

## L'ESSENTIEL

L'information simple comme bonjour



# Face à l'énergie : Nos droits et nos devoirs

Lydia Magnoni

Cahiers > Du bon sens et quelques primes...

Le 14 décembre 2012 |

**En cette période où le prix du pétrole bat tous les records, on se rend compte que l'énergie n'est pas un produit comme les autres. Une bonne occasion de rappeler les droits et les devoirs des consommateurs que nous sommes face à nos fournisseurs de gaz et d'électricité...**

L'énergie, ce n'est pas un produit comme les autres. Sans énergie, il n'y a pas de vie possible. Sans énergie, on ne peut rien faire. Toutes les activités humaines consomment de l'énergie. Cuisiner, s'éclairer, se chauffer, se déplacer. Les fournisseurs de gaz et d'électricité ne sont pas non plus des marchands tout à fait comme les autres. Ils fournissent l'énergie au client et celui-ci ne paie sa facture qu'après avoir consommé.

Le problème, c'est qu'il est parfois bien difficile de savoir ce qu'on a consommé. Et donc d'évaluer le montant de notre facture énergétique. Et la note est parfois très salée. Quelques conseils pour éviter les mauvaises surprises. Et les coupures...

### Les compteurs

Il est bon de savoir que vous êtes responsable des compteurs qui sont ouverts à votre nom. Quand vous emménagez dans un nouvel appartement, n'oubliez rien. Vous avez le devoir d'informer votre fournisseur d'énergie de votre changement d'adresse. Vous devez lui communiquer les index de votre ancien compteur, au moment où vous quittez l'appartement. Si vous ne le faites pas, les locataires qui vous suivent dans votre ancien logement pourraient continuer à consommer... Et c'est vous qui seriez encore responsable de la note !

Vous devrez aussi demander que les compteurs de votre nouveau logement soient ouverts à votre nom. Et communiquer vos index d'entrée. On peut faire tout cela par téléphone. Il est toutefois plus prudent de confirmer toutes les données par une lettre recommandée. Vous seriez ainsi protégé en cas de litige. Il est aussi très important de relever soigneusement les index de ses compteurs et de les communiquer une fois par an à la société qui vous fournit. En effet, c'est grâce à ces index que le fournisseur d'énergie pourra calculer votre consommation moyenne. Et donc évaluer le montant de vos factures mensuelles. Cela vous évitera de recevoir une facture de régularisation annuelle trop élevée.

### On peut être coupé d'électricité

Vous êtes en quelque sorte abonné chez votre fournisseur de gaz et d'électricité. Celui-ci a

le droit de « couper » vos compteurs si vous avez une dette envers lui. Avant de couper, il devra toutefois vous proposer d'installer un compteur à budget. Si vous refusez que l'on place chez vous ce compteur à budget, le fournisseur d'énergie pourra alors couper les compteurs.

Un compteur à budget fonctionne avec des cartes prépayées. Un peu comme un GSM. Mais l'énergie ne coûte pas plus cher qu'avec un abonnement. Avec un compteur à budget, on peut mieux évaluer ce que l'on consomme. Il est d'ailleurs possible de choisir d'installer un tel compteur chez soi, même si on n'a aucune dette envers son fournisseur d'énergie.

### **Clients protégés**

Certaines catégories de clients ont droit à des avantages chez les fournisseurs d'énergie. Ainsi, si vous bénéficiez du revenu d'intégration sociale, d'allocations de handicapé, du revenu garanti aux personnes âgées, d'un suivi en médiation de dettes, vous pouvez, par exemple, bénéficier du tarif social. Vous êtes alors un « client protégé ». Mais c'est à vous d'informer votre fournisseur que vous êtes dans les conditions pour devenir un « client protégé ».