

I.	En savoir plus sur la campagne « énergie moins chère ensemble » ?	3
1.	Pourquoi l’UFC-QUE CHOISIR lance de nouveau une campagne « énergie ?	3
2.	Pourquoi inviter les consommateurs à quitter les tarifs réglementés de gaz et d’électricité ? .	4
3.	Qu’est-ce que le lot électricité « soutien aux petits producteurs renouvelable » ?	4
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 ?	5
7.	Comment l’UFC-Que Choisir est-elle associée au traitement des réclamations ?	5
8.	Est-ce-que cette campagne est seulement organisée par l’UFC-QUE CHOISIR ?	6
9.	Quel est exactement le rôle de l’UFC-QUE CHOISIR ?.....	6
10.	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?	7
1.	Comment la campagne se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ?.....	7
2.	Quelles sont les conditions pour participer à cette opération ?	7
3.	J’ai déjà participé aux campagnes précédentes, dois-je tout de même m’inscrire ?	8
4.	Les copropriétés peuvent-elles participer ?	8
5.	Pourquoi créer un espace personnel avec des codes d’accès ?	8
6.	Je n’ai pas d’adresse courriel : puis-je quand même m’inscrire ?.....	9
7.	Je suis titulaire d’une offre duale (gaz et électricité) : est-ce que je peux m’inscrire à la campagne et ne souscrire que pour une seule énergie?	9
8.	Pour le gaz et l’électricité, y-aura-t-il un seul fournisseur lauréat ou deux ?	9
9.	Est-ce que je peux changer de fournisseur de gaz et/ou d’électricité si j’ai une offre à « prix fixe deux/trois ans » ?	9
10.	Puis-je m’inscrire et bénéficier de la campagne si j’ai une installation dans mon logement pour produire de l’électricité ?.....	9
11.	Je n’ai pas encore d’abonnement au gaz ou à l’électricité: est-ce que je peux participer à cette opération ?	9
12.	J’ai plusieurs logements: dois-je m’inscrire pour chacun d’entre eux ?	9
13.	Est-ce qu’une même adresse courriel peut être utilisée par plusieurs inscrits ?	10
14.	Jusqu’à quand puis-je m’inscrire ? L’inscription vaut-elle engagement de changer de fournisseur?.....	10
15.	Où puis-je trouver les informations sur ma consommation ?.....	10
16.	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 ?	10
17.	À quoi servent les données demandées et qui y a accès ?	11

18.	Pourquoi dois-je renseigner mon code postal et mon niveau de consommation ?	11
19.	J'ai commis des erreurs dans les informations que j'ai renseignées, puis-je les modifier ? .	11
20.	Pourquoi n'ai-je pas reçu de courriel de confirmation ?.....	11
21.	Puis-je profiter de l'offre si je suis déjà client du fournisseur lauréat ?.....	12
22.	Qu'est-ce que la participation aux frais d'organisation ?.....	12
23.	Quels sont mes avantages en tant qu'adhérent d'une association locale et/ou abonné aux publications de l'UFC-QUE CHOISIR ?.....	12
24.	Offres personnalisées : quel impact sur ma facture?.....	12
25.	Comment l'offre lauréate est-elle communiquée aux consommateurs inscrits ?.....	13
26.	Y a-t-il un nombre limité de souscripteurs ?	13
27.	J'ai souscrit à l'offre lauréate mais je veux l'annuler : que dois-je faire ?	13
28.	J'ai souscrit à l'offre lauréate : suis-je libre de la résilier à tout moment ?	13
29.	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 ?.....	13
30.	J'ai souscrit à l'offre lauréate : quand ma nouvelle fourniture d'énergie sera-t-elle activée ?	14
31.	Pour toute question, qui puis-je contacter ?.....	14

III. En savoir plus sur le changement de fournisseur de gaz et/ou d'électricité?..... 15

1.	La libéralisation des marchés de l'énergie : qu'est-ce que c'est ?	15
2.	Changer de fournisseur d'énergie(gaz/électricité) combien ça coûte ?	15
3.	Qui s'occupe de résilier mon contrat chez mon ancien fournisseur de gaz / d'électricité?	15
4.	Changer de fournisseur peut-il avoir un impact sur la qualité et la continuité de la fourniture d'énergie?.....	15
5.	Le changement de fournisseur risque-t-il de me faire perdre le bénéfice du tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz ou du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité?	15
6.	J'ai quitté le tarif réglementé: est-ce que je peux y revenir à tout moment ?	15
7.	Est-ce que je peux changer uniquement de fournisseur de gaz ou d'électricité si j'ai une offre duale (gaz et électricité) ?	16
8.	Changer de fournisseur, c'est changer d'interlocuteur ?.....	16
9.	En changeant de fournisseur, est-ce que je dois changer mon compteur gaz/électricité ou mon installation ?.....	16
10.	Quel est l'intérêt de l'auto-relève lors du changement de fournisseur ?	16
11.	Existe-t-il un délai de rétractation après avoir souscrit un contrat d'énergie (gaz/électricité)?.....	16

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

En résumé

- La campagne porte cette année encore sur la fourniture de gaz et d'électricité, dès lors que sur ces deux marchés, des offres attractives financièrement peuvent durablement concurrencer le tarif réglementé.
- La campagne « énergie moins chère ensemble » veut dynamiser la concurrence sur le marché de l'électricité et du gaz en créant un véritable pouvoir de marché des consommateurs.
- NOUVEAUTÉ - Cette année, la campagne comprend 3 lots. Des lots gaz et électricité classiques avec des OFFRES À PRIX FIXES 2 ANS (et non plus un an) pour une plus grande prévisibilité des tarifs, et un nouveau lot « électricité : soutien aux petits producteurs renouvelable », OFFRE À PRIX FIXE 1 AN
- En provoquant un changement collectif de fournisseur, l'objet de cette campagne est double : des prix attractifs et des contrats plus sûrs afin que la concurrence joue véritablement au bénéfice de tous les consommateurs. Avec l'offre, « soutien aux petits producteurs renouvelable » la campagne entend en outre stimuler l'investissement dans les petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France.
- 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 à l'association (la contribution est réduite pour les adhérents des associations locales et/ou abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir au jour de leur inscription). Vous n'aurez aucun règlement à adresser à l'UFC-Que Choisir. Le montant de cette participation sera facturé aux seuls souscripteurs par le fournisseur, qui le reverse ensuite à l'UFC-Que Choisir.

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

10 ans après l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence, et alors que les conditions d'une véritable concurrence profitable aux consommateurs sont réunies sur les marchés du gaz et de l'électricité, la dynamique concurrentielle n'est pas encore suffisamment marquée. Un trop grand nombre de consommateurs ignore encore la possibilité, les modalités mais aussi l'intérêt du changement de fournisseur d'énergie. Pour toutes ces raisons, et alors que le tarif réglementé d'électricité doit évoluer en août, l'UFC-Que Choisir entend donc comme elle l'a fait avec succès l'an dernier, éveiller les consciences sur l'intérêt et la simplicité du changement de fournisseur d'énergie, et les protéger ainsi d'une nouvelle hausse du tarif réglementé.

NOUVEAUTÉ - Cette année, pour répondre à la demande des consommateurs, la campagne comprend plusieurs nouveautés : les offres gaz et électricité « classiques » sont dorénavant À PRIX FIXES 2 ANS pour une plus grande prévisibilité des tarifs et durabilité des économies potentielles. Pour l'électricité est proposé un lot « soutien aux petits producteurs de renouvelable » (électricité provenant majoritairement de petits sites de production renouvelable situés en France) À PRIX FIXE 1 AN, pour lequel le nombre de souscripteurs est plafonné à 25 000. Si tous les inscrits pourront demander à avoir une proposition d'offre personnalisée « soutien aux petits producteurs de renouvelable », seules les 25 000 premières personnes qui exprimeront le souhait d'y souscrire pourront en bénéficier.

2. Pourquoi inviter les consommateurs à quitter les tarifs réglementés de gaz et d'électricité ?

Aujourd'hui, les fournisseurs alternatifs peuvent durablement proposer des offres tarifaires compétitives par rapport aux tarifs réglementés proposés par les opérateurs historiques [EDF pour l'électricité, ENGIE (ex GDF Suez) pour le gaz]. De même, les tarifs réglementés permettent de moins en moins d'avoir une vue claire de l'évolution tarifaire: celui du gaz change tous les mois, le tarif réglementé d'électricité change, lui, chaque été alors que l'on trouve des offres à prix fixes sur le marché libre. Enfin, au dire même des experts du secteur, les tarifs réglementés risquent de fortement augmenter dans les mois et années à venir. Alors que la sécurité de l'approvisionnement est garantie par les distributeurs nationaux et pas les fournisseurs historiques, et que l'on peut toujours revenir au tarif réglementé après les avoir quitté, l'UFC-Que Choisir appelle donc les consommateurs, dans leur intérêt, à faire jouer la concurrence.

3. Qu'est-ce que le lot électricité « soutien aux petits producteurs renouvelable » ?

Soucieuse d'encourager l'investissement dans les petits sites de production d'énergie renouvelable, et afin de répondre au mieux à la demande des consommateurs qui s'est exprimée lors de la dernière campagne, l'UFC-Que Choisir a instauré ce lot supplémentaire à côté de l'offre classique. Conformément au Cahier des Charges, l'électricité de ce lot provient majoritairement de petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France. Au moins 70% de l'électricité fournie annuellement sera issue de sites de production présentant les caractéristiques suivantes :

- a. Installation de type éolien terrestre ou offshore (avec une puissance inférieure ou égale à 10 MW)
- b. Installation de type photovoltaïque (avec une puissance inférieure ou égale à 250 kWc)
- c. Installation de type hydraulique (avec une puissance inférieure ou égale à 20MW).

Cette part de la fourniture devra être produite sur le territoire français.

Pour les 30% restants, l'électricité fournie devra également provenir de sources renouvelables, sans restriction technologiques ou géographiques ou donner lieu à l'achat en équivalent de garanties d'origine.

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 et/ou d'électricité en œuvrant, grâce à leur mobilisation, à l'émergence d'une offre attractive financièrement, 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. En effet, les contrats de fourniture d'énergie sont régulièrement épinglés sur le terrain des clauses abusives par la Commission des Clauses abusives, l'UFC-Que Choisir et la DGCCRF.

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

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

Le cahier des charges de l'UFC-Que Choisir est strict. Il est exigé des fournisseurs la présence impérative de clauses protectrices des consommateurs dans le contrat de fourniture de gaz et/ou

d'électricité, mais également un traitement de vos réclamations vous assurant la présence de l'association, durant un an, à vos côtés en cas de besoin. La satisfaction de ces deux conditions est un prérequis pour participer à l'enchère inversée qui déterminera le fournisseur lauréat pour chacun des lots, au vu de l'offre la moins disante à l'issue de la période d'enchère.

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

Pour sécuriser l'offre proposée aux consommateurs souscripteurs par le(s) fournisseur(s) lauréat(s), 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, de la Commission des clauses abusives et de la Jurisprudence. 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, 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 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. Si l'UFC-Que Choisir n'entend pas se renier sur le principe de la responsabilité unique du fournisseur qu'elle continue de défendre sur le terrain judiciaire, elle a néanmoins admis cette année pour cette campagne qu'à défaut de solution amiable entre le Fournisseur et le Gestionnaire pour indemniser le Client du préjudice subi, le Fournisseur fasse parvenir au Client tout élément justifiant de son absence de responsabilité et, le cas échéant, lui permettant d'engager la responsabilité du Gestionnaire.

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

L'UFC-Que Choisir est associée au suivi du traitement des éventuelles réclamations. Un interlocuteur privilégié sera ainsi identifié chez le(s) fournisseur(s) lauréat(s) 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. 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. Compte tenu de la technicité de l'opération, l'association s'appuie sur l'expérience et les compétences d'un prestataire technique, la société GPF-DECO Proteste, qui assiste d'autres associations de consommateurs en Europe pour des campagnes similaires..

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.

10. 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, accompagnement des souscripteurs en cas de réclamations, etc.), budgété à 500 000 euros, 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 10 euros TTC (contribution réduite à 5 euros TTC pour les adhérents aux associations locales ou les abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir au jour de leur inscription) en vue de couvrir les frais engagés. En cas de souscription aux deux offres (gaz et électricité), la contribution est alors ramenée à 7 euros TTC par offre (4 euros TTC pour les adhérents et abonnés au jour de leur inscription.). Veillez à bien renseigner votre numéro d'adhérent et ou d'abonné pour bénéficier de cette réduction.

Un justificatif du versement de cette participation aux frais d'organisation sera adressé par la SAS QUE CHOISIR aux consommateurs souscripteurs à l'issue de la campagne.

II. 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 de ville et à l'électricité (hors offre « EJP » ou « Tempo » et desservis par les distributeurs nationaux de réseau (GRDF pour le gaz et Enedis (ex ERDF) pour l'électricité) ;
- L'inscription est gratuite et ne vaut aucunement engagement de souscrire : les consommateurs sont toujours libres de souscrire à l'offre personnalisée ou non ;
- Même si j'ai participé aux campagnes précédentes, je dois m'inscrire à cette nouvelle campagne pour pouvoir bénéficier des offres lauréates.
- La campagne s'articule autour de trois lots : un lot pour l'électricité et un lot pour le gaz avec des OFFRES À PRIX FIXES 2 ANS, et un lot « électricité : soutien aux petits producteurs de renouvelable » À PRIX FIXE 1 AN, pour stimuler l'investissement dans les petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France. Sauf si un fournisseur national emporte chacun des lots, comme l'an dernier, il est donc possible qu'il y ait plusieurs fournisseurs lauréats.
- 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 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. Le montant de cette participation sera facturé aux seuls souscripteurs par le fournisseur, qui le reverse ensuite à l'UFC-Que Choisir.

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

La campagne « Energie moins chère ensemble » s'articule en trois temps : l'inscription (qui court du 28 juin 2017 au 25 septembre 2017 inclus), le jour de l'enchère (détermination de l'offre finale) le 26 septembre 2017, et enfin la phase de souscription (du 16 octobre au 30 novembre 2017 inclus - au-delà de cette échéance aucune souscription ne pourra plus être prise en compte). Une fois l'offre finale déterminée, chaque inscrit recevra, par logement inscrit, une offre personnalisée. Cette offre personnalisée présentera, au vu du profil de consommation renseigné, les économies potentielles réalisables en cas de souscription.

Afin que les inscrits reçoivent une offre personnalisée pertinente, il est important qu'ils renseignent au moment de leur inscription tous les éléments de leur profil de consommation (fournisseur actuel, consommation annuelle, puissance, etc.), la plupart des renseignements nécessaires figurant sur les factures d'énergie.

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 particuliers (hors professionnels, copropriétés) de gaz de ville et d'électricité, personnes physiques, vivant en France métropolitaine (à l'exception de la Corse et de certaines zones géographiques, ~~lien vers les communes exclues gaz et électricité~~) ayant une consommation annuelle de gaz inférieure ou égale à 100 000 kWh et/ou une puissance électrique inférieure à 36 KVa, et ne bénéficiant pas actuellement des offres spécifiques

« EJP »/ « Tempo ». En effet, ces deux offres, exclusivement proposées par EDF, et n'étant plus proposées aujourd'hui, sont des offres très spécifiques. Elles rendent très difficiles, voire impossibles, la comparaison de prix, et sont associées à des compteurs spécifiques qui ne permettent pas un changement de fournisseur dans les mêmes conditions que les offres classiques.

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 les gestionnaires de réseau de distribution nationaux (GRDF pour le gaz et ENEDIS (ex ERDF) pour l'électricité). 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. Si, au moment de votre inscription, vous rentrez sur le site un code postal correspondant à l'une de ces communes, alors un message d'erreur apparaîtra.

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

Oui. Il faut s'inscrire à chaque nouvelle opération même en cas de souscription aux campagnes passées. En effet, jusqu'à la tenue de l'enchère inversée, nous ignorons l'identité du ou des fournisseurs lauréats. Il est donc nécessaire de s'inscrire dans le cadre de cette nouvelle campagne, afin de pouvoir en bénéficier.

Par ailleurs, plus il y aura d'inscrits à la campagne "énergie moins cher ensemble", plus notre capacité à faire pression pour obtenir la meilleure offre sur le marché du gaz et de l'électricité sera forte.

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 et/ou à l'électricité 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. Pourquoi créer un espace personnel avec des codes d'accès ?

Afin de sécuriser l'accès au profil de consommation et à l'offre personnalisée, a été créé cette année l'espace personnel. A l'inscription, vous recevez un mail de confirmation. Il comprendra un nom d'utilisateur (adresse courriel d'inscription) et un mot de passe provisoire (à modifier lors de la première connexion) permettant à tous les inscrits d'accéder simplement au profil de consommation du ou des logements inscrits, ainsi qu'aux offres personnalisées. C'est un outil supplémentaire sécurisé pour les inscrits.

En outre, toutes vos inscriptions apparaissent sur cet espace personnalisé, et cela vous permet à tout moment de la période d'inscription, de modifier ou de compléter, si besoin, votre/vos profils de consommation.

6. 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, tarification selon l'opérateur téléphonique) du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 08h30 à 19h00.

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

Oui. L'inscription à la campagne est possible pour les titulaires d'offre duale (gaz et électricité). Si vous le souhaitez, vous pourrez opter pour un changement des deux énergies ou une seule. Dans ce dernier cas, le changement de fournisseur ne se fera que pour ladite énergie et n'aura aucun effet sur votre contrat actuel pour l'autre énergie.

8. Pour le gaz et l'électricité, y-aura-t-il un seul fournisseur lauréat ou deux ?

La campagne s'articule autour de plusieurs lots : deux lots pour l'électricité (un lot offre « classique » avec une OFFRE À PRIX FIXE 2 ANS/ un lot « soutien petits producteurs de renouvelable » À PRIX FIXE 1 AN). Un lot pour le gaz avec une OFFRE À PRIX FIXE DEUX ANS. La mise en concurrence intervient sur chacun des lots. Sauf si un fournisseur national emporte chacun des lots, comme l'an dernier, il est possible qu'il y ait trois fournisseurs lauréats : un pour le gaz, deux pour l'électricité.

9. Est-ce que je peux changer de fournisseur de gaz et/ou d'électricité si j'ai 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. Il en va de même pour les offres gaz et électricité de la campagne « Energie moins chère ensemble ».

10. Puis-je m'inscrire et bénéficier de la campagne si j'ai une installation dans mon logement pour produire de l'électricité ?

Oui, si vous avez un contrat de fourniture d'électricité en plus du contrat de production/revente de l'électricité produite. En principe, il n'y a pas de lien entre le contrat de fourniture d'électricité et le contrat avec obligation d'achat/revente de l'électricité produite. Vous devez donc pouvoir changer de fournisseur gratuitement. Il faut néanmoins regarder attentivement vos contrats pour s'assurer qu'ils sont bien déliés.

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

Non. La campagne vise à vous permettre de faire des économies sur votre facture d'énergie existante via la mise en concurrence des fournisseurs. Elle n'est donc ouverte qu'aux seuls consommateurs effectivement abonnés, au jour de l'inscription au gaz de ville et/ou à l'électricité.

12. J'ai plusieurs logements: dois-je m'inscrire 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 inscription par logement (afin de compléter le profil de consommation pour chacun des logements). Une fois l'inscription finalisée pour un logement, il vous est proposé d'inscrire un autre logement. L'ensemble des logements est accessible dans votre espace personnel.

13. 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 vous assurer d'insérer correctement vos données dans les profils de consommation et de les noter pour savoir à qui elles se rapportent.

14. 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 choisireensemble.fr jusqu'au 25 septembre 2017 inclus. L'inscription est entièrement gratuite et ne vous oblige en aucun cas à changer de fournisseur. Les offres lauréates seront dévoilées le 26 septembre 2017, à l'issue de la journée d'enchère. Une offre personnalisée vous sera alors adressée à partir du 16 octobre 2017. Elle indiquera, sur la base des informations renseignées par vos soins dans votre profil de consommation, le montant annuel estimé de votre facture. Vous connaîtrez également les économies potentielles que vous pourrez réaliser par rapport à votre/vos offre(s) actuelle(s). Vous aurez dès lors jusqu'au 30 novembre 2017 inclus pour décider ou non de souscrire à cette offre. Aucune souscription au-delà de cette échéance ne pourra être prise en compte.

15. 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 et d'électricité. 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 (Numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique) du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 08h30 à 19h00.

16. 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. Si vous n'êtes pas sûr ou ignorez votre consommation parce que vous n'avez pas encore reçu de facture à votre nouveau logement, vous pouvez vous reporter aux tableaux ci-dessous et renseigner la consommation moyenne dans votre profil de consommation :

Pour le gaz :

Offre	Utilisation du gaz	Consommation estimée	Consommation 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

Pour l'électricité :

Type de compteur	Option tarifaire	Puissance souscrite	Consommation moyenne	
Compteur simple index	Base	3 kVA	1 318 kWh	
		6 kVA	2 603 kWh	
		9 kVA	3 969 kWh	
		12 kVA	6 486 kWh	
		15 kVA	7 894 kWh	
		18 kVA	12 120 kWh	
Compteur double index	Heures pleines (HP) / Heures creuses (HC)	6 kVA	HP : 2 524 kWh	HC : 2 049 kWh
		9 kVA	HP : 4 314 kWh	HC : 3 330 kWh
		12 kVA	HP : 5 680 kWh	HC : 4 190 kWh
		15 kVA	HP : 6 656 kWh	HC : 4 872 kWh
		18 kVA	HP : 8 002 kWh	HC : 5 357 kWh

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

Les données transmises aux fournisseurs candidats sont anonymisées. Les données renseignées dans votre profil de consommation servent aux fournisseurs candidats à connaître le volume de consommation moyen, ainsi que les profils des inscrits, pour leur permettre de soumettre leur offre tarifaire le jour de l'enchère. Les données personnelles des seuls souscripteurs à l'offre personnalisée seront adressées uniquement au fournisseur lauréat. Le(s) fournisseur(s) lauréat(s) ne peuvent les utiliser que pour la mise en œuvre de cette offre, c'est à dire pour la seule exécution du contrat de fourniture d'énergie.

18. 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.

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

Oui. A la suite de votre inscription, vous avez reçu un courriel avec vous permettant de personnaliser votre code d'accès à votre espace personnel. Vous pouvez utiliser cet espace personnel pour corriger ou compléter les données renseignées, à n'importe quel moment.

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

À l'inscription, un courriel de confirmation vous est adressé 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 notre plateforme téléphonique au 09.71.00.30.30 (Numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique) du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 08h30 à 19h00.

Si le mail ne se trouve pas dans vos courriers indésirables, vous pouvez vous rendre sur le site choisirensemble.fr et cliquer sur « déjà inscrit, recevoir de nouveau mon mail de confirmation ».

21. 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.

22. 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, 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 10 euros (réduite à 5 euros pour les abonnés et adhérents). En cas de souscription aux deux offres (gaz et électricité), la contribution est alors ramenée à 7 euros TTC par offre (4 euros TTC pour les adhérents et abonnés au jour de leur inscription.).

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

Cette participation n'est due que par les consommateurs ayant une consommation annuelle de gaz supérieure à 6 000 kWh (ménages chauffés au gaz). De même, pour l'électricité, cette participation n'est due que pour les puissances égales ou supérieures à 6 kVA, l'offre tarifaire pouvant être différente pour les puissances de 3 kVA.

23. 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 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 inscription bénéficient d'une réduction : 5 euros TTC (au lieu de 10 euros TTC) pour la souscription d'une offre, 8 euros TTC (au lieu de 14 euros TTC) pour la souscription des deux offres gaz et électricité. C'est la raison pour laquelle nous demandons aux inscrits s'ils sont adhérents d'une association locale ou abonnés aux publications et, le cas échéant, leur numéro d'adhérent/abonné. Veuillez à bien renseigner votre numéro d'adhérent et ou d'abonné pour bénéficier de cette réduction.

24. Offres personnalisées : quel impact sur ma facture?

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

L'appel d'offres porte principalement sur le prix du kWh qui impacte la partie fourniture de la facture, composante la plus importante. Les fournisseurs participants peuvent également jouer sur le prix de l'abonnement (plafonné à celui du tarif réglementé).

Le cahier des charges prévoit par ailleurs que, pour l'offre finale, le prix de l'abonnement ne peut pas être supérieur à celui du tarif réglementé de vente.

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

L'offre lauréate sera rendue publique le 26 septembre 2017 à l'issue de la journée d'enchère.. À partir du 16 octobre vous recevrez un courriel vous permettant de découvrir votre offre personnalisée (basée sur l'offre lauréate et votre profil de consommation). Afin d'obtenir l'information la plus pertinente possible, nous vous invitons donc à remplir précisément et entièrement votre profil de consommation, accessible via votre espace personnel. Les inscrits pourront, à compter du 1^{er} novembre 2017, accéder à leur offre personnalisée directement sur leur espace personnel sur le site choisiresemble.fr.

Pour les personnes n'ayant pas Internet et s'étant inscrites par téléphone, l'offre personnalisée leur sera adressée par voie postale.

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

Pour les offres classiques gaz et électricité, la campagne ne prévoit pas de limitation du nombre de souscription. En revanche, pour le lot électricité « soutien aux producteurs de renouvelable », la campagne est limitée à 25 000 souscripteurs. Concrètement, si tous les inscrits pourront demander à avoir une proposition d'offre personnalisée « soutien aux petits producteurs de renouvelable », seules les 25 000 premières personnes qui exprimeront le souhait d'y souscrire pourront en bénéficier.

27. 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 votre nouveau contrat par courriel (courrier postal pour les inscrits ne disposant pas de courriel). Si vous validez ce contrat, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter gratuitement et sans avoir à motiver votre décision. Si toutefois, la fourniture d'énergie (gaz/électricité) 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 l'énergie consommée jusqu'à votre décision de vous rétracter.

28. 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.

29. 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/vos contrat(s) d'énergie associé au logement que vous quittez afin d'en souscrire un nouveau dans votre futur logement. Le(s) contrat(s) conclu(s) dans le cadre de l'opération (associé à un logement donné) n'est/ne sont donc pas transférable(s) vers un autre logement. Et vous ne pourrez pas inscrire ce nouveau logement à la campagne EMCE après la fin de celle-ci.

30. 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 personnalisée, la fourniture effective de gaz/d'électricité interviendra au plus tard dans les 45 jours suivants, et pas plus tard que les 15 jours suivant l'acceptation du contrat de fourniture.

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

Si vous n'avez pas obtenu de réponse à l'une quelconque de vos interrogations en consultant ce document ou si vous souhaitez un renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter notre plateforme téléphonique au 09.71.00.30.30 (Numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique) du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 08h30 à 19h00.

III. En savoir plus sur le changement de fournisseur de gaz et/ou d'électricité?

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, soit 10 ans cette année**, 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. 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 / d'électricité?

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/électricité) est résilié automatiquement, sans interruption de votre fourniture de gaz naturel ou d'électricité.

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 tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz ou du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité?

Non. Le bénéfice de ces tarifs sociaux est proposé par l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel et d'électricité. Lors du changement de fournisseur et si vos conditions de revenus n'ont pas changé, l'attribution du TSS et/ou TPN se fera automatiquement par le nouveau fournisseur.

6. 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 ». Sans limitation pour l'électricité, 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.

7. Est-ce que je peux changer uniquement de fournisseur de gaz ou d'électricité 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.

8. Changer de fournisseur, 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 coupure, etc. 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 votre fournisseur (cette mention est obligatoire).

9. En changeant de fournisseur, est-ce que je dois changer mon compteur gaz/électricité 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.

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

Afin que votre 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 le plus proche de votre consommation. Pour cela il vous faut choisir la facturation bimestrielle.

11. Existe-t-il un délai de rétractation après avoir souscrit un contrat d'énergie (gaz/électricité)?

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/d'électricité 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 l'énergie effectivement consommée.