



# GUIDE PRATIQUE DES MARCHÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL

Guide à destination des consommateurs



# Sommaire

## Comprendre votre contrat et votre consommation d'énergie

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Producteurs, gestionnaires de réseaux, fournisseur d'énergie :<br>quels sont leurs rôles ? | 4  |
| Les autres acteurs du secteur à connaître                                                  | 5  |
| Les compteurs                                                                              | 6  |
| Les compteurs communicants : Linky et Gazpar                                               | 7  |
| Les offres d'électricité et de gaz naturel                                                 | 8  |
| Les démarches à effectuer : déménagement, emménagement,<br>changement de fournisseur       | 10 |
| et construction                                                                            | 11 |
| Vos contrats et factures                                                                   | 12 |

## Connaître vos droits, aides et recours

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Vous avez des difficultés de paiement             | 14 |
| Économisez l'énergie                              | 15 |
| Votre facture est anormalement élevée             | 16 |
| Vous avez été démarché                            | 18 |
| Vous n'avez plus d'électricité ou de gaz naturel  | 19 |
| Votre contrat a été résilié                       | 20 |
| Vous avez changé de fournisseur sans le souhaiter | 21 |
| Réglez un litige                                  | 22 |

# L'édito

Madame, Monsieur,

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les particuliers ont la possibilité de choisir leurs fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Le médiateur national de l'énergie vous propose ce guide pratique afin de vous apporter une information claire, complète et objective, destinée à mieux appréhender les marchés de l'électricité et du gaz.

Très simple, ce guide explique le rôle des différents acteurs et met en lumière les obligations des opérateurs. Il vous explique vos droits et les démarches à effectuer lors d'un déménagement ou d'un changement de fournisseur par exemple.

Il vient compléter le dispositif gratuit d'information énergie-info assuré par le médiateur national de l'énergie.

Énergie-info est constitué :

- ✓ du site internet [energie-info.fr](http://energie-info.fr), qui permet notamment, grâce à un comparateur indépendant, d'étudier en détail les différentes offres proposées par l'ensemble des fournisseurs ;
- ✓ d'une plateforme téléphonique dédiée aux consommateurs : ses conseillers sont à votre disposition au 0 800 112 212 pour répondre à toutes vos questions et vous orienter dans vos démarches.

L'accès à la fourniture d'électricité et de gaz naturel est un droit pour tous les consommateurs : être bien informé pour en bénéficier est une nécessité.

Nous espérons que ce guide vous sera utile et vous souhaitons une très bonne lecture.

Olivier CHALLAN BELVAL  
médiateur national de l'énergie

# COMPRENDRE VOTRE CONTRAT ET VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

---



# PRODUCTEURS, GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX, FOURNISSEUR D'ÉNERGIE : QUELS SONT LEURS RÔLES ?

## LES PRODUCTEURS

Les producteurs vendent « en gros » l'électricité ou le gaz qu'ils produisent à des fournisseurs.

Les producteurs d'électricité exploitent des centrales nucléaires ou thermiques classiques (au fioul, au gaz naturel, au charbon) et des sources d'énergies renouvelables (centrales hydrauliques, éoliennes, panneaux photovoltaïques). Ils sont situés en France ou en Europe, puisque les réseaux d'électricité sont reliés entre eux.

Les producteurs de gaz naturel exploitent des gisements souterrains de gaz naturel, dont le gaz est extrait, puis transporté (par gazoduc ou bateau « méthanier ») jusqu'aux pays consommateurs. Il se développe également du gaz d'origine renouvelable, obtenu par un procédé chimique et biologique, la méthanisation.

## LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

L'énergie est acheminée du lieu de production à votre domicile par des réseaux de transport et de distribution. Ces activités restent en monopole.

- ✓ **Les réseaux de transport** répartissent l'énergie sur l'ensemble du territoire sur les lignes à très haute tension en électricité et par des gazoducs en gaz : ce sont de grandes infrastructures, appelées autoroutes de l'énergie. Les gestionnaires de réseaux de transport sont RTE en électricité et NATRAN (ex GRTGAZ) ou TERECA en gaz.
- ✓ **Les réseaux de distribution** acheminent l'électricité et le gaz naturel jusqu'à votre domicile, pour le compte de tous les fournisseurs. Les réseaux appartiennent aux collectivités locales. Les gestionnaires de réseaux de distribution, également appelés distributeurs, exploitent, entretiennent et développent les réseaux pour le compte des collectivités. Ils sont garants de la continuité et de la qualité de l'énergie livrée. Les gestionnaires de réseaux assurent les services de dépannage et réalisent d'autres prestations techniques, comme

le relevé des compteurs ou les nouveaux raccordements. La grande majorité des collectivités locales a confié la gestion de ces réseaux à ENEDIS pour l'électricité et GRDF pour le gaz naturel.

## LES FOURNISSEURS

Les fournisseurs d'énergie vendent « au détail » l'électricité ou le gaz naturel qu'ils ont achetés au préalable aux producteurs ou sur les marchés, ou produit eux-mêmes. C'est avec les fournisseurs que vous concluez un contrat. Les fournisseurs vous envoient les factures. Leur activité est soumise à la concurrence. Il existe aujourd'hui une trentaine de fournisseurs nationaux proposant des offres aux particuliers.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les fournisseurs historiques, généralement EDF en électricité et ENGIE pour le gaz naturel, ne sont plus les seuls à pouvoir vous fournir de l'énergie. EDF et ENGIE sont deux entreprises différentes et concurrentes qui vendent toutes les deux de l'électricité et du gaz naturel.

Vous pouvez choisir votre offre d'électricité ou de gaz naturel parmi les offres proposées par les fournisseurs historiques et les autres fournisseurs, appelés parfois fournisseurs alternatifs.

## À SAVOIR

### Les entreprises locales de distribution

Les Entreprises Locales de Distribution (ELD) sont présentes dans les zones non desservies par les 2 principaux gestionnaires de réseaux de distribution, soit environ 5 % du territoire. Les ELD sont en charge de l'entretien et de la gestion des réseaux de distribution et de la fourniture d'énergie aux tarifs réglementés. Dans les communes desservies par une ELD, vous n'avez souvent pas le choix pour votre offre d'énergie car, pour l'instant, peu ou pas de concurrents proposent des offres aux particuliers.

# LES AUTRES ACTEURS DU SECTEUR À CONNAÎTRE

## LE MINISTÈRE EN CHARGE DE L'ÉNERGIE

Le ministre en charge de l'énergie prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans le domaine de l'énergie, notamment en matière tarifaire.

## LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE (CRE)

La Commission de régulation de l'énergie veille au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France, au bénéfice des consommateurs finals et en cohérence avec les objectifs de la politique énergétique.

[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

## LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES (DGCCRF)

Cette direction du ministère en charge de l'économie surveille les infractions au code de la consommation. Afin qu'elle puisse, le cas échéant, engager des poursuites à l'égard du professionnel concerné, il vous appartient de contacter la direction départementale du lieu du siège social du professionnel. Les coordonnées des directions départementales de la DGCCRF sont accessibles sur son site :

[www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP)

Pour signaler un professionnel : [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)

## LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

14 associations de consommateurs agréées interviennent dans le domaine de l'énergie. Elles peuvent vous aider dans vos démarches et le règlement de vos litiges. Retrouvez la liste complète sur le site [energie-info.fr](http://energie-info.fr). Et retrouvez la liste de l'ensemble des associations sur le site de l'INC : [www.inc-conso.fr/content/les-associations-de-consommateurs](http://www.inc-conso.fr/content/les-associations-de-consommateurs)

## LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée en 2006. Il a deux missions : informer les consommateurs et autoconsommateurs d'énergie sur leurs droits et proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

0800 112 212 (service et appel gratuits)

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### Une énergie et un réseau identique pour tous

Quels que soient l'offre et le fournisseur choisis, la qualité de fourniture de l'électricité et du gaz naturel est la même. Elle est garantie par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel.

Les services d'urgence et de dépannage sont toujours assurés par ces mêmes gestionnaires, quel que soit votre fournisseur.

# LES COMPTEURS

Votre compteur peut se trouver dans votre logement ou à l'extérieur. Il ne vous appartient pas. Si vous habitez dans un immeuble et que les compteurs sont regroupés, vous pouvez retrouver le vôtre grâce à son identifiant indiqué sur votre facture.

## LE RELEVÉ DE COMPTEUR

Le gestionnaire de réseau de distribution a l'obligation de relever les compteurs au moins une fois par an, quel que soit votre fournisseur d'énergie. Le fournisseur a l'obligation de facturer ses clients sur la base d'un index réel au moins une fois par an. Le consommateur a, quant à lui, l'obligation de laisser accès à son compteur au moins une fois par an. Si vous êtes équipé d'un compteur communicant, il est relevé à distance.

## LES DIFFÉRENTS INDEX

Un index est un nombre qui correspond à la consommation affichée par votre compteur d'électricité ou de gaz naturel.

Si vous êtes équipé d'un compteur communicant, un index réel, transmis par le gestionnaire de réseau, peut être utilisé tous les mois par votre fournisseur pour la facturation.

Si vous n'êtes pas équipé d'un compteur communicant, l'index peut être réel, estimé ou auto-relevé.

- ✓ **Index réel** : index indiqué sur votre compteur et relevé ou télérelevé par le gestionnaire de réseau de distribution.
- ✓ **Index estimé** : votre fournisseur de gaz naturel ou d'électricité peut établir une facture intermédiaire sur la base d'une estimation en fonction de vos habitudes et de vos consommations passées s'il ne dispose pas d'index relevé.
- ✓ **Index auto-relevé** : vous effectuez un relevé de compteur et le transmettez au

gestionnaire de réseau ou au fournisseur lors d'une mise en service, une facture entre deux relevés, un changement de fournisseur ou une résiliation. Si vous êtes absent, que vous n'avez pas de compteur communicant et que votre compteur n'est pas accessible par le technicien, vous pouvez faire un auto-relevé soit en renvoyant la carte-réponse, soit par téléphone ou internet. À noter que pour les personnes refusant de poser un compteur Linky, des frais supplémentaires seront appliqués.

## LIRE LES INDEX SUR LE COMPTEUR

- ✓ Si vous êtes équipé d'un compteur Linky, ce qui est le cas pour plus de 90% des foyers français, appuyez sur les boutons « + » et « - » pour faire défiler les informations.
- ✓ Si vous êtes équipé d'un compteur électronique (en électricité), appuyez sur le bouton « Défilement ». Si des chiffres s'affichent sans texte, vous avez souscrit une option tarifaire base (simple tarif). Relevez les chiffres indiqués. Si des chiffres s'affichent avec une indication texte « creuse » ou « pleine », vous êtes en option double tarif (Heures Pleines/Heure Creuses). Relevez les premiers chiffres indiqués et la tranche horaire puis appuyez de nouveau sur le bouton « Défilement » pour relever les autres chiffres indiqués et l'autre tranche horaire.
- ✓ Si vous êtes équipé d'un compteur de type électromécanique ou Gazpar (en gaz), relevez uniquement les chiffres sur fond noir sans tenir compte des chiffres sur fond rouge.

### IMPORTANT

Si vous n'êtes pas d'accord avec un index réel ou estimé utilisé dans votre facturation, contactez immédiatement votre fournisseur d'énergie.

# LES COMPTEURS COMMUNICANTS : LINKY ET GAZPAR

Une grande majorité des compteurs a été remplacée par des compteurs de nouvelle génération, Linky pour l'électricité et Gazpar pour le gaz naturel. On les appelle aussi compteurs « communicants », « évolués » ou « intelligents ».

Comme les anciens compteurs, ils enregistrent vos consommations d'énergie. **Mais leur technologie leur permet de communiquer avec les systèmes d'information des gestionnaires de réseaux pour faciliter la remontée des données.**

**Le remplacement du compteur n'est pas facturé. Il ne change ni votre contrat, ni le prix de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel.**

## CE QUE LES COMPTEURS COMMUNICANTS CHANGENT

- ✓ **Un relevé des compteurs à distance ;**
- ✓ **Des factures plus précises** car les fournisseurs disposent de relevés mensuels
- ✓ **Un pilotage du réseau plus efficace** et la réalisation de certaines opérations à distance pour l'électricité, telle qu'une augmentation de puissance ou un changement de tarif ;
- ✓ **La possibilité de mieux suivre votre consommation d'énergie pour mieux la maîtriser** : le gestionnaire de réseau met à votre disposition, sans facturation, un site internet sécurisé permettant de suivre votre consommation quotidienne ;
- ✓ **De nouvelles offres d'électricité** avec des tranches horaires plus fines qui peuvent vous permettre de réaliser des économies.

## LE DÉPLOIEMENT

Le déploiement des compteurs communicants s'est achevé. Presque l'ensemble des compteurs d'électricité et de gaz ont été remplacés par les compteurs communicants.

## LA PROTECTION DES DONNÉES

Toutes les données de consommation sont cryptées à la source, c'est-à-dire dans le compteur. Les gestionnaires de réseaux garantissent ainsi la protection des données pendant leur transmission entre votre domicile et le système d'information centralisé du gestionnaire de réseau.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a strictement encadré la gestion et l'utilisation de ces données : les données de consommation mensuelle sont transmises à votre fournisseur. En revanche, vos données de consommation plus précises (quotidiennes, horaires ou plus fines pour l'électricité) ne peuvent pas être transmises à des tiers (fournisseur d'énergie ou de services) sans votre autorisation.

## LES ONDES ÉMISES

Linky utilise la technologie du Courant Porteur en Ligne (CPL) comme premier niveau de communication des données vers un concentrateur : l'information transite via les câbles électriques. Il n'induit pas davantage de champs électromagnétiques à l'intérieur des logements que les compteurs actuels. Un deuxième niveau de communication est assuré par le réseau de téléphonie mobile entre le concentrateur et le système central d'ENEDIS.

Gazpar transmet les données deux fois par jour, en moins d'une seconde, par onde radio, vers un concentrateur, utilisant une fréquence de 169 MHz, proche des fréquences de la radio FM. Un deuxième niveau de communication est assuré par téléphonie mobile entre le concentrateur et le système d'informations de GRDF.

## CONTACTS UTILES

- ✓ **ENEDIS** : [compteur-linky.com](http://compteur-linky.com) ou au 0 800 054 659 (Service et appel gratuits),
- ✓ **GRDF** : Gazpar sur [grdf.fr/ou](http://grdf.fr/ou) au 09 70 73 65 98 - rubrique Gazpar (N° non surtaxé).
- ✓ **CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- ✓ **ANFR** : Agence nationale des fréquences [www.anfr.fr](http://www.anfr.fr)

# LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL

Les offres d'électricité et de gaz naturel se composent de trois éléments : **abonnement**, **énergie consommée** et **taxes**.

Pour connaître le détail des offres, vous pouvez utiliser les fiches standardisées de présentation des offres que chaque fournisseur doit communiquer sur demande ou utiliser le comparateur du médiateur national de l'énergie. Vous pouvez aussi appeler le numéro vert 0 800 112 212 (appel et service gratuits) pour obtenir une simulation si vous ne maîtrisez pas les outils.

## LE COMPARATEUR DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Vous pouvez comparer les offres d'électricité et de gaz naturel sur l'outil développé par le médiateur national de l'énergie.

Munissez-vous d'une facture de votre fournisseur et rendez vous sur : [comparateur.energie-info.fr](http://comparateur.energie-info.fr). Remplissez au fur et à mesure le formulaire. Vous n'avez pas de facture sous la main ou vous emménagez dans un nouveau logement ? L'outil vous permet de faire une simulation de votre consommation afin de trouver l'offre qui correspond le mieux à vos usages. En électricité, il peut, si vous lui en donnez l'autorisation, récupérer votre niveau de consommation et la puissance de votre compteur, auprès d'Enedis.

Vous pouvez trier les résultats par prix, par types d'offre, par niveau d'énergie verte et également comparer avec votre offre actuelle.

En consultant le détail de l'offre, vous trouverez les coordonnées du fournisseur pour le contacter.

Le médiateur national de l'énergie est indépendant de tous les acteurs du secteur de l'énergie. Il n'effectue pas de mise en relation.

### IMPORTANT

Attention, pour comparer les offres, regardez le prix du kWh et de l'abonnement et non le montant des mensualités proposées par les fournisseurs. Les mensualités ne sont que le reflet d'une estimation de la facturation annuelle.

## LES CRITÈRES À REGARDER POUR COMPARER LES OFFRES

✓ **Le prix de vente de l'énergie** : comparez la partie fixe (l'abonnement) et la partie variable (la consommation en « kilowattheures » - kWh).

Dans le cas d'une offre d'électricité « Heures Pleines / Heures Creuses », comparez les deux niveaux de prix du kWh selon la plage horaire.

Observez les montants en utilisant comme référence systématiquement soit TTC soit HT.

Dans le cas d'une offre électricité & gaz (« formule bi-énergies » ou « offre duale »), comparez le prix de l'électricité et du gaz naturel séparément. Certaines offres peuvent être moins chères pour une énergie et plus chères pour l'autre.

Certaines offres bénéficient de promotions ou de remises. Vérifiez les conditions de l'offre promotionnelle et sa durée.

✓ **Le mode d'évolution des prix** influence fortement le niveau de prix futur de l'offre que vous choisirez.

**Les tarifs réglementés** de vente d'électricité sont fixés par les pouvoirs publics. Ils évoluent une ou deux fois par an (généralement le 1<sup>er</sup> août et parfois également en début d'année).

En gaz, les tarifs réglementés ont été supprimés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023. La Commission de régulation de l'énergie a mis en place un prix repère pour permettre aux consommateurs de comparer les prix des offres de fourniture de gaz. Ce prix est indicatif et publié chaque mois.

**Les offres de marché à prix fixe** ont des prix figés pendant une durée déterminée par contrat : 1 an, 2 ans ou 3 ans. Les fournisseurs s'engagent sur le prix pendant cette durée mais vous pouvez changer d'offre ou de fournisseur à tout moment, sans frais. Dans la plupart des offres à prix fixe, les fournisseurs s'engagent sur le prix hors taxes de l'énergie (en kWh) uniquement.

En revanche, l'abonnement et les taxes peuvent évoluer (et parfois même la part acheminement du prix de l'énergie).

**Les offres de marché à prix indexé**, qu'il s'agisse des tarifs réglementés en électricité ou du prix repère en gaz, voient leurs prix évoluer à la même fréquence et dans le respect du niveau d'indexation défini dans le contrat.

Il existe des offres de marché avec d'autres évolutions ou indexations définies dans le contrat. Les offres indexées sur les marchés présentent des risques car elles fluctuent fortement en fonction de l'offre et de la demande, de la saisonnalité, voire en fonction de l'heure de la journée.

- ✓ **Le service de gestion de clientèle :**
  - Les moyens de paiement acceptés ;
  - Les modes de contacts possibles et leurs horaires (téléphone, courrier, courriel ou espace client sur internet...). Les offres en ligne ne proposent pas de service client par téléphone.

- **Qualité du service client** ; pour connaître la qualité de service des fournisseurs, vous pouvez consulter les publications des associations de consommateurs. Pour chaque fournisseur, le taux de saisines en médiation reçu par le médiateur national de l'énergie est également un indicateur. Sur le comparateur indépendant du médiateur national de l'énergie, le taux de saisines est représenté par des étoiles.

- ✓ **Les frais annexes :**
  - L'existence d'un dépôt de garantie (selon le mode de paiement notamment),
  - Le montant des frais en cas d'impayés,
  - Le montant des services annexes (diagnostic énergétique, assurance dépannage, suivi de la consommation). Il n'est jamais obligatoire de souscrire des services additionnels payants.
- ✓ **Les critères environnementaux :** offres d'électricité « verte » ou offres de gaz naturel « biogaz » ou « compensées carbone ».

## FOCUS

### Publication mensuel du prix repère du gaz

Depuis la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel (TRVG) le 30 juin 2023, la Commission de régulation de l'énergie a instauré un dispositif de prix repère pour permettre aux consommateurs de comparer les prix des offres de fourniture de gaz.

Le prix repère, mis à jour mensuellement, reflète les coûts supportés par les fournisseurs au titre de la fourniture de gaz naturel pour un client résidentiel. Il est décomposé en 2 parties : l'abonnement et le prix moyen par kWh.

Les consommateurs peuvent désormais utiliser cet indicateur pour comparer les offres de fourniture de gaz naturel. Ils doivent également tenir compte des conditions contractuelles qui leur sont associées (et notamment, les modalités d'évolution des prix).

Attention pour les zones desservies par une entreprise Locale de Distribution, le prix repère est différent. Chaque zone peut avoir un prix repère distinct, en fonction des coûts locaux de transport et de distribution.

## FOCUS

### Les offres vertes

Le terme électricité « verte » désigne l'électricité produite uniquement à partir de sources d'énergies renouvelables telles que l'énergie hydraulique (barrages), éolienne, solaire, géothermique, houlomotrice et marémotrice ou encore l'énergie issue de la biomasse (bois, gaz de décharge, gaz de stations d'épuration d'eaux usées, biogaz...).

Le gaz « vert » est issu essentiellement du biométhane qui, contrairement au gaz naturel d'origine fossile présent dans les sous-sols de la planète, est obtenu par un procédé chimique et biologique : la méthanisation.

Une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel est dite « verte » si le fournisseur peut garantir qu'une quantité d'énergie d'origine renouvelable équivalente à la consommation des clients de cette offre a été injectée sur le réseau. Pour prouver qu'une quantité équivalente d'électricité verte a été injectée sur le réseau, seules les Garanties d'Origine (GO) ont valeur de certification.

En électricité, l'ADEME a mis en place un label plus exigeant que les garanties d'origine, le label VertVolt.

# LES DÉMARCHES À EFFECTUER

## VOUS DÉMÉNAGEZ

Avant de quitter votre logement, contactez à l'avance vos fournisseurs d'électricité et de gaz naturel pour résilier vos contrats. Votre fournisseur peut vous proposer un rendez-vous de résiliation (en gaz notamment) sans aucun frais. Si vous reportez la date de votre déménagement, informez-en votre fournisseur afin de décaler la date de la résiliation.

Attention, si vous oubliez de résilier votre contrat, vous serez redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie jusqu'à l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré.

Le jour de votre déménagement, relevez vos compteurs (en prenant une photo ou en notant les index) et transmettez les informations à votre fournisseur pour qu'il puisse établir votre facture de résiliation. Pensez à indiquer ce relevé sur tout document utile, comme l'état des lieux.

## VOUS EMMÉNAGEZ

15 jours avant votre emménagement, souscrivez à une offre même s'il y a du courant dans le logement car l'énergie peut être coupée, sans préavis, dès lors que vous n'êtes pas titulaire d'un contrat pour ce logement. Relevez les index des compteurs et transmettez cette information à votre fournisseur d'énergie. La consommation d'énergie sans contrat peut être assimilée à du vol d'énergie et vous sera facturée.

Un délai de mise en service de 5 jours ouvrés est généralement nécessaire (sauf si vous êtes équipé d'un compteur Linky communicant en électricité, car l'intervention peut être effectuée à distance). Une mise en service en urgence peut être demandée, mais cela entraîne des coûts additionnels.

## FOCUS

### Le changement de fournisseur est toujours possible

Vous pouvez changer gratuitement de fournisseur autant de fois que vous le voulez ou revenir chez un fournisseur que vous avez précédemment quitté. Si vous avez quitté une offre de fourniture d'électricité au tarif réglementé, vous pouvez revenir à ce tarif pour le même logement sans délai et sans frais.

## VOUS CHANGEZ DE FOURNISSEUR

Repérez l'offre qui vous intéresse et souscrivez un contrat directement avec le nouveau fournisseur. Votre contrat en cours sera résilié automatiquement à la date de prise d'effet de votre nouveau contrat, sans qu'il y ait d'interruption d'électricité ou de gaz naturel. Vous n'avez aucune autre démarche à accomplir. Lorsque vous souscrivez un contrat avec un nouveau fournisseur, transmettez-lui les index de votre compteur ainsi que le numéro de PDL (Point De Livraison) ou PRM (Point Référence Mesure) pour un contrat d'électricité et le numéro de PCE (Point de Comptage et d'Estimation) pour un contrat de gaz naturel. Ces références à 14 chiffres figurent sur vos factures.

Le relevé de votre compteur sera télé-relevé si vous êtes équipé d'un compteur communicant Linky ou Gazpar. À défaut, il sera estimé à la date du changement de fournisseur par votre gestionnaire de réseau, sur la base de vos consommations passées, et fiabilisé par votre auto-relevé. Cette information sera communiquée à votre ancien et à votre nouveau fournisseur.

Le délai technique de changement est de quelques jours. En cas de démarchage ou de vente à distance, il faut tenir compte du délai de rétractation de 14 jours.

Jusqu'à la date de changement de fournisseur, votre fournisseur actuel continue à vous facturer l'énergie que vous consommez. La continuité d'alimentation est garantie par le gestionnaire de réseau de distribution.

## IMPORTANT

- ✓ Le changement de fournisseur est gratuit (sauf si vous demandez qu'un relevé soit effectué par un technicien le jour de votre changement, auquel cas, il sera facturé).
- ✓ En changeant de fournisseur, vous ne changez pas de compteur d'électricité ou de gaz naturel.
- ✓ Vous souscrivez un contrat avec le nouveau fournisseur de votre choix. Vous n'êtes engagé que par votre signature sauf si vous demandez à bénéficier immédiatement du service lors d'un emménagement.

# VOUS FAITES CONSTRUIRE

S'il n'y a pas de compteur électrique dans votre futur logement, **vous devez vous adresser au gestionnaire de réseau de distribution dont dépend votre logement pour le raccorder au réseau d'électricité**. Il étudiera la faisabilité du raccordement, le prix, le délai de réalisation, l'emplacement du compteur...

Votre fournisseur peut également vous proposer un service d'accompagnement (gratuit ou payant selon les offres) pour le raccordement. Il fera alors l'intermédiaire entre vous et le gestionnaire de réseau.

Les travaux de raccordement débutent une fois les autorisations administratives obtenues et après l'acceptation du devis et le règlement d'un acompte.

Pour la mise en service de l'installation, vous devez au préalable signer un contrat avec un fournisseur et présenter un certificat de conformité de votre installation.

Lorsque vous signez un contrat de fourniture d'électricité, votre fournisseur planifie avec vous la mise en service de votre installation.

Cette mise en service est payante (son montant est le même quel que soit le fournisseur). Elle nécessite le passage à votre domicile d'un agent du gestionnaire de réseau.

Pour réaliser votre installation électrique intérieure, vous devez faire appel à un électricien qui vous remettra à l'issue des travaux un certificat de conformité visé par un organisme agréé (Consuel). La présentation du certificat est obligatoire pour la mise en service de l'installation par votre gestionnaire de réseau.

Le surcoût d'investissement dans une maison basse consommation est amorti par les importantes économies d'énergie réalisées à l'usage.

## La check-list pour un bâtiment économe en énergie :

- un bâtiment compact et ouvert au soleil
- une isolation renforcée des parois
- une réduction des ponts thermiques
- des fenêtres très performantes
- l'élimination des fuites d'air
- une ventilation automatique avec récupération de chaleur
- un chauffage à haut rendement
- un chauffe-eau solaire

+ d'infos sur [agirpourlatransition.ademe.fr](http://agirpourlatransition.ademe.fr)

## FOCUS

### L'autoconsommation

Autoconsommer, c'est consommer votre propre production d'électricité. Avant de vous décider, vérifiez vos besoins en énergie et comparez les différentes solutions en fonction de ce qu'elles produisent et de leur rentabilité. Demandez des devis, sans vous engager, en regardant la puissance, le coût des panneaux, de leur installation et de leur entretien. Certains prestataires déduisent directement des devis les aides financières distribuées par l'État mais vérifiez que votre projet est bien éligible à ces aides et leurs montants sur le site [www.photovoltaique.info](http://www.photovoltaique.info).

Vous devez être raccordé au réseau pour y injecter le surplus de votre production et recevoir de l'électricité lorsque vous ne produisez pas assez. Il faut pour cela contacter le gestionnaire de réseau. Vous devez également contacter votre mairie pour obtenir les autorisations nécessaires à la conformité du projet.

# VOS CONTRATS ET FACTURES

Quel que soit son mode de conclusion (démarchage, vente à distance, en magasin), l'offre et le contrat doivent être mis à votre disposition par le fournisseur sur support durable (article L221-16 du code de la consommation) avant la signature.

## CE QUE VOUS DEVEZ REGARDER AVANT DE SIGNER UN CONTRAT

Le code de la consommation indique les mentions obligatoires devant figurer dans une offre de fourniture d'électricité (article L. 224-3) et dans le contrat (article L. 224-7). 17 mentions doivent obligatoirement figurer dans les offres de fourniture dont les coordonnées de l'entreprise, les prix de ces produits et services à la date de l'offre, les conditions d'évolution de ces prix, les services proposés et les modalités de facturation.

En plus des informations mentionnées dans l'offre, le contrat doit mentionner la date de prise d'effet du contrat et sa date d'échéance s'il est à durée déterminée, le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les modalités de comptage de l'énergie consommée.

## CE QUE VOUS RETROUVEZ SUR VOS FACTURES

Les coordonnées de votre fournisseur ou les références de votre contrat se trouvent sur votre facture, ainsi que les coordonnées des services d'urgence et de dépannage, assurés par le gestionnaire de réseau, quel que soit votre fournisseur. La référence de votre compteur est également indiquée.

En plus de votre abonnement et du coût de vos consommations d'énergie hors taxe, votre facture comprend des taxes fixées par les pouvoirs publics et les collectivités locales.

## LE DÉTAIL DES TAXES SUR L'ÉLECTRICITÉ

- ✓ La contribution tarifaire d'acheminement (CTA) : cette contribution permet de financer les droits spécifiques de l'assurance-vieillesse du personnel relevant du régime des industries électriques et gazières.
- ✓ La taxe Intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE) ou contribution au service public d'électricité (CSPE) : Elle est également appelée "accise" sur l'électricité. Elle est appliquée sur le prix du kilowattheure
- ✓ La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) : Une TVA réduite à 5,5 % qui passera à 20 % à compter du 1er août 2025 s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la CTA. Une TVA à 20 % est appliquée sur le montant des consommations, sur la CSPE, ainsi que sur les TCFE.

## LE DÉTAIL DES TAXES SUR LE GAZ NATUREL

- ✓ La contribution tarifaire d'acheminement (CTA) : cette contribution permet de financer les droits spécifiques de l'assurance-vieillesse du personnel relevant du régime des industries électriques et gazières.
- ✓ La taxe intérieure sur consommation de gaz naturel (TICGN) : elle est appliquée sur le prix du kilowattheure. Elle est perçue pour le compte des Douanes. Elle est ensuite intégrée, en tant que recette, au budget de l'État.
- ✓ La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) : Une TVA réduite à 5,5 % qui passera à 20 % à compter du 1er août 2025 s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la CTA. Une TVA à 20 % s'applique sur le montant des consommations et sur la TICGN.

# CONNAÎTRE VOS DROITS, AIDES ET RECOURS

---



# VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

## CE QU'IL SE PASSE SI VOUS NE PAYEZ PAS VOTRE FACTURE

Lorsque votre fournisseur vous envoie sa facture, **vous avez 14 jours pour la payer**. Sans règlement de votre part, votre fournisseur vous envoie un courrier vous informant qu'après un délai supplémentaire de 15 jours laissé pour régulariser votre situation, votre fourniture d'énergie peut être réduite ou suspendue 20 jours après. Le déplacement pour la suspension de la fourniture (ou la limitation de puissance) vous sera facturé.

En cas d'impayé, votre fournisseur peut décider de résilier votre contrat. Dans ce cas, vous devez absolument signer un contrat avec un nouveau fournisseur.

La résiliation de votre contrat n'annule pas votre dette. Vous devez la régler à votre ancien fournisseur.

Si vous rencontrez des difficultés pour régler vos factures, contactez sans délai votre fournisseur d'énergie afin de trouver une solution pour régulariser votre situation. Il pourra peut-être vous accorder un échéancier de paiement et vérifier avec vous si votre contrat est adapté.

Nous vous conseillons de **contacter les services sociaux de votre département ou de votre commune**. Ils peuvent vous apporter une aide dans vos démarches et/ou une aide financière, notamment une aide FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement). Les services sociaux peuvent également se rapprocher du pôle solidarité des fournisseurs.

## LA TRÊVE HIVERNALE DES COUPURES

Votre fournisseur ne peut pas suspendre votre fourniture d'énergie (gaz naturel ou électricité) entre **le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars de l'année suivante**.

N'attendez pas la fin de la période hivernale car votre dette risque de s'alourdir. Contactez dès que possible votre fournisseur pour régler peu à peu votre retard de paiement en fonction de vos capacités financières.

Même durant la trêve hivernale, la puissance de votre compteur électrique peut être réduite, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie. Cette puissance réduite permet de faire fonctionner uniquement un ou deux appareils électroménagers comme le réfrigérateur.

Si vous bénéficiez du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) et que vous êtes équipé d'un compteur Linky, en dehors de la trêve hivernale, votre fournisseur d'énergie ne peut interrompre la fourniture d'électricité qu'après une période de réduction de puissance d'au moins 60 jours.

## LE CHÈQUE ÉNERGIE

Le chèque énergie est une aide au paiement des dépenses d'énergie. Il peut être utilisé pour le règlement d'une facture d'énergie : électricité, gaz naturel, fioul, bois, GPL, chauffage urbain... Il peut aussi être utilisé pour payer des travaux de rénovation énergétique de votre logement.

L'attribution du chèque énergie est semi-automatique. En raison d'un décalage, si vous êtes éligible, vous le recevez aux alentours du mois de novembre.

Tous les fournisseurs sont tenus d'accepter le chèque énergie comme mode de règlement.

Le chèque énergie est adressé aux ménages **habitant dans un logement assujéti à la taxe d'habitation**. Le montant dépend du **niveau de revenu et de la composition du foyer**. Cette attribution se fait sur la base des informations transmises par l'administration fiscale. Le chèque énergie n'est pas un chèque bancaire. Il n'est pas encaissable auprès d'une banque.

Le montant du chèque varie selon les revenus et la composition du foyer. Il est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant son émission. Sa date de validité est inscrite sur le chèque.

À réception du chèque énergie, vous devez l'adresser à votre fournisseur d'énergie en indiquant au dos du chèque votre numéro de client et en joignant une copie de la facture ou de l'échéancier que vous réglez. Il est également possible d'utiliser le chèque par internet.

Pensez à **renvoyer l'attestation délivrée avec le chèque énergie à tous vos fournisseurs**. Elle permet de bénéficier des droits supplémentaires associés :

- ✓ Interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale,
- ✓ Gratuité de la mise en service en électricité et gaz naturel,
- ✓ Abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en cas de suspension de fourniture justifiée par un défaut de paiement,
- ✓ Absence de frais en cas de rejet de paiement.

# ÉCONOMISEZ L'ÉNERGIE

Les dépenses d'énergie dans le logement sont principalement consacrées au chauffage, suivies de l'éclairage et des appareils électroménagers, de l'eau chaude sanitaire et enfin de la cuisson des aliments.

Choisir des équipements plus performants et adopter de nouvelles habitudes permettent, à confort égal, de réduire la consommation énergétique et la facture.

## RÉALISEZ DES TRAVAUX DE RÉNOVATION

Généralement, la meilleure solution est avant tout d'empêcher la chaleur de s'échapper en isolant (toit, murs, plancher...). Les travaux les plus faciles à mettre en œuvre (changement de fenêtre par exemple) ne sont pas toujours les plus efficaces.

Il est souvent plus rentable de réaliser une rénovation globale que de faire des petits travaux au fur et à mesure. Avant de vous lancer dans des travaux, identifiez les points faibles de votre logement en réalisant un diagnostic par un acteur indépendant.

### CONTACTS UTILES

- ✓ Prime énergie, crédit d'impôt... Sur le site du ministère de la Transition écologique, vous retrouverez des informations sur les aides de l'État.
- ✓ Le site de l'Ademe publie régulièrement des supports d'informations sur le thème des économies d'énergie.
- ✓ France Rénov, Service public de la rénovation énergétique : 0 808 800 700 (Service gratuit + prix appel) [www.france-renov.gouv.fr](http://www.france-renov.gouv.fr)

## QUELQUES CONSEILS POUR CHAUFFER SANS TROP CONSOMMER

Améliorez l'isolation thermique de votre habitat pour empêcher la chaleur de s'échapper.

Optimisez votre système de chauffage : optez pour une chaudière performante ou entretenez votre chaudière, réglez et programmez votre chauffage. Pensez aussi à vous renseigner sur les systèmes de chauffage utilisant une source

d'énergie renouvelable.

**Surveillez vos radiateurs** : 19°C dans les pièces à vivre, 16°C dans les chambres. Passer de 20°C à 19°C, c'est 7 % de consommation en moins.

**Quand il fait froid, fermez vos volets** et rideaux en quittant votre domicile le matin.

## LES AUTRES GESTES QUI RÉDUISENT VOTRE CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

La consommation de l'éclairage et de l'électroménager prend une part croissante dans notre facture d'électricité. Pour la réduire, veillez à acheter des appareils (lampe, réfrigérateur, congélateur, lave-linge, lave-vaisselle) qui ont la meilleure étiquette énergie (signalée sur l'échelle de A à G).

**Privilégiez les éco-gestes** : éteignez la lumière en quittant une pièce, dégivrez régulièrement votre réfrigérateur, évitez de laver votre linge à haute température, faites sécher votre linge à l'air libre, utilisez la touche éco de votre lave-vaisselle.

Pour les appareils Hi-Fi, ordinateurs, TV : **éteignez-les complètement plutôt que de les laisser en veille**. La consommation de ces appareils en mode veille peut représenter jusqu'à 10 % de votre facture d'électricité.

En été, pour **éviter le recours à la climatisation**, adoptez les bonnes habitudes : baissez les stores, fermez les volets et les fenêtres en journée, et ouvrez les fenêtres la nuit quand la température extérieure baisse, de manière à créer des circulations d'air pour évacuer la chaleur stockée dans les murs, les planchers, etc.

### FOCUS

#### Consommez décalé !

Lors de périodes de grand froid, la consommation électrique des ménages français atteint des niveaux record entre 18 heures et 20 heures et peut aboutir à des coupures ponctuelles de courant dans les zones les plus fragilisées.

En s'inscrivant sur le site [monecowatt.fr](http://monecowatt.fr), il est possible de recevoir des alertes "vigilance coupure".

# VOTRE FACTURE EST ANORMALEMENT ÉLEVÉE

Vous venez de recevoir une facture d'électricité d'un montant anormalement élevé.

Regardez tout d'abord si la hausse de votre facture est liée à une **augmentation des prix**, regardez si vous avez été informé de cette dernière par votre fournisseur (mail ou courrier).

## FOCUS

### Application de l'article L224-10

Tout fournisseur a le droit de procéder à des modifications contractuelles concernant les conditions de vente ou les prix, à condition de vous en informer au préalable au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette nécessité d'information figure à l'article L224-10 du code de la Consommation. Le médiateur national de l'énergie demande à ce que les modifications de contrats en cours donnent lieu à une information loyale et transparente.

S'il s'agit d'une hausse de votre consommation, regardez si la facture est basée sur une consommation estimée ou relevée. Comparez les index de fin de période (parfois appelés « index nouveaux » sur la facture) avec ceux lus sur votre compteur.

## LES TROIS SITUATIONS POSSIBLES

- ✓ La facture est basée sur une consommation estimée et les index de fin de période sont très supérieurs à ceux lus sur le compteur : prenez contact avec votre fournisseur en lui demandant d'établir une facture rectificative sur la base des index auto-relevés transmis.
- ✓ Votre facture est basée sur une consommation réelle (c'est-à-dire calculée entre deux relevés de compteur) et les index de fin de période sont très supérieurs à ceux lus sur le compteur : une erreur de relevé est probable. Effectuez une réclamation auprès de votre fournisseur par écrit. Même si vous contestez le montant de la facture, payez une partie de la facture (le montant que vous ne contestez pas) pour montrer votre bonne foi et ne pas prendre le risque d'être coupé.

- ✓ Votre facture est basée sur une consommation réelle (c'est-à-dire calculée entre deux relevés de compteur), et les index lus sur le compteur sont cohérents avec les index de fin de période : il est nécessaire de mener des investigations complémentaires.

L'objectif est de déterminer votre consommation réelle annuelle et de la comparer avec une consommation moyenne des logements ayant la même option tarifaire pour vérifier si elle est cohérente ou anormalement élevée.

## DANS CE DERNIER CAS, LES CAUSES POSSIBLES SONT :

- ✓ Un changement d'habitudes de consommation ou d'équipements,
- ✓ Un dysfonctionnement de votre installation électrique intérieure,
- ✓ Une erreur d'identification de votre compteur (Point De Livraison ou PDL),
- ✓ Un dysfonctionnement de votre compteur,
- ✓ Un vol d'électricité par un autre consommateur, branché sur votre compteur (hypothèse rare en pratique).

## NOTES

En cas d'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses, s'il y a un problème de relais, il peut arriver que le compteur enregistre toutes les consommations dans une des deux tranches horaires.

Lorsque vous recevez une facture de rattrapage, vérifiez que les prix appliqués sont les tarifs en vigueur sur la période réelle de consommation et non pas les tarifs appliqués à la date de facturation. Dans tous les cas, vous pouvez demander au fournisseur de vous accorder un paiement en plusieurs fois.

## FOCUS

### Vérification du compteur

Vous avez la possibilité de demander à votre fournisseur de faire procéder à la vérification de votre compteur. Il relaiera votre demande auprès du gestionnaire de réseau de distribution, chargé de l'entretien et de l'exploitation du réseau de distribution d'électricité. Deux options existent pour la vérification du compteur. Une vérification complète et métrologique du compteur ou un contrôle visuel du compteur avec relevé d'index. Attention, cette vérification est gratuite si le compteur est reconnu défectueux. Dans le cas contraire, l'opération vous sera facturée.

## FOCUS

### L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois

En cas d'absence prolongée de relevé du compteur ou en cas d'erreur de relève, entraînant une régularisation sur une période supérieure à 14 mois, demandez au service clients de revoir sa facturation. En effet, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel n'ont pas le droit d'envoyer des factures de rattrapage qui concernent une consommation antérieure à 14 mois au dernier relevé ou auto-relevé à condition, que le consommateur n'ait pas fait obstruction au relevé de compteur après réception d'un courrier avec accusé de réception (article L. 224-11 du code de la consommation).



# VOUS AVEZ ÉTÉ DÉMARCHÉ

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur d'énergie, vous devez disposer d'informations détaillées pour faire votre choix en toute connaissance de cause :

- ✓ Identité et adresse du siège social du fournisseur ;
- ✓ Caractéristiques de l'offre (prix du produit et des services, modes de paiement...) ;
- ✓ Dispositions protectrices du consommateur (droit de rétractation, résiliation du contrat, litige...).

En cas de vente à distance, vous devez recevoir une confirmation de l'offre de la part de votre fournisseur, par courrier ou par voie électronique.

En cas de démarchage à domicile, vous devez avoir en votre possession un double du contrat.

**ATTENTION**, la majorité des démarcheurs ne laissent pas de contrats mais l'envoient par courriel.

Sachez que SEULE votre signature manuscrite sur papier ou sur tablette électronique (si copie vous est donnée) ou la validation de votre commande sur internet par un double clic vous engage auprès du fournisseur.

Depuis le 1er janvier 2023, le démarchage téléphonique ne peut plus se pratiquer à partir de numéros commençant par 06 ou 07 et il n'est autorisé qu'en semaine, sur les plages horaires où les entreprises peuvent appeler : de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures.

## LES DÉLAIS DE RÉTRACTATION

Si vous êtes démarché à distance (téléphone, courrier, internet), à votre domicile ou sur votre lieu de travail, vous êtes protégé. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter, sans avoir à vous justifier ni à payer de pénalités, et ce, à compter du lendemain de la signature du contrat.

Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Il suffit d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception en utilisant le formulaire détachable qui doit figurer au contrat.

Si vous êtes sollicité par un vendeur sur un stand implanté au centre d'une allée d'une galerie commerciale ou dans un magasin, ainsi que dans une foire ou un salon, le fournisseur n'est pas tenu de vous accorder un droit de rétractation.

En revanche, si le fournisseur vous invite à vous rendre dans des locaux commerciaux sous prétexte de retirer un cadeau et que vous signez un contrat de fourniture d'énergie, la réglementation sur le démarchage à domicile s'applique.

## CONTACT UTILE

Vous pouvez signaler un démarchage abusif auprès de la direction départementale du lieu du siège social du fournisseur et/ou directement sur la plateforme : [signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)

Les coordonnées des directions départementales de la DGCCRF sont accessibles sur : [www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP)

La plupart des fournisseurs nationaux sont situés dans les Hauts-de-Seine ou à Paris :

- DDPP des HAUTS-DE-SEINE 167-177 avenue Joliot-Curie 92013 NANTERRE CEDEX ou [ddpp@hauts-de-seine.gouv.fr](mailto:ddpp@hauts-de-seine.gouv.fr)
- DDPP de PARIS 8 rue Froissart 75153 PARIS CEDEX ou [ddpp@paris.gouv.fr](mailto:ddpp@paris.gouv.fr)

# VOUS N'AVEZ PLUS D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL

## ÉLECTRICITÉ

Si vous n'avez plus d'électricité, deux points sont à vérifier :

- ✓ **Votre disjoncteur, c'est-à-dire l'interrupteur général du logement, situé à côté du tableau électrique, est-il en position arrêt ou marche ?**
- ✓ **Vos voisins ont-ils toujours de l'électricité ?**

### CAS N 1 : LE DISJONCTEUR EST EN POSITION ARRÊT (SYMBOLISÉE PAR 0)

La panne vient probablement de l'installation électrique intérieure. Remettez disjoncteur en marche. S'il « saute » à nouveau, il peut s'agir :

- ✓ **D'une surcharge** : arrêtez un des appareils en fonctionnement avant de remettre en marche le disjoncteur. Si cela se renouvelle souvent, contactez votre fournisseur pour faire le point sur la puissance dont vous avez besoin (attention, le changement de puissance est payant et l'abonnement sera plus cher).
- ✓ **D'un court-circuit ou d'un défaut d'isolement** d'un appareil sur votre installation intérieure : après avoir contrôlé les fusibles et le disjoncteur, adressez-vous à un électricien si nécessaire pour faire vérifier et éventuellement réparer l'installation électrique.

### CAS N 2 : LE DISJONCTEUR EST TOUJOURS EN POSITION MARCHÉ (SYMBOLISÉE PAR 1)

- ✓ **S'il s'agit d'une panne d'électricité** dans le quartier, attendez le retour du courant. Il n'est pas nécessaire d'appeler les services de dépannage.
- ✓ **Si vos voisins ont encore l'électricité** qui fonctionne et que vous venez d'emménager, il est possible que la coupure soit liée à la résiliation du contrat de l'occupant précédent si vous n'avez pas souscrit un nouveau contrat.

- ✓ Il est possible que l'électricité ait été coupée par le gestionnaire de réseau de distribution à la demande du fournisseur. Appelez votre fournisseur pour savoir s'il a donné l'ordre de couper l'alimentation électrique (en cas d'impayé ou de résiliation par exemple).
- ✓ Il est également possible qu'une panne soit survenue sur votre raccordement individuel (la portion de câble située entre le compteur d'électricité et le réseau situé dans la rue). Appelez le gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de dépannage figure sur votre facture d'électricité.

## CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Il est recommandé la plus grande prudence à l'égard des manipulations de fils et appareillages électriques.

Pour ce qui concerne le réseau public de distribution d'électricité, il est notamment recommandé de ne pas s'approcher ou toucher un fil électrique tombé à terre.

Si vous constatez la présence d'une ligne électrique à terre, alertez le gestionnaire de réseau de distribution au numéro de « dépannage électricité » figurant sur votre facture. À défaut, alertez les pompiers (le 18 ou le 112).

## GAZ NATUREL

Si vous n'avez plus de gaz naturel et vous venez d'emménager, il est possible que la coupure soit liée à la résiliation du contrat de l'occupant précédent si vous n'avez pas souscrit un contrat.

Il est possible que l'alimentation en gaz ait été coupée par le gestionnaire de réseau de distribution à la demande de votre fournisseur. Contactez-le pour savoir s'il a donné l'ordre de couper votre alimentation gaz (en cas d'impayé ou de résiliation par exemple).

Il est également possible qu'un incident soit survenu sur votre raccordement individuel (compteur bloqué, détendeur « déclenché »). Appelez le gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de dépannage figure sur votre facture de gaz.

# VOTRE CONTRAT A ÉTÉ RÉSILIÉ

Si vous venez de recevoir une facture de résiliation alors que vous n'avez fait aucune démarche, plusieurs évènements peuvent être à l'origine d'une résiliation non demandée. Les 2 plus fréquents sont :

- ✓ Une résiliation à l'initiative de votre fournisseur. Cela peut être la conséquence d'un impayé, d'une modification de votre contrat ou d'une erreur de votre fournisseur.
- ✓ Une résiliation à l'initiative d'un autre fournisseur. Elle fait suite à une « **vente sans commande préalable** », après un démarchage par exemple, un contrat que vous auriez valablement souscrit auprès de ce fournisseur ou **une erreur de la part de ce fournisseur**.

## IDENTIFIER L'ORIGINE D'UNE RÉSILIATION NON DEMANDÉE

Suivez les étapes suivantes afin que votre fournisseur vous communique l'identité du fournisseur qui détient votre identifiant de compteur :

1. **Appelez votre fournisseur** (ses coordonnées figurent sur vos factures).
2. Si votre fournisseur n'est pas en mesure de vous fournir une explication, **écrivez-lui pour contester la résiliation** et pour demander de transmettre votre réclamation au gestionnaire de réseau.
3. À la suite de cette lettre de réclamation, **votre fournisseur vous communiquera l'identité du fournisseur qui « détient »**, votre identifiant de compteur (Point De Livraison ou PRM pour l'électricité / Point de Comptage et d'Estimation pour le gaz).

Le fournisseur doit prendre contact avec lui pour rétablir la situation ; mais il est préférable également que vous fassiez une réclamation.

## ANNULER LA RÉSILIATION

- ✓ Si un fournisseur a activé un contrat à votre nom, contestez la souscription et demandez un retour à la situation antérieure.
- ✓ Si un fournisseur a activé un contrat au nom d'une autre personne, il a probablement fait une erreur en attribuant votre référence de compteur (par exemple au nom d'un voisin qui vient d'emménager).

Afin de faire corriger l'erreur, demandez aux deux fournisseurs concernés la mise en œuvre d'une procédure de correction.

# VOUS AVEZ CHANGÉ DE FOURNISSEUR SANS LE SOUHAITER

## CONTESTER LA LÉGITIMITÉ DU CONTRAT EN ENVOYANT UNE RÉCLAMATION

Il est recommandé d'effectuer la réclamation par écrit, mail ou courrier. Adressez une réclamation à votre « nouveau » fournisseur en lui indiquant la mention suivante :

« *Je conteste avoir conclu un contrat* [« d'électricité » et/ou « de gaz naturel »] *avec votre société pour la fourniture de mon logement* [indiquez ici l'adresse du logement].

*Mon numéro de PRM/PDL en électricité et/ou PCE en gaz est le* [indiquez ici le numéro de PCE / PDL/PRM à 14 chiffres qui se trouve sur votre facture].

*Par conséquent, je vous demande de faire le nécessaire afin de rétablir sans délai mon contrat de fourniture chez mon fournisseur « antérieur », la société* [indiquez ici le nom du fournisseur, avec lequel vous disposez d'un contrat], *aux conditions contractuelles initiales.* »

## MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE EN CAS DE CONTESTATION DE SOUSCRIPTION

Cette procédure amiable, si elle est mise en œuvre dans les 3 mois suivant le changement de fournisseur non sollicité, doit vous permettre de revenir à la situation initiale dans un délai maximum de 25 jours, à compter de la réception de votre contestation. Ce délai ne saurait excéder 2 mois en cas de situation particulière. Cette procédure amiable s'applique à la condition que le « nouveau » fournisseur n'ait pas au préalable recueilli votre consentement.

De nature amiable, elle ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

## IMPORTANT

Quoi qu'il en soit, si vous avez valablement souscrit un contrat avec un fournisseur et que vous regrettez ce choix, vous pouvez de nouveau changer de fournisseur et d'offre sans frais ni délai.

## ALERTER LA DGCCRF

En cas de souscription contestée, il peut s'avérer que des infractions au code de la consommation aient eu lieu. De telles infractions relèvent de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère en charge de l'économie.

Afin que la DGCCRF puisse, le cas échéant, engager des poursuites pénales à l'égard du fournisseur concerné, il vous appartient de contacter la direction départementale du lieu du siège social du fournisseur.

## CONTACT UTILE

La DGCCRF, une direction du ministère en charge de l'économie, surveille les infractions au code de la consommation. Afin qu'elle puisse, le cas échéant, engager des poursuites à l'égard du professionnel concerné, il vous appartient de contacter la direction départementale du lieu du siège social du professionnel. Les coordonnées des directions départementales de la DGCCRF sont accessibles sur son site.

[www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP)

Il est également possible de faire un signalement via leur plateforme en ligne : [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)

# RÉGLEZ UN LITIGE

En cas de réclamation concernant votre contrat d'énergie (électricité, gaz naturel, GPL en bouteille ou en citerne, fioul, bois ou réseau de chaleur), procédez par étape :

**Étape n° 1 :** appelez le service clients si votre réclamation porte sur votre contrat de fourniture (facture anormalement élevée, mauvaise estimation de la consommation, contestation du prix appliqué ...). Retrouvez les coordonnées sur votre contrat ou votre facture.

Si votre réclamation porte sur la qualité d'alimentation (surtension, coupures), adressez-vous soit à votre fournisseur soit directement au gestionnaire de réseau de distribution.

Si votre réclamation porte sur des travaux de raccordement et/ou de branchement, votre interlocuteur est le fournisseur s'il s'est chargé de ces opérations ou le gestionnaire de réseau de distribution.

Si votre réclamation porte sur votre contrat de revente partielle d'électricité (autoconsommateur), contactez l'acheteur.

**Étape n° 2 :** Contactez par écrit le service clientèle de l'opérateur concerné si le problème est complexe ou si vous n'arrivez pas à le résoudre par téléphone. L'envoi d'un écrit, courrier, courriel ou formulaire internet, permettra de conserver une preuve de votre réclamation afin de saisir ultérieurement, le cas échéant, le médiateur national de l'énergie, ou d'engager une procédure contentieuse.

**Étape n° 3 :** Si, au bout de 2 mois, nous n'avez pas obtenu de réponse à votre demande écrite ou si la réponse ne vous satisfait pas, saisissez le médiateur national de l'énergie.

## LA MÉDIATION, MODE D'EMPLOI

Le médiateur national de l'énergie aide **tous les consommateurs et autoconsommateurs particuliers ainsi que les artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), les associations à but non lucratif, les syndicats de copropriétaires etc...** à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur d'énergie, acheteur d'électricité ou leur gestionnaire de réseau d'énergie.

Vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie pour tous les litiges concernant un contrat conclu avec un fournisseur et acheteur d'énergie ou un gestionnaire de réseau : **gaz naturel, électricité, fioul, GPL en réseau, en citerne ou en bouteilles (butane ou propane), réseau de chaleur, bois et ses dérivés à usage de chauffage.**

Vous pouvez saisir le médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un tiers (famille, association de consommateurs, assistante sociale, avocat...).

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique totalement indépendante des entreprises du secteur de l'énergie. Il agit en toute impartialité quel que soit votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau.

Il existe également un médiateur d'entreprise chez EDF et ENGIE. Si, après avoir saisi l'un de ces médiateurs, vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie. En revanche, l'inverse n'est pas possible. Vous n'êtes pas obligé de saisir le médiateur d'EDF ou d'ENGIE avant de saisir le médiateur national de l'énergie.

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, adressez à l'opérateur une réclamation écrite. **Si dans un délai de deux mois vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante ou s'il ne répond pas à votre réclamation, vous pouvez faire appel au médiateur.**

Adressez au médiateur un dossier complet : copie des échanges écrits, factures recto et verso, contrat, justificatifs des frais engagés...

Vous pouvez saisir le médiateur sur le site [sollen.fr](http://sollen.fr), la plateforme de résolution en ligne des litiges : [www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)



Vous pouvez également envoyer votre dossier par courrier (le recours au médiateur est gratuit, vous n'avez pas besoin d'affranchir votre enveloppe) :

Le médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n°59252  
75443 PARIS Cedex 09

## FOCUS

Le médiateur ne peut pas intervenir pour les litiges qui concernent :

- ✓ Les pratiques commerciales abusives. Si vous suspectez une infraction au code de la consommation, vous pouvez saisir la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) qui pourra diligenter une enquête.
- ✓ La production d'électricité (si revente totale).
- ✓ Les travaux de rénovation énergétique ou le versement d'une prime énergie.

## LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION

Votre dossier est analysé dès son arrivée. Un accusé de réception vous est adressé par écrit.

Si votre dossier remplit toutes les conditions requises (réclamation préalable, objet du litige, délai...), le médiateur demande aux entreprises concernées de lui exposer leurs observations sur votre réclamation. Elles reçoivent une copie des éléments que vous avez fournis. Il peut aussi vous demander des documents complémentaires.

À l'issue de l'analyse des informations recueillies, un chargé de mission du médiateur recherche un accord amiable. Si nécessaire, une recommandation de solution au litige est rédigée.

La rédaction des recommandations est soumise à quatre grands principes : simplicité, équité, respect du droit et efficacité.

Le médiateur transmet sa recommandation par écrit à chacune des parties, qui est libre de suivre ou non l'avis du médiateur. Toutefois, les entreprises concernées par le litige doivent, dans un délai d'un mois, rendre compte des suites données à la recommandation.



# CONTACTS

## POUR S'INFORMER

**energie-info.fr**

le site d'information du médiateur national de  
l'énergie



### APPELER

le service d'information



### ÉCRIRE

au service d'information

[www.energie-info.fr/#formulaire](http://www.energie-info.fr/#formulaire)

## POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

en ligne sur [sollen.fr](http://sollen.fr)



par courrier :

Le médiateur national de  
l'énergie

Libre réponse n°59252  
75443 PARIS Cedex 09

## POUR COMPARER

les offres d'électricité et de gaz  
naturel  
sur l'outil officiel



## POUR PARTAGER ET ÉCHANGER

avec le médiateur national de  
l'énergie

