

COMMENT CHANGER DE DÉTAILLANT D'ÉNERGIE



Voici la marche à suivre pour changer de détaillant d'électricité ou de gaz naturel

En Alberta, les consommateurs d'électricité et de gaz naturel peuvent choisir les services d'un détaillant par défaut ou d'un détaillant concurrent.

Avant de changer de détaillant

Comparer les options en matière d'électricité et de gaz naturel

Avant de changer de détaillant, les consommateurs devraient se renseigner sur les différences entre les types de détaillants et les tarifs qu'ils offrent.

Prenez connaissance de l'outil de comparaison des coûts pour avoir un aperçu des plans proposés dans votre région, de la ventilation des tarifs, des frais, des conditions générales et des autres frais.

Les consommateurs qui décident de changer en raison d'une promotion (mois gratuits, tarifs spéciaux, cadeaux) devraient s'assurer de bien comprendre les détails de l'offre et les frais connexes.

Contactez le détaillant d'électricité ou de gaz naturel choisi

Pour obtenir des services publics, les consommateurs doivent s'inscrire directement auprès du détaillant.

Avant de signer un contrat, il est important de le lire attentivement et d'en comprendre les conditions générales. Les détaillants peuvent avoir différentes exigences, notamment une vérification du crédit, un compte de courriel ou un retrait direct.

Annulation des services

Mettre fin à des services d'électricité ou de gaz naturel

Avant de changer de fournisseur, les consommateurs peuvent demander à leur détaillant de confirmer s'ils doivent donner un préavis ou payer des frais de résiliation de contrat.

Assurez-vous de payer la dernière facture du détaillant pour régler toutes les sommes dues. Si vous ne recevez pas de facture finale dans le mois suivant le changement de détaillant, communiquez avec l'ancien détaillant. Si le compte présente un solde créditeur à la clôture, le détaillant remboursera ce solde. Les paiements et les crédits ne peuvent pas être transférés d'un détaillant à l'autre. Si vous déménagez et que vous recevez des factures papier, il est important de fournir une adresse de réexpédition.

N'oubliez pas que la dernière facture peut être plus élevée ou moins élevée qu'une facture habituelle en raison de ce qui suit :

- Frais de fermeture de compte
- Changements dans le cycle de facturation
- Rattrapage des plans budgétaires
- Utilisation de relevés réels plutôt que d'estimations

Mise en service

Début des services d'un nouveau détaillant

Après que les consommateurs se sont inscrits aux services, les détaillants peuvent envoyer un avis de confirmation par courriel, par téléphone ou par la poste. Il est important pour les consommateurs de confirmer que les détails du contrat sont exacts, y compris le nom et l'adresse du titulaire du compte, le tarif et les conditions.

Si les consommateurs changent d'avis, tous les détaillants concurrents prévoient une « période de réflexion » de dix jours civils pendant laquelle le contrat peut être résilié sans raison particulière et sans pénalité. Le dernier détaillant ou le détaillant actuel des consommateurs continuera de fournir le service.

Le changement de détaillant peut exiger entre 10 et 90 jours civils. Les consommateurs sont tenus de régler leurs factures auprès de leur ancien fournisseur jusqu'à la date du changement. Toutefois, la société de distribution d'électricité continuera à fournir l'énergie.

Si les consommateurs ne reçoivent pas de facture de leur nouveau détaillant dans le mois suivant le changement, communiquez avec le détaillant pour confirmer que les renseignements du compte sont exacts, notamment l'adresse de facturation. Ne pas maintenir un compte actif peut entraîner des factures de rattrapage élevées ou la coupure des services.

utilitiesconsumer
advocate



310-4UCA (4822) | 1-888-644-6608
UCAhelps@gov.ab.ca | UCAhelps.alberta.ca

Also available in English