

Les questions essentielles à vous poser avant de résilier vos contrats avec de vous diriger vers les fournisseurs alternatifs d'énergie

(Important Questions to Ask Before Selecting an Alternative Utility Service Provider)

Il est important de bien avoir à l'esprit que vous allez passer un contrat de droit privé avec un fournisseur indépendant d'énergie et que certaines des mesures de protection du consommateur mises en place dans le cadre de l'offre réglementée par le gouvernement local ne s'appliqueront plus.

Quelles sont les raisons qui m'amènent à faire appel à un fournisseur alternatif d'énergie ? Votre but est-il de faire des économies, de veiller au respect de l'environnement, de vous orienter vers une énergie renouvelable, ou encore de profiter des avantages nouveaux que procure le fournisseur ? Il est crucial de réfléchir aux motivations qui vous poussent à vous orienter vers un fournisseur alternatif, afin de faire le bon choix.

Le fournisseur alternatif est-il habilité à exercer dans le District de Columbia ? À chaque fois que vous recevez une offre, cherchez à savoir si le fournisseur a reçu une habilitation de la Commission des services au public à exercer une activité commerciale dans le District de Columbia. Vous pouvez consulter la liste des fournisseurs bénéficiant de l'agrément sur le site Internet de la Commission des services au public, qui suit : dcpsc.org.

Quel est le tarif qui vous sera réellement facturé ? Que vous ayez pour objectif de réaliser des économies ou d'obtenir un service plus conforme à vos besoins, vous ne devez pas perdre de vue le tarif initial du service. Le fournisseur s'engage-t-il à garantir par écrit le tarif indiqué pendant toute la durée du contrat ?

Existe-t-il un organisme vous permettant de comparer les tarifs de votre fournisseur actuel d'énergie avec ceux du fournisseur alternatif en question ? La lecture du détail des factures d'énergie, indiquant le tarif facturé, les taxes et frais d'acheminement peut

s'avérer être un exercice assez déroutant. La plupart des consommateurs reconnaissent avoir besoin de faire appel à un tiers impartial pour mettre à plat les nombreux éléments composant le total de la facture, afin d'être en mesure d'établir une comparaison. L'O.P.C. peut vous aider dans cette démarche. Vous trouverez en exemple un comparatif de factures d'énergie sur le site suivant : www.opc-dc.gov.

Quels sont les renseignements personnels qu'un fournisseur peut exiger dans ses conditions générales de vente ?

En aucun cas, vous ne serez tenu(e) de lui fournir votre numéro de sécurité sociale, votre numéro de compte bancaire ou bien encore les informations figurant sur votre permis de conduire ou votre carte de crédit, avant que la proposition de contrat ne vous soit soumise. Si ces renseignements vous sont demandés d'emblée, l'O.P.C. vous recommande de faire preuve d'une extrême vigilance. Les coordonnées de votre carte de crédit ou votre relevé d'identité bancaire ne doivent servir que comme moyen de paiement. Vous devez également demander si la société établira un dossier de crédit lors de votre souscription.

Avez-vous le sentiment que l'on exerce une pression sur vous pour vous faire changer de fournisseur ?

Toute offre légitime de la part d'un fournisseur ne saurait reposer sur des méthodes de vente plus ou moins forcées. L'O.P.C. vous recommande d'exiger une copie intégrale du contrat pour examen, laquelle doit comporter le détail de tous les frais, ainsi que les dispositions relatives aux pénalités, avant de prendre la décision de signer ou d'accepter toute fourniture de service par téléphone.

Mes données « client » resteront-elles confidentielles ? L'O.P.C. vous recommande également de demander si vos informations personnelles resteront confidentielles, ou bien si la société a

le droit de vendre sa liste de clients à des entreprises de vente par correspondance ou de télémarketing.

Saviez-vous que même en passant par un fournisseur alternatif, votre fournisseur local assurera toujours l'acheminement de l'énergie jusqu'à votre domicile ? Dans la plupart des cas, quel que soit le fournisseur choisi, vous resterez également client chez le fournisseur institutionnel pour l'acheminement de l'énergie. Par conséquent, vous devez connaître à l'avance les conditions de facturation, la date à laquelle la facture vous parviendra et quand celle-ci sera due. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les deux sociétés soient payées en temps voulu.

Quelles sont les modalités d'annulation d'un contrat chez un nouveau fournisseur d'énergie ?

Enfin, l'O.P.C. vous recommande d'examiner attentivement si vous avez la possibilité de résilier le contrat sur simple demande de votre part, quelle qu'en soit la raison, dans les toutes premières semaines, ou à tout autre moment pendant toute la durée du contrat. Avant de signer ou de donner votre consentement verbal, vous devez demander s'il existe un délai de rétractation et quelles sont les pénalités applicables en cas de résiliation anticipée.

Le service clientèle donnera-t-il entière satisfaction ? La qualité du service constitue un autre élément décisif dans le choix d'un fournisseur d'énergie. Il est important de savoir si le fournisseur offre une assistance à la clientèle disposant de services et d'un bureau sur place, et si un numéro de téléphone local est joignable par le client en cas de nécessité

Pour de plus amples informations, veuillez contacter le service « Tous citoyens-consommateurs » au 202-727-3071, par courriel à ccceo@opc-dc.gov; ou encore, en vous rendant sur le site Internet à l'adresse qui suit: www.opc-dc.gov.



Service « Tous citoyens-consommateurs » du District de Columbia
1133 15th Street, NW, Suite 500 | Washington, DC 20005
Téléphone : 202.727.3071 | Fax : 202.727.1014 | Téléscripateur/ATME : 202.727.2876

