

## Des réponses à vos questions sur la campagne « gazmoinscherensemble »

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

1. Pourquoi l'UFC-QUE CHOISIR organise la campagne « Gaz moins cher ensemble » ? ..... 3
2. Pourquoi un seul fournisseur participe à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ? ..... 3
3. Qui est le fournisseur lauréat de la campagne : Lampiris ? ..... 4
4. En quoi consiste concrètement cette campagne pour les consommateurs ? ..... 4
5. Quelles sont les conditions contractuelles imposées par l'UFC-Que Choisir ? ..... 4
6. Comment l'UFC-Que Choisir est-elle associée au traitement des réclamations ? ..... 4
7. Pourquoi une action limitée au gaz, et pas sur les deux énergies (électricité et gaz) ? ..... 5
8. Est-ce que cette campagne est seulement organisée par l'UFC-QUE CHOISIR ? ..... 5
9. Quel est exactement le rôle de l'UFC-QUE CHOISIR ? ..... 5
10. Est-ce bien le rôle de l'UFC-Que Choisir que de lancer une telle initiative ? Cette campagne ne risque-t-elle pas de remettre en cause son indépendance ? ..... 5

### 2. 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. Comment la campagne « gaz moins cher ensemble » se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ? ..... 6

La campagne « gaz moins cher » s'articule en trois temps forts : l'inscription (qui court du 15 octobre au 25 novembre), la détermination de l'offre finale le 26 novembre, et enfin la phase de souscription (du 7 décembre au 31 janvier 2014). En effet, l'offre finale proposée par le fournisseur lauréat sera déterminée en fonction du nombre d'inscrits (plus vous serez nombreux à vous inscrire, plus l'offre finale sera attractive). 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. .... 6

3. 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
4. Je n'ai pas encore d'abonnement au gaz : est-ce que je peux participer à cette opération ? .... 7
5. J'ai plusieurs logements avec un abonnement gaz : est-ce que je peux m'inscrire pour chacun d'entre eux ? ..... 7
6. Est-ce qu'une même adresse courriel peut être utilisée par plusieurs inscrits ? ..... 7
7. Je n'ai pas d'adresse courriel. Puis-je quand même m'inscrire ? ..... 7
8. Jusqu'à quand puis-je m'inscrire ? L'inscription vaut-elle engagement de changer de fournisseur ? ..... 7
9. Où puis-je trouver les informations sur ma consommation ? ..... 7

10.	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 ? .....	7
11.	Je ne me chauffe pas au gaz ? Puis-je bénéficier de la campagne « gaz moins cher ensemble » ? .....	8
	Oui. Pour tous les consommateurs dont la consommation des 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 de ceux de l'offre retenue, ne peuvent être moins avantageux que ceux du tarif réglementé. ....	8
12.	A quoi servent les données demandées et qui y a accès ? .....	8
13.	Pourquoi dois-je renseigner mon code postal et mon niveau de consommation ? .....	8
14.	Comment l'offre finale est-elle communiquée aux consommateurs inscrits ? .....	8
15.	J'ai commis des erreurs dans les informations que j'ai renseignées, puis-je les modifier ?...	9
16.	Pourquoi n'ai-je pas reçu de courriel de confirmation ?.....	9
17.	Puis-je profiter de l'offre si je suis déjà client du fournisseur lauréat ?.....	9
18.	Y a-t-il un nombre limité de souscripteurs ? .....	9
19.	J'ai souscrit à l'offre finale mais je veux l'annuler : que dois-je faire ? .....	9
20.	Quand ma nouvelle fourniture de gaz sera-t-elle activée?.....	9
21.	J'ai souscrit à l'offre finale : suis-je libre de la résilier à tout moment ?.....	10
22.	J'ai souscrit à l'offre finale et je déménage ou vais bientôt déménager : est-ce que je peux transférer ce contrat dans mon nouveau logement ? .....	10
23.	Pour toute question, qui puis-je contacter ?.....	10
<b>3.</b>	<b>En savoir plus sur le changement de fournisseur de gaz? .....</b>	<b>10</b>
1.	La libéralisation des marchés de l'énergie : qu'est-ce que c'est ? .....	10
2.	Pourquoi changer de fournisseur de gaz ?.....	10
3.	Changer de fournisseur de gaz, combien ça coûte ?.....	11
4.	Qui s'occupe de résilier mon contrat chez mon ancien fournisseur de gaz?.....	11
5.	Changer de fournisseur peut-il avoir un impact sur la qualité et la continuité de la fourniture du gaz ?.....	11
6.	Le changement de fournisseur risque-t-il de me faire perdre le bénéfice du tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz ? .....	11
7.	J'ai quitté le tarif réglementé: est-ce que je peux y revenir à tout moment ? .....	11
8.	Est-ce que je peux changer de fournisseur de gaz si j'ai une offre duale (gaz et électricité) ?.	11
9.	Changer de fournisseur de gaz c'est changer d'interlocuteur ? .....	11
10.	En changeant de fournisseur de gaz, est-ce que je dois changer mon compteur gaz ou mon installation ? .....	12

11. Quel est l'intérêt de l'auto-relève lors du changement de fournisseur ? ..... 12
12. Existe-t-il un délai de rétractation après avoir souscrit un contrat de fourniture de gaz ? .. 12

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

#### **En résumé**

- La campagne « gaz moins cher ensemble » entend dynamiser la concurrence sur le marché du gaz en créant un véritable 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 neutralité et l'indépendance financière de l'opération sont garanties par la publication des comptes et la surveillance de ceux-ci par un commissaire aux comptes.
- 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 organise la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?**

Partageant le constat de l'Autorité de la Concurrence quant à l'insuffisance de la concurrence sur le marché du gaz au détriment des consommateurs, l'UFC-QUE CHOISIR entend rassembler ces derniers pour leur permettre d'obtenir une offre la plus intéressante possible et ainsi engendrer une dynamisation effective de la concurrence sur ce marché.

Cette démarche innovante fait suite au mot d'ordre lancé par l'association fin 2012, mais insuffisamment entendu, invitant les consommateurs à faire jouer la concurrence.

#### **2. Pourquoi un seul fournisseur participe à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?**

L'UFC-Que Choisir a lancé en juillet un appel d'offres auprès de l'ensemble des fournisseurs de gaz à travers un cahier des charges articulé autour de 3 volets : un prix intéressant (le prix le plus compétitif servant de point de départ à des enchères inversées), des conditions contractuelles plus protectrices pour le consommateur que la Loi et l'implication de l'UFC-Que Choisir en cas de réclamation. Si certains fournisseurs ont fait mine de vouloir participer, bon nombre ont déclaré forfait refusant d'emblée des conditions contractuelles plus protectrices des consommateurs que les exigences légales. Au final, un seul fournisseur a accepté de jouer le jeu en acceptant toutes les clauses exigées par l'UFC-Que Choisir et en soumettant une offre tarifaire initiale compétitive, plus basse que celles actuellement rencontrées sur le marché. Outre l'acceptation des conditions contractuelles, ce fournisseur propose ainsi une offre de « - 13 % minimum par rapport au tarif réglementé de vente du kW/h du mois d'octobre » avec, en outre, une remise complémentaire en fonction du nombre d'inscrits. Ainsi, le fournisseur lauréat, qui devait être sélectionné par le jeu des enchères inversées, s'est trouvé désigné *de facto* comme étant le lauréat à l'issue de l'appel d'offre portant sur les conditions contractuelles que nous avons imposées.

En rassemblant l'ensemble des consommateurs intéressés, et en obtenant ainsi la meilleure offre sur le marché du gaz, cette campagne vise bien à dynamiser un marché où la concurrence est largement défailante, et à la faire jouer véritablement au service des consommateurs.

### **3. Qui est le fournisseur lauréat de la campagne : Lampiris ?**

Créée en 2010, Lampiris France est un fournisseur national d'énergie reconnu officiellement par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et le Médiateur national de l'Énergie. S'il est aujourd'hui le plus petit acteur du marché gaz – sa licence de fourniture date de moins d'un an – il faut savoir qu'il a été fondé par Lampiris Belgique qui, elle, rassemble près de 700 000 clients particuliers sur le marché du gaz (soit environ 7% du marché belge). Pour cette campagne, et afin d'assurer la bonne exécution du cahier du charge, Lampiris France est d'ailleurs accompagnée par sa société mère.

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

L'objectif de cette campagne, première du genre en France, est d'inciter et d'aider les consommateurs domestiques à changer de fournisseur de gaz en œuvrant en faveur de l'émergence d'une offre qui soit à la fois financièrement la plus attractive possible, tout en reposant sur des conditions contractuelles négociées par l'association et avec l'assurance d'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. Mais dans le même temps, cette campagne vise à créer un pouvoir de marché des consommateurs leur garantissant un prix intéressant. En effet, l'offre tarifaire finale dépendra du nombre d'inscrits au site « gazmoinscherensemble ». Plus il y aura d'inscrits, plus l'offre finale sera attractive financièrement en raison des réductions complémentaires obtenues. L'inscription à cette campagne est gratuite et sans engagement.

### **5. 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 dans le cahier des charges de cette campagne des conditions contractuelles plus protectrices que celles prévues par la Loi. Ainsi, non seulement le contrat devra respecter 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. Ainsi, 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 de la facture non contestée, 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 est de sa responsabilité.

### **6. 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 possible 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.

#### **7. 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 hausses récentes très importantes, le tarif réglementé reste structurellement et sur le long terme plus intéressant pour les consommateurs dès lors que l'opérateur historique a un avantage concurrentiel sur ses concurrents : c'est lui qui leur vend l'électricité qu'il produit.

#### **8. 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. Compte tenu de la technicité de l'opération, l'association s'appuie sur l'expérience et les compétences d'un prestataire technique qui a accompagné d'autres associations de consommateurs en Europe dans des opérations similaires, la société néerlandaise PrizeWize.

#### **9. 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. Concrètement l'UFC-QUE CHOISIR s'engage à indiquer aux consommateurs les voies de recours existantes si la réclamation n'est pas satisfaite afin de leur permettre de donner les suites qu'ils estimeront utiles à leur réclamation.

#### **10. Est-ce bien le rôle de l'UFC-Que Choisir que de lancer une telle initiative ? Cette campagne ne risque-t-elle pas de remettre en cause son indépendance ?**

Démarche innovante, la campagne « gaz moins cher ensemble » peut légitimement interroger. Effectivement, après 60 ans d'histoire au cours de laquelle l'association a essentiellement prescrit de l'information aux consommateurs, le lancement d'une campagne tendant à faire émerger la meilleure offre sur le marché de gaz et à la promouvoir peut interpeller. Pour autant, l'objet social de l'UFC-Que Choisir est clair : rassembler et défendre les intérêts des consommateurs, ce qui comprend

les intérêts juridiques et économiques. D'ailleurs les consultations juridiques sollicitées par la Fédération UFC-Que Choisir avant le lancement d'une telle opération soulignent toutes qu'une telle démarche, à caractère non lucratif et destiné exclusivement à dynamiser la concurrence en servant les intérêts des consommateurs, entre dans notre objet social et est compatible avec les conditions, notamment d'indépendance, d'agrément au titre d'association de consommateur.

Indépendance et transparence étant des valeurs fondamentales de l'association, cette campagne est totalement désintéressée pour l'UFC-Que Choisir qui supporte l'essentiel des frais d'organisation (plateforme téléphonique, budget communication, etc.), les frais techniques de personnalisation des offres étant supportés par le fournisseur lauréat. Un Commissaire aux comptes a été désigné pour constater les dépenses supportées par l'association et garantir l'absence totale de flux financier entre l'UFC-Que Choisir et le fournisseur lauréat. A l'issue de l'opération, un bilan détaillé de l'impact de cette campagne (efficacité quant à la dynamisation du marché, coûts supportés par l'association et rapport du CAC) sera d'ailleurs adressé à l'ensemble des inscrits leur permettant de constater en toute transparence la réalité économique de cette campagne.

## **1. 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 ;
- Seuls les 100 000 premiers souscripteurs pourront bénéficier de l'offre Finale afin d'assurer que le changement de fournisseur se fera dans les meilleures conditions.
- Cette campagne est sans but lucratif.

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

L'opération est ouverte à l'ensemble des consommateurs de gaz, personnes physiques, vivant en France métropolitaine (à l'exception de la Corse et de certaines zones géographiques) et ayant une consommation annuelle inférieure ou égale à 100 000 kWh. La participation est gratuite et sans engagement.

### **2. Comment la campagne « gaz moins cher ensemble » se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ?**

La campagne « gaz moins cher » s'articule en trois temps forts : l'inscription (qui court du 15 octobre au 25 novembre), la détermination de l'offre finale le 26 novembre, et enfin la phase de souscription (du 7 décembre au 31 janvier 2014). En effet, l'offre finale proposée par le fournisseur lauréat sera déterminée en fonction du nombre d'inscrits (plus vous serez nombreux à vous inscrire, plus l'offre finale sera attractive). 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.

**3. 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.

**4. 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 abonnés au gaz au jour de l'inscription.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8. 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](http://www.gazmoinscherensemble.fr) du 15 octobre au 25 novembre 2013. L'inscription est entièrement gratuite et ne vous oblige en aucun cas à changer de fournisseur. L'offre finale – dépendant du nombre d'inscrits – sera dévoilée le 26 novembre 2013. A l'issue de ce processus, une offre personnalisée sera adressée à partir du 7 décembre 2013 à l'ensemble des inscrits. C'est à partir de cette date, que s'ouvre la phase de souscription à l'offre finale. En effet, l'offre personnalisée indiquera le montant annuel estimé de votre facture calculé à partir du prix de l'offre finale et sur la base des informations renseignées par vos soins dans votre profil de consommation. Vous avez alors jusqu'au 31 janvier 2014 inclus pour décider ou non de souscrire à cette offre.

**9. 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 vidéo est disponible sur la page d'accueil de gazmoinscherensemble pour mieux vous guider. Pour toute aide ou renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter notre plateforme téléphonique au **09.71.00.30.30**.

**10. 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 <sup>2</sup> )	Supérieure à 30 000 kWh	64 000 kWh/an

**11. Je ne me chauffe pas au gaz ? Puis-je bénéficier de la campagne « gaz moins cher ensemble » ?**

Oui. Pour tous les consommateurs dont la consommation des 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 de ceux de l'offre retenue, ne peuvent être moins avantageux que ceux du tarif réglementé.

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

Les données demandées servent à l'envoi de votre offre personnalisée. Si vous exprimez le souhait de souscrire à cette offre, alors vos données personnelles sont adressées au fournisseur lauréat ne peut les utiliser que pour la mise en œuvre de cette offre.

**13. 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.

**14. 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 de l'offre initiale/finale (-13% minimum par rapport au tarif réglementé du kWh/h) impacte la partie fourniture de la facture, composante la plus importante. Le cahier des charges prévoit par ailleurs que, pour l'offre finale, le prix de l'abonnement correspond à celui du tarif réglementé de vente (un des abonnements les plus bas du marché.) Au-delà des économies substantielles réalisées sur le prix du kwh, nous vous rappelons qu'un bonus complémentaire forfaitaire sera accordé au vu du nombre d'inscrits. Les économies sur le kWh, un abonnement au prix du tarif

réglémenté et un bonus complémentaires sont donc trois leviers pour réduire votre facture de gaz.

**15. Comment l'offre finale est-elle communiquée aux consommateurs inscrits ?**

En fonction du nombre d'inscrits au 25 novembre, une réduction supplémentaire sera accordée par le fournisseur Lauréat dans le cadre de la détermination de son Offre Finale le 26 novembre. Sur cette base et au vu 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.

**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, ou vous pouvez appeler notre plateforme téléphonique au **09.71.00.30.30**.

**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. 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. 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.

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

Effectivement, afin d'assurer un changement collectif de fournisseurs dans les conditions les plus satisfaisantes possible, le nombre maximal de souscripteurs à l'offre finale est de 100 000. Seuls les premiers souscripteurs pourront donc bénéficier de l'offre « gaz moins cher ensemble ».

**20. J'ai souscrit à l'offre finale 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 compter de votre acceptation de cette offre, 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.

**21. 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..

### **22. J'ai souscrit à l'offre finale : 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 finale, mais vous restez libre de changer de fournisseur à tout moment, sans frais ni pénalités.

### **23. J'ai souscrit à l'offre finale 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.

### **24. 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**.

## **2. 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 ;
- Changer de fournisseur de gaz n'interdit pas, dans la majorité des cas, de pouvoir revenir au tarif réglementé ;
- Pour changer, 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 **1<sup>er</sup> 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. Aucuns 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. Vous ne risquez donc 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 ?**

Lors du changement de fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution de gaz calcule un « index estimé » à la date du changement effectif qu'il transmet à votre ancien fournisseur afin que ce dernier puisse établir une facture de résiliation. Afin que cette facture soit la plus proche possible de votre consommation réelle 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 fourniture de gaz ?**

Oui. En cas de vente à distance (téléphone, internet, courrier...) ou de démarchage, un délai de rétractation de 7 jours est prévu par la loi.

Une Directive européenne actuellement en cours de transposition en France à travers le projet de loi consommation porte ce délai à 14 jours. Le contrat proposé dans le cadre de l'opération « Gaz moins cher ensemble » anticipe cette transposition et prévoit déjà un délai de 14 jours.

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 *prorata temporis* pour le gaz effectivement consommé.