

TRÊVE HIVERNALE

Du 1er novembre au 31 mars,
en cas d'impayés de factures,

la fourniture d'électricité et de gaz est maintenue. Votre fournisseur d'électricité peut toutefois procéder à une réduction de la puissance de votre électricité, sauf si vous bénéficiez d'un chèque énergie.

ATTENTION

La trêve ne suspend pas la dette et vous restez redevable des factures impayées. Rapprochez-vous de votre fournisseur pour lui demander un échéancier de paiement. Les travailleurs sociaux ou les associations de défense des consommateurs peuvent vous conseiller sur les démarches à suivre.

RÈGLEMENT DE LITIGE

En premier lieu, contactez par téléphone le service clients du fournisseur concerné.

En cas de litige avec votre fournisseur, vous devez respecter un parcours réclamation afin de tenter de trouver une issue favorable.

1. Adressez un courrier en recommandé avec accusé de réception au service clientèle de votre fournisseur.
2. En cas de réponse non satisfaisante ou d'absence de réponse du service clientèle, envoyez un courrier au service consommateur de votre fournisseur.
3. Rencontrez une association de défense des consommateurs qui vous aidera dans votre démarche de règlement à l'amiable.
4. Si aucune solution n'a été trouvée, saisissez alors le médiateur de l'énergie sur le site www.energie-mediateur.fr

BON A SAVOIR

Nouvelle protection depuis le 1er avril 2023 : réduction de puissance d'électricité préalable à la coupure pour les personnes en difficulté financière.

Les bénéficiaires du Chèque énergie ou du fonds de solidarité pour le logement (FSL) équipés de compteurs communicants en électricité ne pourront plus être coupés directement en cas d'impayés. Une réduction de puissance à 1kVA, préalable à la coupure ou à la résiliation devra avoir lieu.

POUR TOUTES VOS DÉMARCHES, ADRESSEZ- VOUS À UNE ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

➔ Contactez une association de défense des consommateurs de la Maison de la consommation et de l'environnement ou une association adhérente de la région Bretagne :

02 99 30 35 50 • www.mce-info.org



Fiche d'information réalisée avec l'appui des associations Familles rurales 35 et Csf 35 et la participation d'un étudiant Esf, en stage à la Mce.

Fiche disponible en téléchargement sur le site de la Mce, rubrique Ressources et Documentation / publications

ÉNERGIE

LES CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE POUR MON LOGEMENT

mode d'emploi

Depuis le 1er juillet 2007, vous êtes libre de choisir vos fournisseurs d'électricité et/ou de gaz. Face à la multiplicité des acteurs et des tarifs, quelques informations clefs à vérifier avant de s'engager.



L'énergie dans mon logement

LES ACTEURS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

- **LES DISTRIBUTEURS** (ou gestionnaires de réseaux) sont chargés, entre autres, de l'acheminement de l'énergie, de la mise en service et de la relève des compteurs.



- **LES FOURNISSEURS** vendent, aux consommateurs, l'électricité et le gaz naturel, achetés au préalable aux producteurs. C'est avec eux que le contrat est conclu ; le fournisseur est en principe le seul interlocuteur pour le consommateur. Il existe aujourd'hui de nombreux fournisseurs sur le marché. pour aller plus loin : www.energie-info.fr

DEUX TYPES D'OFFRES DE VENTE DE L'ÉNERGIE

- **L'OFFRE AU TARIF RÉGLEMENTÉ**
Le tarif est fixé par l'État après avis de la Commission de régulation de l'énergie. Seul, Edf propose ce tarif réglementé, pour l'électricité.
- **L'OFFRE AU TARIF DE MARCHÉ**
Le tarif est librement fixé par les fournisseurs d'énergie. Tous les fournisseurs, y compris Edf, peuvent proposer des offres au tarif de marché.
- **UNE COMBINAISON POSSIBLE DES OFFRES**
Si on utilise à la fois l'électricité et le gaz, 2 possibilités :
 - » **2 contrats distincts** souscrits auprès de fournisseurs différents (un pour l'électricité et un autre pour le gaz).
 - » **1 contrat unique** (contrat bi-énergie) auprès d'un fournisseur regroupant à la fois l'électricité et le gaz.

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE : SE POSER LES BONNES QUESTIONS

- **EN CAS D'AUGMENTATION DES TARIFS**
 - » **Tarif réglementé** : Edf n'a pas à informer le client de l'augmentation du tarif car celle-ci est encadrée par la loi.
 - » **Tarif de marché** : le fournisseur doit obligatoirement informer le client de l'augmentation du tarif au moins 1 mois à l'avance. Il doit également lui indiquer sa faculté de résiliation sans frais du contrat dans un délai de 3 mois à compter de la réception du courrier.
- **EN CAS DE DÉMARCHAGE À DOMICILE (vente hors établissement) OU TÉLÉPHONIQUE**
Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement avec un fournisseur ou par suite d'un démarchage téléphonique, vous avez la possibilité de vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat ou de l'acceptation de l'offre, par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **EN CAS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**
 - » Avant de changer de fournisseur, il est important de comparer les offres en utilisant le comparateur officiel du médiateur de l'énergie : www.energie-info.fr
 - » Si vous souhaitez un retour au tarif réglementé, la résiliation est gratuite.
 - » Si vous quittez une offre de marché pour une autre offre de marché, soyez attentif aux possibles pénalités. Elles doivent obligatoirement être inscrites dans les Conditions générales de vente.
- **EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT**
Dès les premières difficultés, réagissez dans les plus brefs délais pour éviter la coupure d'énergie, en contactant votre fournisseur pour trouver ensemble une solution. Un échéancier de paiement pourra alors vous être accordé. Si la solution proposée par votre fournisseur ne vous convient pas, dirigez-vous vers un travailleur social de votre département (CDAS) ou de votre commune (CCAS)... ou une association de défense des consommateurs ; ils sauront vous conseiller.

BON A SAVOIR

Sachez que tout commercial se présentant à votre domicile doit vous montrer une **carte d'accréditation** nominative et numérotée.

Vos droits mode d'emploi

FSL (Fonds de solidarité pour le logement)

Dans chaque département, un Fonds de solidarité pour le logement accorde, sous conditions de ressources, des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour assurer le paiement des dépenses de leur logement (factures d'énergie, loyers, charges...).

En cas de problème, adressez-vous à un travailleur social qui vous aidera dans vos démarches.

► pour aller plus loin

Info sociale en ligne 0 800 95 35 45

CHÈQUE ÉNERGIE

Le chèque énergie peut être utilisé pour régler les factures auprès de votre fournisseur d'énergie électrique, gaz, fioul domestique ou autre combustible de chauffage (bois...). Il est également possible de l'utiliser pour régler vos charges d'énergie dans votre logement-foyer ou établissement. Enfin, vous pouvez utiliser ce chèque énergie pour effectuer certains travaux de rénovation énergétique dans votre logement. Le chèque énergie est envoyé automatiquement à la fin du mois d'avril de chaque année aux personnes pouvant en bénéficier (selon les revenus). Aucune démarche spécifique n'est à effectuer. Il est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant sa date d'émission.



► pour aller plus loin
www.chequenergie.gouv.fr