



Électricité et gaz : professionnels, attention aux fausses promesses !

Depuis plusieurs mois, le médiateur national de l'énergie est contacté par des professionnels qui se plaignent de certaines pratiques commerciales de fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.

Boulangers, pharmaciens, restaurateurs, agriculteurs... La catégorie de professionnels concernés varie mais pas la méthode. Un démarcheur présente une offre d'électricité ou de gaz naturel en promettant des économies et en omettant de préciser les conditions de changement de fournisseur.

Afin d'éviter les litiges, le médiateur rappelle 3 règles que les professionnels doivent avoir en tête avant de changer de fournisseur :

1/ CHANGER DE FOURNISSEUR PEUT ENGENDRER DES FRAIS DE RESILIATION POUR LES PROFESSIONNELS

Contrairement aux particuliers, qui peuvent changer gratuitement et à tout moment de fournisseur, les contrats des professionnels peuvent prévoir une durée d'engagement, des volumes minimum et des frais de résiliation anticipée. Il faut se référer à son contrat pour les connaître, car les démarcheurs les passent sous silence.

2/ POUR LES PROFESSIONNELS, IL N'EXISTE GÉNÉRALEMENT PAS DE DÉLAI DE RÉTRACTATION

De même, contrairement aux particuliers qui disposent d'un droit de rétractation de 14 jours après avoir signé un contrat, les professionnels ne bénéficient pas de ce droit, sauf les entreprises employant moins de 5 salariés lorsque l'énergie n'est pas dans le champ de leur activité principale.

3/ S'INFORMER ET COMPARER PERMET DE TROUVER L'OFFRE LA PLUS ADAPTÉE

Avant de souscrire un nouveau contrat à titre professionnel, il est nécessaire de commencer par vérifier, dans son contrat actuel, la durée d'engagement et les éventuels frais de résiliation ; il n'y a aucun frais de résiliation si c'est un contrat au tarif réglementé. Ensuite, il faut comparer les différentes offres, en considérant les prix mais également leur évolution et la durée d'engagement.

Le médiateur met à la disposition de tous un comparateur indépendant comparateur-offres.energie-info.fr et un numéro gratuit pour répondre aux questions (0 800 112 212). Lorsque la consommation ou la puissance dépasse un certain seuil ou pour des contrats pour plusieurs sites, les fournisseurs proposent des offres sur mesure. Dans ce cas, il faut consulter la liste des fournisseurs et les contacter pour obtenir un devis personnalisé.



CONTACTS PRESSE : Nous sommes à votre disposition pour vous fournir plus d'informations ou des témoignages.

- Emilie Pourquery : 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr
- Caroline Keller : 01 44 94 66 19 – 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie. Les particuliers, mais aussi les artisans, les commerçants, les professions libérales, certaines PME (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA), les associations, les copropriétés et les collectivités locales peuvent le saisir.

> Pour s'informer : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone

0 800 112 212 Service d'appel gratuit

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr   