Les différentes étapes de la vie d'un contrat ENGIE

Mis à jour en 2019

Un contrat d'énergie comprend 3 étapes clés :

Souscription

Choisir et conclure un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur

Fonctionnement

Gérer au quotidien son compte et son contrat

Résiliation

Mettre fin au contrat

Pour être bien informé, le service client ENGIE est disponible au 3993.
Il est également essentiel de bien identifier, lire et conserver les éléments contractuels transmis par le fournisseur.

De quels documents est constitué le contrat ?

Le contrat d'énergie ENGIE est constitué de 2 documents principaux, transmis au client au moment de la souscription de l'offre.

Les Conditions Particulières de Vente

lesquelles prévalent sur les Conditions Générales de Vente. Elles sont transmises au client quelle que soit l'offre retenue au tarif réglementé, ou au prix de marché.

Les Conditions Générales de Vente

qui définissent les modalités de vente du gaz naturel et/ou de l'électricité par le fournisseur au client. Adressées au client au moment de la souscription de l'offre, elles sont en outre mises à disposition de toute personne sur le site Internet www.particuliers.engie.fr et sur simple appel téléphonique auprès des conseillers.
Le contrat lie le consommateur au fournisseur, mais également le consommateur aux gestionnaires de réseaux (GRDF pour le gaz naturel et ENEDIS pour l'électricité par exemple). Le fournisseur reste l'interlocuteur principal du client pour toute question relative au contrat.

Avant

Choisir son fournisseur d'énergie et souscrire un contrat

Se poser les bonnes questions sur ses besoins

Évaluer ses besoins en termes d'énergie, de volume de consommation, de rythme de facturation, de prix…

S'informer sur, et comparer les offres existantes. À disposition des consommateurs :
— des fiches descriptives d'offres disponibles sur les sites internet des fournisseurs (pour les offres ENGIE, consultez le site internet https://particuliers.engie.fr) ;
— les services clientèle des fournisseurs notamment pour les questions relatives aux offres ENGIE, consultez le site internet https://particuliers.engie.fr/assistance-client/contact.html) ;
— un site d'information générale www.energie-info.fr, mis en place par les pouvoirs publics.
En cas de situation d'emménagement ou de déménagement, connaître et avoir les bons réflexes pour prévenir les situations compliquées.

Souscrire une offre en gaz naturel et/ou en électricité

Au moment de la souscription de l'offre, **le consommateur évalue avec le conseiller ou sur le site internet d'ENGIE son niveau de consommation** (selon le nombre d'occupants du logement, sa superficie, les appareils électroménagers, etc.). Le consommateur choisit une offre avec un prix qui se décompose entre une part liée aux consommations et une part liée à l'abonnement. Il relève son index au compteur et le transmet au fournisseur. Il reçoit les éléments de son contrat : les Conditions Générales de Vente, les conditions particulières de l'offre retenue et une facture de mise en service (comprenant notamment le montant de l'abonnement, l'index de mise en service du compteur, et le détail des frais de mise en service…).

Durée du contrat

Les Conditions Particulières de Vente (CPV) peuvent prévoir une durée contractuelle différente selon la nature de l'offre souscrite.

Se rétracter

Le client peut se rétracter (article L121-20 du Code de la consommation), auprès du Service Client (adresse et téléphone figurant dans les CPV), dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sans motif ni pénalité. Il peut également utiliser le formulaire de rétractation joint à ses CPV.

Lors d'un emménagement, afin de profiter d'une mise en service avant la fin du délai de rétractation, le client doit simplement donner un accord oral. Cet accord est noté dans le contact du conseiller sur la fiche client afin de le mettre en service avant 14 jours.

Pendant

Gérer et suivre son contrat et ses consommations

Comprendre les 3 cas de figure existant pour la facturation

– **Facturation bimestrielle :** 6 factures/an, établies tous les 2 mois à raison de 2 factures basées sur des index réels, communiqués par le(s) gestionnaire(s) de réseaux et de 4 factures basées sur des estimations de consommation.

– **Mensualisation :** 11 mensualités identiques, calculées à partir d'un historique de consommation connu ou estimé (avec le client, en fonction de son profil), suivies d'une facture annuelle, basée sur les index communiqués par les gestionnaires de réseaux suite à la relève annuelle, avec le solde, créditeur ou débiteur, pour l'année passée. Avec le déploiement des compteurs communicants, le télé relevé mensuel se généralise.

– **Facturation semestrielle :** 2 factures semestrielles, établies sur le relevé réel d'index effectué par le gestionnaire de réseaux. Mode de facturation adapté pour des consommations annuelles peu conséquentes.

Relevé d'index *

La facturation repose sur 2 relevés d'index par an, réalisés tous les 6 mois par les gestionnaires de réseaux GRDF et ENEDIS. Le client est tenu de laisser le gestionnaire de réseaux accéder au compteur a minima une fois par an. Ce sont ces relèves réelles et régulières qui permettent de construire un historique fiable des consommations annuelles.

Communiquer ses index *

La communication des index est disponible sur l'application mobile et dans l'Espace Client. La transmission d'index dans le cadre du suivi conso est décorrélée de la facturation.
Pour établir les factures estimées au plus près de la réalité des consommations, en utilisant les éventuels services d'auto-relève par téléphone ou en ligne (ex. : le service M@Relève** pour le gaz naturel et l'électricité).

Suivre ses factures et ses consommations

Ce suivi peut se faire également par des services en ligne (Espace client, M@ Relève**, facture en ligne***,...), via sa facture ou des points réguliers avec les conseillers clientèle.

Modalité de paiement

— En cas de difficulté de paiement, contacter son conseiller ou s'informer sur les solutions existantes.

— Résoudre les litiges éventuels en saisissant les différentes voies de réclamation existantes*, détaillées par le fournisseur dans les Conditions Générales de Vente, sur son site internet et auprès des conseillers clientèle.

— Choisir son mode de paiement *.
Pour plus d'informations : https://particuliers.engie.fr

Utiliser l'énergie en toute sécurité * et l'économiser *

Le client a toujours la possibilité de changer d'offres, de modes de paiement, de modes de suivi de ses factures (en ligne ou non). C'est une modification à effectuer directement dans son Espace Client.

* Pour en savoir plus, voir fiches : Comprendre la facture de gaz naturel et d'électricité (15). Comprendre les index de gaz naturel et d'électricité (13). Comprendre les enjeux de la sécurité (09), Agir pour économiser l'énergie (02). Agir en cas de difficultés de paiement (01), Agir en cas de réclamations (03).
** Le service M@Relève ne s'applique pas aux clients qui ont choisi la mensualisation.
*** L'accès au service de la facture en ligne est soumis à l'ouverture préalable d'un Espace Client et au choix du prélèvement automatique et de l'envoi par courrier électronique des mises à jour des Conditions Générales de Vente de gaz et/ou d'électricité.

A la fin

Résilier son contrat

Un contrat d'énergie peut être résilié par le client à tout moment

– La résiliation du contrat peut s'effectuer par lettre simple, téléphone ou internet et sans frais.

– En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat.

– En cas de changement de fournisseur, le nouveau fournisseur s'occupe de faire les démarches nécessaires pour faire résilier l'ancien contrat (le client n'est pas tenu de nous contacter).

– Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la demande de résiliation.

– Une fois la demande effectuée, le fournisseur planifie, si nécessaire, un rendez-vous de résiliation au cours duquel le gestionnaire de réseaux (ENEDIS pour l'électricité, GRDF pour le gaz naturel) viendra relever le(s) compteur(s). Le gestionnaire de réseaux assure aussi la mise hors service de l'installation si nécessaire.

Le fournisseur émet une facture de résiliation pour solde de tout compte

– La résiliation du contrat n'engage aucun frais, sauf s'ils sont explicitement mentionnés dans l'offre commerciale souscrite initialement et justifiés par le fournisseur. Il s'agit des consommations restantes n'ayant pas encore fait l'objet d'une facturation ou des factures n'ayant pas été réglées au moment de la résiliation.
– La résiliation du contrat peut également intervenir à l'initiative du fournisseur, en l'absence de paiement.

Bon à savoir

– Le Code de la consommation impose des mentions obligatoires dans le contrat, telles que : la description des produits et des services, leur prix, la durée du contrat, les conditions de rétractation, de résiliation, etc.
– L'index est constitué des chiffres qui apparaissent sur les compteurs de gaz naturel et/ou d'électricité. Un index réel est un index relevé par un technicien des gestionnaires de réseaux GRDF ou ENEDIS. Un index estimé est un volume de consommation estimé soit par le fournisseur, soit par le gestionnaire de réseaux selon les situations. Les index peuvent être télé-relevés par des compteurs communicants et être auto-relevés par le client.
– En l'absence d'index réel, le volume de consommation est estimé soit par le gestionnaire de réseaux soit par la fournisseur selon les situations.

Lexique

1/ Plage de consommation prévisionnelle :

Plage dans laquelle se situe la quantité de gaz naturel que le client prévoit de consommer pendant l'année contractuelle et que le fournisseur s'engage à lui vendre. Cette plage est déterminée avec le client en fonction de son profil (nombre de personnes vivant dans le foyer, surface et caractéristiques du logement, équipements de la maison, habitudes de consommation…).

2/ Lieu de consommation :

Point physique où l'énergie est livrée au consommateur. Il est désigné dans les Conditions Particulières de Vente. Le fournisseur assure la fourniture exclusive du point de livraison du client. Pour l'électricité il s'agit du Point De Référence et Mesure (PRM) et pour le gaz, le Point de Comptage et d'Estimation (PCE).

3/ Catalogues des prestations :

La liste des prestations techniques des gestionnaires de réseaux publiées sur leur site internet : pour le gestionnaire de réseaux de gaz naturel www.grdf.fr, pour le gestionnaire de réseaux d'électricité www.enedis.fr.
Les prestations recouvrent, par exemple, des rendez-vous de mise en service, de résiliation, la vérification des appareils de comptage… Les catalogues de prestations sont également disponibles auprès du service clientèle ou sur le site internet. Les prestations techniques du gestionnaire de réseaux et leurs tarifs sont déterminés dans ce catalogue. Elles sont facturées par le fournisseur au client pour le compte du gestionnaire de réseaux.

4/ Compteur :

Appareil de mesure du volume de gaz naturel ou d'électricité livré au client.

5/ Installation intérieure :

Ensemble des ouvrages et installations situés après le compteur.

En savoir plus

- Contacter son fournisseur au numéro d'appel indiqué sur la facture
- www.energie-info.fr, site d'information mis à disposition par la Commission de Régulation de l'Energie
- Fiche pratique « Les contrats de fourniture d'énergie », réalisée par l'Institut National de la Consommation (INC), consultable à l'adresse https://www. inc-conso.fr/content/les-contrats-de-fourniture-denergie-en-15-questions

Les Conditions Particulières et Générales de Vente sont des documents importants. Transmis au consommateur au moment de la souscription du contrat, ils fixent des obligations contractuelles entre le fournisseur, le consommateur et le gestionnaire de réseaux.
Les Conditions Générales de Vente sont disponibles sur site Internet https://particuliers.engie.fr/conditions-generales-de-vente.html et sur simple appel téléphonique auprès des conseillers clientèle au 3993 (numéro d'appel non surtaxé, indiqué sur la facture).