurs de gaz (risques de démarchage agressif, grande confusion des consommateurs) l'UFC-QUE CHOISIR entend de nouveau rassembler les consommateurs pour leur permettre d'obtenir l'offre la plus intéressante possible et sécurisée juridiquement.

2. En quoi la transmission à l'ensemble des fournisseurs de gaz du fichier des clients au tarif réglementé est-elle problématique pour les consommateurs ?

D'ici le 15 décembre, GDF-Suez devra transmettre à l'ensemble des fournisseurs de gaz qui lui en feront la demande les données de son fichier clients au tarif réglementé. Compte tenu des données transmises (adresses de facturation/consommation, numéro de téléphone, numéro de compteur), l'UFC-Que Choisir alerte sur les risques de démarchage agressif des consommateurs concernés. Il est à craindre que certains consommateurs ne soient orientés vers des offres peu attractives. Par ailleurs, la transmission du point de comptage et d'estimation à l'ensemble des acteurs du marché pourrait faire courir le risque d'abonnements forcés de consommateurs. En effet, c'est comme si on autorisait votre banque à transmettre votre RIB à tout commerçant qui en ferait la demande. Face à ces alertes, l'UFC-Que Choisir invite les clients au tarif réglementé à s'opposer à la transmission de leurs données et organise une campagne gaz moins cher ensemble pour montrer qu'une autre voie de dynamisation de la concurrence réellement profitable au consommateur est possible.

3. Quel est le bilan pour les consommateurs de la première campagne « gaz moins cher ensemble » ?

Avec plus de 142 000 inscrits, la première campagne « gaz moins cher ensemble » a permis de faire émerger la meilleure offre sur le marché du gaz en 2013: 15,5% d'économie sur le prix du kWh par

rapport au tarif réglementé de novembre 2013. Cette offre attractive a incité 71 000 personnes à souscrire et à bénéficier du contrat sûr et de l'accompagnement de l'UFC-Que Choisir.

Un an après, il ressort que les 71 000 bénéficiaires ont économisé 12 millions d'euros de pouvoir d'achat et que plus particulièrement, les ménages chauffés au gaz ont réalisé une économie annuelle moyenne de près de 200 euros. Outre l'intérêt financier, l'offre gaz moins cher ensemble a garanti une réelle sécurité juridique pour les souscripteurs avec des contrats purgés de toute clause abusive et un taux de réclamation particulièrement faible : moins de 150 réclamations, soit un taux inférieur à 2 pour 1000.

Saluée par la Commission de Régulation de l'Énergie, comme « le fait marquant » du marché du gaz au premier trimestre, récompensée par le prix Daniel TIXIER de l'Initiative consommériste 2013 de l'ESSEC, « gaz moins cher ensemble » aura répondu à l'objectif premier de dynamiser la concurrence au service des consommateurs.

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

L'objectif de cette campagne est d'inciter et d'aider les consommateurs domestiques à changer de fournisseur de gaz de ville en œuvrant, grâce à leur mobilisation, à l'émergence d'une offre financièrement la plus attractive possible, reposant sur des conditions contractuelles imposées par l'association ainsi qu'un suivi des éventuelles réclamations associant l'UFC-QUE CHOISIR. L'ambition est ainsi, au-delà des questions de prix, de garantir au consommateur un contrat sécurisé.

Cette campagne vise ainsi à créer un véritable pouvoir de marché des consommateurs. Plus il y aura d'inscrits à la campagne "gaz moins cher ensemble", plus notre capacité à faire pression pour obtenir la meilleure offre sera forte.

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

Soucieuse de faire émerger une offre répondant à la fois au besoin de garantir un contrat de qualité à un prix attractif -en tout état de cause moins cher que le tarif réglementé fixé par les Pouvoirs Publics- l'UFC-QUE CHOISIR a défini un cahier des charges strict. L'association exige des fournisseurs la présence impérative de clauses protectrices des consommateurs dans le contrat de fourniture de gaz, mais également un traitement de vos réclamations vous assurant la présence de l'association à vos côtés en cas de besoin. La satisfaction de ces deux conditions est un prérequis pour participer à l'enchère inversée.

6. Quelles sont les conditions contractuelles imposées par l'UFC-Que Choisir ?

Soucieuse de sécuriser l'offre proposée aux consommateurs souscripteurs par le fournisseur lauréat, l'UFC-Que Choisir a imposé aux fournisseurs candidats un cahier des charges exigeant avec des conditions contractuelles plus protectrices que celles classiquement proposées. 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 rédigé des conditions contractuelles visant à protéger le consommateur des principaux litiges constatés dans le domaine de l'énergie, notamment en termes de facturation. Par exemple, le fournisseur lauréat devra tenir compte des auto-relevés que vous lui transmettez entre les périodes de relevés du distributeur. Vous pourrez ainsi obtenir une facture bimestrielle basée sur votre consommation réelle, et non sur une estimation. De même, en cas de contestation d'une ou

plusieurs factures, le fournisseur lauréat doit 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 minorer les litiges, l'association a imposé la responsabilité unique du fournisseur pour tout problème, y compris ceux liés à la distribution, afin d'éviter que le consommateur n'ait une pluralité d'interlocuteurs et de sorte que, quel que soit son problème, il puisse se tourner vers le fournisseur, à charge pour ce dernier de se retourner vers le distributeur si la faute relève de sa responsabilité.

7. Comment l'UFC-Que Choisir est-elle associée au traitement des réclamations ?

Dans le cadre de la campagne « Gaz moins cher ensemble », l'UFC-Que Choisir est associée au suivi du traitement des éventuelles réclamations. Un interlocuteur privilégié sera ainsi identifié chez le fournisseur lauréat et à la fédération UFC-Que Choisir afin de faciliter leur traitement. 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 alors 2 jours pour en accuser réception en vous informant des recours amiables à votre disposition et de votre possibilité de saisir les juridictions compétentes. La réponse du fournisseur lauréat à votre réclamation doit vous être apportée dans un délai de 30 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de cette dernière (on parle alors de « réclamation non satisfaite »), vous pourrez adresser une nouvelle demande au fournisseur lauréat qui devrait être traitée sous 15 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.

8. Pourquoi une action limitée au gaz, et pas sur les deux énergies (électricité et gaz) ?

Si une véritable concurrence peut jouer sur le marché du gaz, en raison de la variété des sources d'approvisionnement, tel n'est pas le cas s'agissant de l'électricité où malgré les récentes hausses importantes, le tarif réglementé reste plus intéressant pour les consommateurs dès lors que l'opérateur historique (EDF) a un avantage concurrentiel sur ses concurrents : c'est lui qui leur vend l'électricité qu'il produit.

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

Oui, c'est une campagne conçue, initiée et organisée par l'UFC-Choisir, à travers sa filiale, la SASU QUE CHOISIR. Compte tenu de la technicité de l'opération, l'association s'appuie sur l'expérience et les compétences du prestataire technique qui a accompagné la première campagne en France et qui assiste d'autres associations de consommateurs en Europe dans ce type d'opération, la société néerlandaise PriceWize.

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

L'UFC-QUE CHOISIR assure la logistique pour regrouper les consommateurs intéressés. Grâce à ses juristes elle a mis au point un cahier des charges permettant notamment aux consommateurs de faire valoir leurs droits. Enfin en cas de réclamation, elle se fera communiquer la position du fournisseur et donnera son opinion au consommateur sur les éventuelles suites à donner.

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

Association à but non lucratif, totalement indépendante, l'UFC-QUE CHOISIR n'entend pas faire de cette campagne une source de revenus complémentaires. Néanmoins, compte tenu des importants coûts engagés pour l'organisation d'une telle opération (plateforme technique d'enchère, plateforme téléphonique, coûts informatiques, masse salariale de l'équipe dédiée, etc.), l'UFC-QUE CHOISIR demande que les consommateurs ayant souscrit à l'offre lauréate donnent mandat au fournisseur de verser en leur nom et pour leur compte à l'association une contribution maximale de 10 euros TTC (contribution réduite à 5 euros TTC pour les adhérents de l'UFC-QUE CHOISIR ou abonnés aux publications de Que Choisir au jour de leur inscription) en vue de couvrir les frais engagés. Un justificatif du versement de cette participation aux frais d'organisation sera adressé par la SASU QUE CHOISIR au consommateur souscripteur à l'issue de la campagne. Pour rappel, le coût de la première campagne s'élevait à 205 000 euros, intégralement pris en charge par l'association.

II. En savoir plus sur les modalités pratiques de l'opération « Gaz moins cher ensemble » ?

En résumé

- L'opération est ouverte à l'ensemble des consommateurs abonnés au gaz ;
- L'inscription est gratuite et ne vaut aucunement engagement de souscrire à l'offre : les consommateurs sont toujours libres de souscrire ou non ;
- Une participation aux frais d'organisation de la campagne sera demandée aux consommateurs souscripteurs qui donneront mandat au fournisseur lauréat de les régler en leur nom et pour leur compte à l'association (la contribution est réduite pour les adhérents et/ou abonnés) ;

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

L'opération est ouverte à l'ensemble des consommateurs de gaz de ville, personnes physiques, vivant en France métropolitaine (à l'exception de la Corse et de certaines zones géographiques -lien vers les communes exclues-), et ayant une consommation annuelle inférieure ou égale à 100 000 kWh.

La France métropolitaine est donc couverte par la campagne « gaz moins cher ensemble » à l'exception de la Corse et de certaines zones géographiques desservies par les entreprises locales de distribution et non le gestionnaire de réseau de distribution national (GRDF). En effet dans certaines zones, des entreprises sont en monopole ce qui ne permet pas aux fournisseurs nationaux de pouvoir distribuer leur gaz 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. Les communes concernées peuvent néanmoins, et nous les y invitons, organiser de telles campagnes au service de leurs administrés. Si vous rentrez sur le site un code postal correspondant à l'une de ces communes, alors un message d'erreur apparaîtra et vous proposera de vous désinscrire.

2. Les copropriétés peuvent-elles participer ?

Non. L'opération n'est ouverte qu'à l'ensemble des consommateurs particuliers de gaz de ville, 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 gaz moins cher ensemble. Pour les copropriétés, il peut être intéressant de faire jouer la concurrence et de mandater le syndic à cette fin.

3. Je n'ai pas d'adresse courriel : puis-je quand même m'inscrire ?

Oui. Si vous ne possédez pas d'adresse courriel, vous pouvez vous inscrire en appelant la plateforme téléphonique dédiée au **09 71 00 30 30 (numéro non surtaxé)**.

4. Je suis titulaire d'une offre duale (gaz et électricité) : est-ce que je peux m'inscrire à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?

Oui. L'inscription à la campagne « Gaz moins cher ensemble » est possible pour les titulaires d'offre duale (gaz et électricité). Le changement de fournisseur ne se fera que pour la partie gaz de votre contrat et n'aura aucun effet sur votre contrat actuel d'électricité.

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

Oui. Les consommateurs peuvent résilier à tout moment sans frais ni pénalité, les durées des offres n'engagent que les fournisseurs quant à la fixité du prix.

6. Je ne me chauffe pas au gaz : puis-je bénéficier de la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?

Oui mais avec des conditions tarifaires différentes que les consommateurs chauffés au gaz. En effet, pour tous les consommateurs dont la consommation de gaz est inférieure à 6 000 kWh/an, soit le « tarif de base » et le tarif « B0 », le cahier des charges impose aux fournisseurs de proposer un prix du gaz par kWh ainsi qu'un prix de l'abonnement mensuel qui, s'ils ne sont pas équivalents à ceux de l'offre retenue, ne peuvent être moins avantageux que ceux du tarif réglementé ou de la meilleure offre de marché du fournisseur lauréat. Le volet sécurité juridique (un contrat sûr et l'accompagnement de l'UFC-Que Choisir) lui est inchangé.

7. Je n'ai pas encore d'abonnement au gaz : est-ce que je peux participer à cette opération ?

Non. La campagne « Gaz moins cher ensemble » n'est ouverte qu'aux seuls consommateurs effectivement abonnés au gaz au jour de l'inscription.

8. J'ai plusieurs logements avec un abonnement gaz : est-ce que je peux m'inscrire pour chacun d'entre eux ?

Oui. Il est possible de participer à la campagne « Gaz moins cher ensemble » pour plusieurs logements. Dans ce cas, il est nécessaire d'effectuer une inscription par logement concerné.

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

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

10. Comment la campagne « Gaz moins cher ensemble » se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ?

La campagne « Gaz moins cher ensemble » s’articule en trois temps forts : l’inscription (qui court du 20 novembre 2014 au 19 janvier 2015), le jour de l’enchère et la détermination de l’offre finale le 20 janvier 2015, et enfin la phase de souscription (du 26 janvier 2015 au 20 mars 2015). Une fois l’offre finale déterminée, chaque inscrit recevra une offre personnalisée au vu du profil de consommation qu’il aura renseigné. La campagne « Gaz moins cher ensemble » 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.

11. Jusqu’à quand puis-je m’inscrire ? L’inscription vaut-elle engagement de changer de fournisseur ?

Il est possible de s’inscrire sur le site **www.gazmoinscherensemble.fr** du 20 novembre 2014 au 19 janvier 2015. L’inscription est entièrement gratuite et ne vous oblige en aucun cas à changer de fournisseur. L’offre lauréate sera dévoilée le 20 janvier 2015. A l’issue de ce processus, une offre personnalisée vous sera adressée à partir du 26 janvier 2015. Elle indiquera le montant annuel estimé de votre facture à partir de l’offre lauréate et sur la base des informations renseignées par vos soins dans votre profil de consommation. Vous connaîtrez également les économies potentielles que vous pourrez réaliser par rapport à votre offre actuelle. Vous aurez dès lors jusqu’au 20 mars 2015 inclus pour décider ou non de souscrire à cette offre.

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

La plupart des informations demandées pour renseigner votre profil de consommation sont disponibles sur votre facture de gaz. Pour simplifier le remplissage de votre profil, un didacticiel est disponible sur la page dédiée pour mieux vous guider. Pour toute aide ou renseignement complémentaire, n’hésitez pas à contacter notre plateforme téléphonique au 09.71.00.30.30

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 m’inscrire ?

Oui. Votre niveau de consommation annuelle se trouve sur votre facture, c’est la CAR. Si vous n’êtes pas sûr ou ignorez votre consommation de gaz parce que vous n’avez pas encore reçu de facture de gaz à votre nouveau logement, vous pouvez vous reporter au tableau ci-dessous :

Offre	Utilisation du gaz	Consommation estimée	Moyenne
Base	Cuisson uniquement	Inférieure à 1000 kWh/an	660 kWh/an
B0	Cuisson et eau chaude	Entre 1000 et 6000 kWh/an	3100 kWh/an
B1	Chauffage au gaz avec ou sans cuisson et eau chaude	Entre 6000 et 30 000 kWh/an	17 000 kWh/an
B2I	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 dans votre profil de consommation servent d'une part à permettre aux fournisseurs candidats de connaître le volume de consommation moyen ainsi que les profils, pour soumettre leur offre tarifaire. Les données transmises aux fournisseurs candidats sont anonymisées. Vos données personnelles seront adressées uniquement au fournisseur lauréat, à partir du moment où vous aurez donné votre accord pour la souscription à l'offre personnalisée qui vous sera proposée sur la base de l'offre lauréate. Le fournisseur lauréat ne peut les utiliser que pour la mise en œuvre de cette offre.

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

La raison pour laquelle votre code postal et votre niveau de consommation sont demandés tient au fait que nous souhaitons vous proposer une offre personnalisée répondant à votre profil de consommation. Ainsi, nous avons besoin de votre niveau de consommation mais aussi de votre code postal car il existe plusieurs zones géographiques tarifaires sur le marché du gaz.

16. J'ai commis des erreurs dans les informations que j'ai renseignées, puis-je les modifier ?

A la suite de votre inscription, vous avez reçu un courriel avec un lien personnalisé vers votre profil de consommation. Vous pouvez utiliser ce lien pour modifier ou compléter les données renseignées, à n'importe quel moment.

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

En cas d'inscription ou de modification de votre profil personnalisé, vous devez recevoir un courriel de confirmation dans les 24 heures suivantes. 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 notre plateforme téléphonique au 09.71.00.30.30.

18. 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 dès lors qu'ils se sont inscrits à la campagne gaz moins cher ensemble.

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

Compte tenu des importants coûts engagés pour cette campagne (mise en place d'une plateforme téléphonique, budget communication, coûts internes, etc.), une participation aux frais d'organisation est demandée – indépendance oblige- aux consommateurs souscripteurs de l'offre lauréate. Cette contribution de 10 euros (réduite à 5 euros pour les abonnés et adhérents) n'est dûe que par les consommateurs ayant une consommation annuelle supérieure à 6 000 kWh (ménages chauffés au gaz), dès lors que pour les consommateurs ayant une consommation inférieure (tarif base/ B0), l'offre tarifaire est différente (cf. question 6) .

20. Quels sont mes avantages en tant qu'adhérent et/ou abonné à l'UFC-QUE CHOISIR ?

Cette campagne n'est pas réservée aux seuls membres de l'UFC-QUE CHOISIR (adhérents/abonnés), dès lors qu'elle entend bénéficier à tous les consommateurs. Néanmoins, les adhérents de l'association et abonnés aux publications (au jour de leur inscription) bénéficient d'une réduction de 50%, soit 5 euros TTC (au lieu de 10 euros TTC), pour la participation aux frais d'organisation de la campagne.

21. Offre initiale/offre finale : quel impact sur ma facture de gaz ?

La facture de gaz comporte plusieurs composantes (l'abonnement, la fourniture et les taxes) dont la part varie selon le niveau de consommation. La part fourniture est la plus importante, mais elle est encore plus significative pour les ménages qui se chauffent au gaz. L'économie minimum garantie par l'appel d'offre (-12 % minimum par rapport au tarif réglementé du kWh/h de novembre) impacte la partie fourniture de la facture, composante la plus importante. Pour prendre un exemple concret, une réduction de 12% par rapport au tarif réglementé du kWh de novembre, sur une consommation annuelle moyenne de 20 000 kWh représente une économie annuelle de:

- 138 € TTC en zone 1 (Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Toulouse Nantes, Voiron...), soit 128 €TTC après déduction de la participation aux frais d'organisation
- 139 € TTC en zone 2 (Paris, Caen, Brest, Amiens, Poitiers ...) soit 129 €TTC après déduction de la participation aux frais d'organisation
- 141 € TTC en zone 3 (Château Thierry, Perpignan, Nice, Chartres, Béziers ...), soit 131 €TTC après déduction de la participation aux frais d'organisation
- 143 € TTC en zone 4 (Gap, Paimpol, Biscarosse) soit 133 €TTC après déduction de la participation aux frais d'organisation
- 144 € TTC en zone 5 (Aurillac, Rodez, Pornic, Cahors, Albertville) soit 134 €TTC après déduction de la participation aux frais d'organisation
- 146 TTC en zone 6 (Millau, Cassis, Aigues Mortes, Grau du Roi, Chinon...), soit 136 €TTC après déduction de la participation aux frais d'organisation

Le cahier des charges prévoit par ailleurs que, pour l'offre finale, le prix de l'abonnement corresponde à celui du tarif réglementé de vente (un des abonnements les plus bas du marché.)

Ces économies ne sont que des minimums garantis. Plus il y aura d'inscrits à la campagne "gaz moins cher ensemble", plus notre capacité à faire pression pour obtenir une meilleure offre sera forte.

22. Comment l'offre lauréate est-elle communiquée aux consommateurs inscrits ?

Sur la base de l'offre lauréate de l'appel d'offres lancé auprès de tous les fournisseurs nationaux de gaz et de votre profil de consommation, une offre personnalisée vous sera adressée via un courriel vous permettant d'y accéder. Afin d'obtenir l'information la plus personnalisée possible, nous vous invitons donc à remplir précisément votre profil de consommation. Pour les personnes n'ayant pas Internet et s'étant inscrite par téléphone, l'offre sera adressée par voie postale.

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

Non, la campagne « gaz moins cher ensemble » ne prévoit pas de limitation du nombre de souscription.

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

Une fois que vous aurez exprimé votre consentement à la souscription de l'offre, le fournisseur lauréat traitera votre demande et vous enverra un message de confirmation avec votre nouveau contrat. A réception de ce message, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour vous rétracter gratuitement et sans avoir à motiver votre décision. Si toutefois, la fourniture de gaz avait déjà débuté avec votre accord exprès avant l'expiration du délai de rétractation, vous avez toujours la possibilité de vous rétracter, mais vous serez alors redevable de la consommation utilisée jusqu'à communication de votre décision de vous rétracter.

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

Le Fournisseur lauréat s'engage sur une durée d'un an à vous faire bénéficier de l'offre lauréate, mais vous restez libre de changer de nouveau de fournisseur à tout moment, sans frais ni pénalités.

26. 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 ?

Non. Lorsque vous déménagez vous devez résilier votre contrat de gaz associé au logement que vous quittez afin d'en souscrire un nouveau dans votre futur logement. Le contrat conclu dans le cadre de l'opération « Gaz moins cher ensemble » (associé à un logement donné) n'est donc pas transférable vers un autre logement.

27. J'ai souscrit à l'offre lauréate : quand ma nouvelle fourniture de gaz sera-t-elle activée?

A compter de votre souscription à l'offre personnalisée, la fourniture effective de gaz interviendra au plus tard dans les 45 jours suivants, et pas plus tard que les 15 jours suivant l'acceptation du contrat de fourniture.

28. Pour toute question, qui puis-je contacter ?

Si vous n'avez pas obtenu de réponse à l'une quelconque de vos interrogations ou si vous souhaitez un renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter notre plateforme téléphonique au 09.71.00.30.30.

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

En résumé

- Changer de fournisseur de gaz est simple et gratuit ;
- Changer de fournisseur de gaz n'implique pas de changer de compteur ni d'installation particulière au domicile ;
- Changer de fournisseur de gaz 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. Les clients particuliers bénéficient donc de la liberté de choisir leur fournisseur même s'il existe des tarifs « réglementés » c'est-à-dire encadrés par l'Etat, du gaz et de l'électricité proposés par les opérateurs historiques. Le fournisseur ne peut pas appliquer de pénalités en cas de résiliation du contrat, quel que soit le motif invoqué.

2. Pourquoi changer de fournisseur de gaz ?

Structurellement, sur le marché du gaz une véritable concurrence est possible puisque l'opérateur historique n'a pas d'avantage concurrentiel. Le marché libre propose donc des offres qui peuvent s'avérer plus compétitives que le tarif réglementé qui, rappelons-le, a augmenté de 80% depuis 2005.

3. Changer de fournisseur de gaz, combien ça coûte ?

Changer de fournisseur de gaz est gratuit. Aucun frais ni pénalités ne peuvent vous être appliqués à ce titre.

4. 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 de gaz est résilié automatiquement, sans interruption de votre fourniture de gaz naturel.

5. Changer de fournisseur peut-il avoir un impact sur la qualité et la continuité de la fourniture du gaz ?

Non. La qualité du gaz naturel n'est pas du ressort du fournisseur mais du gestionnaire de réseau de distribution, dont l'activité est en monopole. 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 de gaz qui serait liée au changement de fournisseur.

6. Le changement de fournisseur risque-t-il de me faire perdre le bénéfice du tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz ?

Non. Ce tarif est proposé par l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel. Lors du changement et si vos conditions de revenus n'ont pas changé, l'attribution du TSS se fera automatiquement par le nouveau fournisseur.

7. J'ai quitté le tarif réglementé: est-ce que je peux y revenir à tout moment ?

La Loi est venue préciser que quitter le tarif réglementé, contrôlé par l'Etat, ne prive pas le consommateur de la possibilité d'y revenir à tout moment sans condition particulière : c'est le principe de « réversibilité ». Ce principe de réversibilité est cependant limité aux abonnés gaz ayant une consommation inférieure à 30 000 kWh, et n'est donc pas applicable pour les offres B2i.

8. Est-ce que je peux changer 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.

9. Changer de fournisseur de gaz c'est changer d'interlocuteur ?

Oui. Pour tout ce qui concerne le contrat, le prix du gaz, 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 odeur de gaz continuent d'être assurés par le gestionnaire de réseau de distribution. Leurs délais d'intervention restent les mêmes, quel que soit mon fournisseur. Leurs coordonnées figurent sur les factures de mon fournisseur (cette mention est obligatoire).

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

Non. Le changement de fournisseur de gaz n'implique aucun changement ou installation particulière à mon domicile. Je garde mon compteur gaz actuel qui est la propriété du gestionnaire de réseau de distribution et non pas du fournisseur, et le relevé continue d'être effectué par le gestionnaire de réseau.

11. Quel est l'intérêt de l'auto-relève lors du changement de fournisseur ?

Afin que cette facture soit la plus proche possible de votre consommation réelle, et non une estimation, il est fortement recommandé de relever vous-même votre compteur (auto-relève) et de transmettre les chiffres à votre nouveau fournisseur lors de la souscription afin que le gestionnaire de réseau calcule un index estimé très proche de votre consommation.

12. Existe-t-il un délai de rétractation après avoir souscrit un contrat de gaz?

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.

Attention : dans le cas de la souscription d'un contrat de gaz avec changement de fournisseur, si la fourniture effective du gaz par le nouveau fournisseur intervient avant la fin du délai de rétractation et que j'ai donné mon consentement, je peux encore me rétracter mais je devrai payer *pro rata temporis* pour le gaz effectivement consommé.