

# 04 AGIR



## Pour son déménagement

Déménager/emménager riment souvent avec stress, et parfois situations compliquées au regard des questions d'énergie. Emménager dans un nouveau logement et ne pas disposer d'énergie à son arrivée, continuer à payer l'énergie consommée pour son ancien logement : tels sont les deux principaux désagréments qui peuvent survenir faute d'avoir effectué les démarches adéquates auprès de son fournisseur d'énergie.

### 3 bons réflexes à retenir

#### 1/ Avant de quitter son logement, résilier son/ses contrat(s) de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité, au plus près de la date de départ.

Faute de quoi, sans cette résiliation, après avoir quitté le logement, l'abonnement et l'énergie consommée seront toujours facturés à l'occupant sortant, titulaire du contrat, et ce, tant que le successeur n'aura pas souscrit un nouveau contrat pour ce logement.

#### 2/ Se préoccuper du contrat pour son nouveau logement, au mieux 6 semaines, au plus tard 5 jours ouvrés avant la date d'emménagement.

Il est important, avant d'emménager, de souscrire pour le nouveau logement un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

- Lors du choix et de la souscription d'un contrat d'énergie, il est préconisé de disposer :
  - de la nouvelle adresse, en mentionnant le plus d'indications possibles (étage, porte, etc)
  - du nom de votre prédécesseur dans le nouveau logement - des index d'électricité et de gaz naturel du nouveau logement. Ces informations sont essentielles pour ENGIE afin de pouvoir identifier précisément le PRM (Point de Référence et Mesure) pour l'électricité et le PCE (Point de Comptage et d'Estimation) pour le gaz naturel.

#### 3/ Dans les deux cas, bien relever les index des compteurs d'électricité et/ou de gaz naturel dans l'ancien et le nouveau logement.

De cette façon, lors de votre premier contact, la résiliation et la souscription des contrats se feront, lorsque cela est possible, sur la base de ces index auto-relevés (corroborés par les gestionnaire de réseaux, notamment par GRDF pour le gaz naturel et ENEDIS pour l'électricité, qui confirment les index auprès du/des fournisseur(s) d'énergie). À défaut un rendez-vous vous sera proposé afin que le gestionnaire de réseaux (GRDF et ENEDIS) puisse passer relever les compteurs.

#### BON A SAVOIR

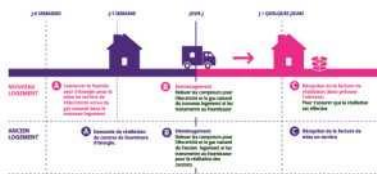
Fiche pratique du MNE : [www.energie-info.fr/Fiches-pratiques](http://www.energie-info.fr/Fiches-pratiques)

Site ENGIE :

<https://particuliers.engie.fr/demenagement.html>

**ENGIE**

# DÉMARCHES À EFFECTUER POUR RÉUSSIR SON DÉMÉNAGEMENT



## NOUVEAU LOGEMENT

Ce qu'il faut faire pour un **emménagement** réussi.

### A. J-6 semaines à J-1 semaine

Se préoccuper, le plus tôt possible, du contrat pour le nouveau logement. La souscription se fait, au plus tôt, 6 semaines, au mieux 2 semaines, et au plus tard 1 semaine avant l'emménagement.

Vérifier que l'énergie est disponible dans le nouveau logement : si l'énergie a été coupée, il faut convenir, dès à présent, d'un rendez-vous avec le gestionnaire de réseaux, par l'intermédiaire du fournisseur, pour une mise en service par un technicien. Il peut être fixé au jour de l'emménagement. En fonction des disponibilités du gestionnaire de réseaux, l'intervention est réalisable dans les 5 jours ouvrés en moyenne. Dans le cas d'une première mise en service, le délai moyen prévu par le gestionnaire de réseaux est de 10 jours ouvrés (demande d'intervention particulière facturée).

### B. Jour J

Etre présent au rendez-vous convenu ou relever et transmettre au fournisseur les chiffres du compteur du nouveau logement pour enclencher la facturation sur la base des index auto-relevés corroborés par le ou les gestionnaires de réseaux.

Prendre connaissance des installations intérieures et des conseils de sécurité pour les utiliser en toute sécurité.

### C. J + quelques jours

Le consommateur reçoit une facture de mise en service.

## **BON À SAVOIR**

Les contrats sont toujours en vigueur après le déménagement du consommateur si ce dernier n'a pas pensé à contacter son/ses fournisseur(s) d'énergie pour les résilier. Le consommateur sortant reste alors redevable des consommations et de l'abonnement, alors qu'il n'habite plus le logement sur toute la période comprise entre le départ et l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré.

## ANCIEN LOGEMENT

Ce qu'il faut faire pour un **déménagement** réussi.

### A. J-5 jours minimum

Prendre contact avec son fournisseur pour l'informer du jour de départ et de la décision de résilier le contrat à cette date.

Pour le gaz naturel, le fournisseur fixe avec le consommateur un rendez-vous de résiliation qui peut coïncider avec le jour du départ. Ce rendez-vous est sans aucun frais pour le consommateur. Le gestionnaire de réseaux (GRDF pour le gaz naturel par exemple) relève les compteurs et peut être amené à mettre en sécurité l'installation intérieure pour le gaz naturel. Cela peut nécessiter une coupure de l'alimentation en énergie.

Pour l'électricité, le fournisseur peut également fixer un rendez-vous de résiliation pour le relevé de votre compteur qui est facturé ou vous proposer de communiquer par téléphone le relevé de compteur.

### B. Jour J Départ

Il faut relever les chiffres des compteurs afin de les transmettre à son ou ses fournisseurs pour la résiliation des contrats.

### C. J + quelques jours

Le consommateur reçoit une facture de résiliation confirmant la clôture de son contrat.

## **BON À SAVOIR**

Si le ou les compteurs d'électricité et/ou de gaz naturel sont inaccessibles, il est obligatoire d'être présent pour le rendez-vous de résiliation. En cas d'impossibilité de lire le compteur, et s'il s'avérait nécessaire de fixer un autre rendez-vous, il serait alors facturé au consommateur.

## **CONSEIL**

Dans tous les cas, veiller dans les états des lieux des logements de départ et d'arrivée à bien mentionner les index d'électricité et/ou de gaz naturel relevés. Cela peut prévenir des litiges par la suite.



# VOS QUESTIONS, NOS REponses

## **1/ Si on a de l'énergie dans son logement en emménageant, sans avoir de contrat, que se passe-t-il ?**

Il faut souscrire un contrat d'énergie sans attendre. En effet, l'énergie peut être coupée à tout moment, sans préavis, dès lors que vous n'êtes pas titulaire d'un contrat pour ce logement.

## **2/ Comment résilier son contrat ?**

La résiliation d'un contrat s'effectue par internet, téléphone ou lettre pour les contrats ENGIE. Elle prend effet à la date souhaitée par le consommateur, et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur.

Les Conditions Générales de Vente détaillent les conditions et modalités de résiliation des contrats.

## **3/ La résiliation d'un contrat entraîne-t-elle des frais ?**

Non, le déménagement est une cause de résiliation courante. Un fournisseur n'a pas le droit de facturer des pénalités pour résiliation anticipée dans le cas d'un déménagement.

## **4/ Si la date d'un déménagement-emménagement est décalée, que faut-il faire ?**

Il faut prendre contact avec son fournisseur précédent et son fournisseur à venir pour les en informer et voir dans quelle mesure il est possible de décaler les dates de fin et de début de contrat et/ou les rendez-vous éventuellement programmés de mise en service.

Attention : si le rendez-vous est modifié moins de 48h avant la date programmée par le gestionnaire de réseaux (GRDF pour le gaz naturel par exemple), des frais d'annulation tardive peuvent être facturés au consommateur. Ces frais sont précisés dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseaux, consultable sur son site.

## **5/ Pourquoi faut-il souscrire un contrat au moins 1 semaine avant l'emménagement avec un fournisseur ?**

Les délais de mise en service de l'énergie par le gestionnaire de réseaux s'élèvent en moyenne à 1 semaine.

## **6/ Est-il possible de souscrire une offre de marché dans un logement dont l'énergie était facturée auparavant en tarif réglementé ?**

Oui. En tant que locataire et/ou propriétaire du logement, les consommateurs sont libres d'opter pour une offre de marché et/ou un tarif réglementé.

## **BON A SAVOIR**

Le délai d'une semaine nécessaire pour effectuer une mise en service correspond au délai standard de 5 jours ouvrés indiqué par le gestionnaire de réseaux dans son catalogue de prestations.

Il ne ressort pas d'une obligation légale ni réglementaire. C'est un délai standard, observé dans la majorité des situations.

