

# FAQ - gaz moins cher ensemble

## 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 de ville 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 » ?
2. Pourquoi un seul fournisseur participe à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?
3. Qui est le fournisseur lauréat de la campagne : Lampiris ?
4. En quoi consiste concrètement cette campagne pour les consommateurs ?
5. Quelles sont les conditions contractuelles imposées par l'UFC-Que Choisir ?
6. Comment l'UFC-Que Choisir est-elle associée au traitement des réclamations ?
7. Pourquoi une action limitée au gaz, et pas sur les deux énergies (électricité et gaz) ?
8. Est-ce que cette campagne est seulement organisée par l'UFC-Que Choisir ?
9. Quel est exactement le rôle de l'UFC-Que Choisir ?
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 ?

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

### En résumé

- L'Offre finale : -15,5% par rapport au tarif réglementé (H.T.) du KWh de novembre et une remise complémentaire individuelle de 35€
  - A compter du 7 décembre, chaque inscrit recevra une offre personnalisée sur la base de l'Offre finale et de son profil de consommation
  - L'envoi des offres personnalisées se fait dans l'ordre des inscriptions
  - Cette offre est valable jusqu'au 31 janvier 2014: les inscrits sont toujours libres de souscrire ou non.
  - Seuls les 100 000 premiers souscripteurs pourront bénéficier de l'offre finale
1. L'Offre finale a été arrêtée : quelles sont les prochaines étapes pour les inscrits à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?
  2. L'Offre finale : quel impact sur ma facture de gaz ?
  3. Comment l'offre finale est-elle communiquée aux consommateurs inscrits ?

4. Où puis-je trouver les informations sur ma consommation ?
5. Je ne suis pas sûr de mon niveau de consommation : je viens de déménager et j'ignore la consommation de mon logement?
6. Pourquoi dois-je renseigner mon code postal et mon niveau de consommation ?
7. J'ai commis des erreurs dans les informations que j'ai renseignées, puis-je les modifier ?
8. Pourquoi n'ai-je pas reçu de courriel de confirmation ?
9. Jusqu'à quand puis-je m'inscrire ? L'inscription vaut-elle engagement de changer de fournisseur ? Jusqu'à quand puis-je exprimer le souhait de souscrire à mon offre personnalisée?
10. Que se passe-t-il une fois que j'ai exprimé le souhait de souscrire à l'offre finale ?
11. Puis-je profiter de l'offre si je suis déjà client du fournisseur lauréat ?
12. Y a-t-il un nombre limité de souscripteurs ?
13. J'ai souscrit à l'offre finale : suis-je libre de la résilier à tout moment?
14. 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 ?
15. J'ai souscrit à l'offre finale : Quand ma nouvelle fourniture de gaz sera-t-elle activée?
16. Et combien de temps va durer ce contrat avantageux ? Et si au bout d'un an, le fournisseur lauréat haussait ses tarifs et même dépassait le tarif réglementé du gaz?
17. Mes données personnelles : à quoi servent les données demandées et qui y a accès ?

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

## **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 de ville 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 trois volets : un prix intéressant (le prix le plus compétitif servant de point de départ à des enchères inversées), des conditions contractuelles plus protectrices que la loi pour le consommateur, 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 ?**

Créé en 2010, Lampiris France est un fournisseur national d'énergie reconnu par les Autorités publiques en charge de la régulation de ce marché (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, il faut savoir qu'il a été fondé par Lampiris Belgique qui, lui, rassemble près de 700 000 points de fourniture sur le marché du gaz (soit près de 8% du marché belge).

Pour cette campagne, et afin d'assurer la bonne exécution du cahier des charges, Lampiris France est d'ailleurs accompagné 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 la plus attractive possible financièrement, 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.fr](http://Gazmoinscherensemble.fr). 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, 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. 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 contesté, 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.

## **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 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.

## **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-Que 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 limité son action à fournir de l'information sur les meilleurs choix, le lancement d'une campagne tendant à faire émerger la meilleure offre sur le marché de gaz et à la promouvoir peut interpellé. Pour autant, l'objet social de l'UFC-Que Choisir est clair : rassembler et défendre les intérêts des consommateurs, que ces intérêts soient économiques ou juridiques. Les consultations juridiques sollicitées par la fédération UFC-Que Choisir avant le lancement d'une telle opération soulignent qu'une telle démarche, à caractère non lucratif, destinée à dynamiser la concurrence en servant les intérêts des consommateurs, entre dans notre objet social et reste compatible avec les conditions exigées pour être reconnue en qualité d'organisation indépendante de consommateurs.

Ce n'est pas non plus une remise en cause de notre devoir d'objectivité, nous avons invité tous les fournisseurs potentiels à participer à cette campagne et un seul a accepté de répondre à nos conditions, imposées dans votre intérêt.

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 (CAC) 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. À 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. L'Offre finale a été arrêtée : quelles sont les prochaines étapes pour les inscrits à la campagne « Gaz moins cher ensemble » ?**

A l'issue de la phase d'inscription qui s'est clôturée le 25 novembre, l'Offre finale du fournisseur lauréat a été arrêtée le 26 novembre. Déterminée en fonction du nombre d'inscrits, l'Offre finale permet une économie de -15.5% par rapport au tarif réglementé (H.T.) du kWh de novembre. Une remise complémentaire individuelle de 35€ sera également accordée aux futurs souscripteurs : à valoir sur la deuxième facture en cas de facturation bimestrielle et au bout de 6 mois en cas de facturation annuelle. A compter du 7 décembre, chaque inscrit recevra une offre personnalisée sur la base de cette offre finale, au vu du profil de consommation qu'il aura renseigné, étant entendu que l'envoi des offres personnalisées se fait dans l'ordre des inscriptions. La campagne « Gaz moins cher ensemble » est sans engagement : chaque inscrit est libre d'exprimer ou non le souhait de souscrire à l'offre personnalisée qui lui est faite.

Une fois que vous aurez exprimé votre souhait de souscrire à l'offre finale, une série de renseignements complémentaires vous sera demandée afin que le fournisseur lauréat puisse traiter votre demande (adresse de facturation, mode de chauffage, matricule compteur, etc.) et vous adresser sous 12 jours ouvrés le contrat de fourniture qui reprend, au-delà de l'offre financière très attractive, les conditions contractuelles protectrices imposées par l'UFC-Que Choisir ainsi que le traitement des réclamations simplifié associant la Fédération. Attention : à compter de la réception du contrat, vous avez 10 jours pour décider de l'accepter ou non.

### **2. L'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.

#### **2.1. Quel impact pour les ménages chauffés au gaz (B1 et B2i)?**

L'économie de l'offre finale (-15.5 % 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 économie de 15.5% par rapport au tarif réglementé de novembre du kWh, sur une consommation annuelle moyenne de 17 000 kWh représente une économie annuelle TTC de:

- 150 € en zone 1 (Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Toulouse Nantes, Voiron...);
- 152€ en zone 2 (Paris, Caen, Brest, Amiens, Poitiers, ...);
- 154€ en zone 3 (Château Thierry, Perpignan, Nice, Chartres, Béziers, ...);

- 156€ en zone 4 (Gap, Paimpol, Biscarrosse,....) ;
- 158€ en zone 5 (Aurillac, Rodez, Pornic, Cahors, Albertville, ....) ;
- 160€ en zone 6 (Millau, Cassis, Aigues Mortes, Grau du Roi, Chinon....).

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.)

Au-delà des économies substantielles réalisées sur le prix du kWh, nous vous rappelons qu'une remise complémentaire individuelle de 35 euros a été accordée en raison du grand nombre d'inscrits: à valoir sur la deuxième facture en cas de facturation bimestrielle et au bout de 6 mois en cas de facturation annuelle. Pour une consommation annuelle de 17 000 kWh, l'économie totale (économie sur le kWh et remise complémentaire) sur un an par rapport au tarif réglementé est donc de :

- 185 € en zone 1 (Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Toulouse Nantes, Voiron...) ;
- 187 € en zone 2 (Paris, Caen, Brest, Amiens, Poitiers, ...) ;
- 189 € en zone 3 (Château Thierry, Perpignan, Nice, Chartres, Béziers, ...) ;
- 191 € en zone 4 (Gap, Paimpol, Biscarrosse,....) ;
- 193 € en zone 5 (Aurillac, Rodez, Pornic, Cahors, Albertville, ....) ;
- 195 € en zone 6 (Millau, Cassis, Aigues Mortes, Grau du Roi, Chinon....).

Les économies sur le kWh, un abonnement au prix du tarif réglementé et un bonus complémentaire sont donc trois leviers pour réduire votre facture de gaz.

## **2.2. Quel impact pour les ménages non chauffés au gaz ( base et B0) ?**

Bonne nouvelle. En effet, l'offre finale aboutit pour ces ménages à une réduction de 12% par rapport au tarif réglementé du KW de novembre et ils bénéficient également de la remise complémentaire individuelle de 35 euros : à valoir sur la deuxième facture en cas de facturation bimestrielle et au bout de 6 mois en cas de facturation annuelle.

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

A partir du 7 décembre chaque inscrit recevra par courriel une offre personnalisée sur la base du profil de consommation renseigné. Pour les consommateurs inscrits

sans courriel, cette information leur sera communiquée par voie téléphonique ou par courrier. Afin d'obtenir l'information la plus personnalisée possible, nous vous invitons donc à remplir précisément votre profil de consommation.

#### 4. 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. Afin de simplifier l'établissement de votre profil, des modèles de facture sont disponibles sur la page dédiée du site [gazmoinscherensemble.fr](http://gazmoinscherensemble.fr) pour mieux vous guider.

#### 5. Je ne suis pas sûr de mon niveau de consommation : je viens de déménager et j'ignore la consommation de mon logement?

Votre niveau de consommation annuelle se trouve sur votre facture, c'est la CAR. Si vous n'en êtes pas sûr ou ignorez votre niveau de consommation 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

6.

#### 7. 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.

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



À 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.

### **9. 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 indiquant votre adresse courriel, il est possible que le courriel de confirmation figure dans les courriers indésirables de votre messagerie.

### **10. Jusqu'à quand puis-je m'inscrire ? L'inscription vaut-elle engagement de changer de fournisseur? Jusqu'à quand puis-je exprimer le souhait de souscrire à mon offre personnalisée?**

Une fois l'offre personnalisée reçue, vous pouvez exprimer votre souhait d'y souscrire jusqu'au 31 janvier 2014, dernier jour de la phase de souscription.

### **11. Que se passe-t-il une fois que j'ai exprimé le souhait de souscrire à l'offre finale ?**

Une fois que vous aurez exprimé votre souhait de souscrire à l'offre finale, une série de renseignements complémentaires vous sera demandée afin que le fournisseur lauréat puisse traiter votre demande (adresse de facturation, mode de chauffage, matricule compteur, etc.) et vous adresser sous 12 jours ouvrés le contrat de fourniture qui reprend, au-delà de l'offre financière très attractive, les conditions contractuelles protectrices imposées par l'UFC-Que Choisir ainsi que le traitement des réclamations simplifié associant la Fédération. Attention : à compter de la réception du contrat, vous avez 10 jours pour décider de l'accepter ou non.

### **12. 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 finale, y compris ses propres clients.

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

Effectivement, afin d'assurer un changement collectif de fournisseur 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 ».

### **14. J'ai souscrit à l'offre finale : suis-je libre de la résilier à tout moment?**

À compter de l'acceptation du contrat du fournisseur lauréat, vous disposez d'un délai de 14 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.

De plus, si le fournisseur lauréat s'engage sur une durée de 1 an à vous faire bénéficier de l'offre finale, vous restez libre de changer de fournisseur à tout moment, sans frais ni pénalités.

**15. 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.

**16. J'ai souscrit à l'offre finale : Quand ma nouvelle fourniture de gaz sera-t-elle activée?**

À compter de l'expression de votre souhait de souscrire à l'offre personnalisée, la fourniture effective de gaz interviendra au plus tard dans les 45 jours suivants, et en tout état de cause au plus tard dans les 15 jours suivant votre acceptation du contrat de fourniture du fournisseur lauréat.

**17. Et combien de temps va durer ce contrat avantageux ? Et si au bout d'un an, le fournisseur lauréat haussait ses tarifs et même dépassait le tarif réglementé du gaz?**

L'offre « Gaz moins cher ensemble » garantit une fixité du prix final pour un an, à la différence du tarif réglementé du gaz qui, lui, évolue tous les mois. Le traitement des réclamations associant l'UFC-Que Choisir ne vaut également que la première année mais sachez que les conditions contractuelles imposées par l'association pour un contrat sûr pour les consommateurs, elles, sont pérennes. En tout état de cause, si toutefois le fournisseur lauréat devait, contrairement à sa politique attractive des prix, augmenter ses tarifs, alors les souscripteurs à l'offre pourraient résilier simplement le contrat, sans frais ni pénalités pour souscrire à une offre qu'ils jugeraient plus attractive, voire, s'ils le souhaitent, revenir aux tarifs réglementés. Clairement, la campagne «Gaz moins cher ensemble » a une vertu pédagogique : informer et sensibiliser les consommateurs au changement de fournisseur de gaz. A travers elle, l'UFC-Que Choisir crée un réflexe... Aux consommateurs de le garder et de changer en fonction du marché.

## **18. Mes données personnelles : à quoi servent les données demandées et qui y a accès ?**

Les données demandées servent dans un premier temps à l'envoi de votre offre personnalisée répondant votre profil de consommation. Si vous exprimez le souhait de souscrire à l'offre, une nouvelle série de renseignements vous est demandée (adresse de facturation, mode de chauffage, matricule compteur, etc.) en vue du traitement de votre demande par le fournisseur lauréat et l'envoi du contrat par ce dernier sous 12 jours. Le fournisseur lauréat ne peut utiliser vos données personnelles que pour la mise en œuvre de cette offre. Dans le cadre de l'exécution du contrat par le fournisseur lauréat, et avec votre accord express, les données peuvent également être transmises à l'UFC-Que Choisir pour le suivi de l'exécution du Contrat de fourniture et le traitement des Réclamations non-satisfaites.

## **19. 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 et eux seuls. Le fournisseur ne peut pas appliquer de pénalités en cas de résiliation du contrat, quel que soit le motif invoqué.

## **20. 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 lequel, rappelons-le, a augmenté de 80 % depuis 2005.

## **21. Changer de fournisseur de gaz, combien ça coûte ?**

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

## **22. 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.

**23. 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 dépend 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 liée au changement de fournisseur.

**24. 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.

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

La loi précise que quitter le tarif réglementé, contrôlé par l'État, 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.

**26. 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 leur contrat, là encore sans frais, ni pénalités.

**27. 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 votre fournisseur. Et leurs coordonnées figurent sur les factures de votre fournisseur (cette mention est obligatoire).

**28. 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.

### **29. 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.

### **30. 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 relatif à la 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 vous avez votre consentement, vous pouvez encore vous rétracter, mais vous devrez *prorata temporis* pour le gaz effectivement consommé.

**Foire aux questions ad'hoc pour la phase de souscription :**

**1) Je n'ai pas reçu mon offre personnalisée :**

Les offres personnalisées sont envoyées aux personnes inscrites, depuis le 7 décembre dans l'ordre des inscriptions par série de 5 000 par jour. L'envoi des offres personnalisées s'étalera jusqu'au 5 janvier 2014, étant entendu qu'un courriel d'information sur la date d'envoi de l'offre personnalisée aux inscrits ne l'ayant pas reçue leur sera adressé d'ici le 15 décembre.

**2) L'abonnement de GDF-Suez est plus intéressant...**

C'est faux ! Attention, les tarifs de GDF y compris celui de l'abonnement sont souvent indiqués hors taxes. Pour ceux indiqués avec les taxes, la CTA (taxe associée à la part abonnement du tarif d'acheminement) n'est pas toujours incluse, d'où des confusions possibles. Il n'en reste pas moins que le tarif TTC de l'abonnement proposé dans le cadre de l'offre gaz moins cher ensemble est conforme à celui du tarif réglementé. Pour les abonnés B1, c'est 17,89 euros TTC dans les deux cas (tarif réglementé/Gaz moins cher ensemble), conformément à la grille tarifaire de GDF ci-dessous :

[http://www.gdfsuez-dolcevita.fr/portailClients/ShowProperty?nodePath=/BEA%20Repository/Racine%20Gaz%20de%20France/Documents/tarifs\\_gaznat//Fichier](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr/portailClients/ShowProperty?nodePath=/BEA%20Repository/Racine%20Gaz%20de%20France/Documents/tarifs_gaznat//Fichier)

Attention donc aux confusions ! L'offre gaz moins cher ensemble est bel et bien la meilleure offre du marché et il n'y a pas de loup dans l'abonnement !

**3) Je ne comprends pas, je n'ai pas la même offre qu'un autre inscrit qui habite pourtant dans la même commune et est aussi en logement individuel, est-ce normal ?**

Attention, tout dépend de votre consommation. Ce point était mentionné dans la foire aux questions initiale.

L'offre gaz moins cher ensemble (15,5% d'économies par rapport au tarif réglementé du kWh de novembre) s'adresse aux consommateurs ayant une consommation annuelle supérieure à 6 000 kWh. Pour les abonnés gaz ayant une consommation inférieure à 6 000 kWh (les consommateurs au tarif base et B0), ils ont la meilleure offre de Lampiris, soit 12% d'économies par rapport au tarif réglementé du kWh. En tout état de cause, l'UFC-Que Choisir a obtenu que la remise complémentaire de 35 euros bénéficie à tous les clients, quel que soit leur profil de consommation. Et tous les inscrits bénéficient du contrat sûr et du traitement des réclamations associant la Fédération UFC-Que Choisir.

**4) 142 000 inscrits et seulement 100 000 souscripteurs possibles... Des consommateurs vont-ils rester sur le carreau ?**

Non. Tous les inscrits pourront profiter de l'offre. Les consommateurs aux tarifs base et B0, soit environ 20% des inscrits, ne sont pas comptabilisés dans le plafond des 100 000 souscripteurs. Ce plafond concerne les consommateurs ayant une consommation annuelle supérieure à 6 000 kWh. Et parmi ceux-ci, il y a des inscriptions en doublon. Au final, tous les inscrits pourront donc profiter de l'offre s'ils le souhaitent.

**5) J'ai reçu un avertissement disant que je ne pourrai pas revenir au tarif réglementé car ma consommation annuelle est supérieure à 30 000 kWh. Qu'est ce que c'est que cette règle ?**

C'est la Loi. La loi prévoit en effet la réversibilité en cas de changement de fournisseur mais fixe une limite, à savoir qu'au-delà de 30 000 kWh, il est impossible de revenir au tarif réglementé après un changement de fournisseur. Il faut savoir que 30 000kWh est une grosse consommation, la moyenne de consommation des ménages chauffés au gaz est de 17 000 kWh. Pour une parfaite information des consommateurs concernés, nous avons voulu attirer l'attention des consommateurs concernés par un message d'avertissement (au-delà de l'information dans la foire aux questions) afin qu'ils puissent se décider en toute connaissance de cause.

**6) Pour tout problème technique, à qui m'adresser ?**

Pour les consommateurs n'arrivant pas à accéder à leur offre personnalisée (lien qui ne fonctionne pas), ou qui ont des messages surprenants (par exemple : votre commune n'est pas desservie par la campagne, etc.), merci d'alerter du dysfonctionnement sur l'adresse dédiée [actiongaz@quechoisir.org](mailto:actiongaz@quechoisir.org) et uniquement celle-ci, pour accélérer le traitement du problème.