



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



Guide à destination des consommateurs particuliers

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les marchés de l'électricité et du gaz naturel sont ouverts à la concurrence. Plusieurs années se sont écoulées et les Français méconnaissent encore cette nouvelle donne, comme en témoigne l'édition 2017 du baromètre⁽¹⁾ annuel réalisé par le médiateur national de l'énergie.

Alors même que la très grande majorité (71 %) des personnes interrogées estime que la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important et plus de la moitié (56 %) que les factures pèsent sur le pouvoir d'achat, seulement 1 Français sur 2 déclare connaître son droit à changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

Face à ce constat, l'Institut national de la consommation (INC) et le médiateur national de l'énergie ont mis à jour ce guide pratique afin de vous apporter une information claire, complète et objective, destinée à mieux appréhender le marché de l'énergie.

Jean Gaubert,
médiateur national de l'énergie

Très simple, ce guide explique le rôle des différents acteurs du marché et met en lumière les obligations des opérateurs. Il s'appuie sur des cas concrets pour vous expliquer vos droits et les démarches à effectuer lors d'un déménagement 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, 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 de gaz naturel et d'électricité est un droit pour tous les consommateurs : être bien informé pour en bénéficier est une nécessité.

Nous espérons que ce guide vous sera utile. Très bonne lecture,

Agnès-Christine Tomas-Lacoste,
directrice générale de l'INC

⁽¹⁾ Source : Market Audit, baromètre réalisé en septembre 2017 auprès de 1 500 foyers.

Comprendre le marché de l'énergie en France

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel.....	05
Les acteurs du marché.....	07

Comprendre votre contrat et votre consommation d'énergie


Votre fournisseur d'énergie.....	09
Comparez les offres d'électricité et de gaz naturel.....	11
Les compteurs communicants : Linky et Gazpar.....	12
Votre compteur, votre consommation.....	13
Vous déménagez ou vous résiliez votre contrat.....	14
Vous faites construire.....	15
Comprenez les taxes sur votre facture.....	16
Réduisez votre consommation d'énergie.....	17

Connaître vos droits et vos recours

Vos droits en cas de démarchage.....	19
Vous n'avez plus d'électricité ou de gaz naturel.....	20
Les mentions obligatoires qui doivent figurer dans une offre.....	21
Vous rencontrez des difficultés de paiement.....	22
Le chèque énergie.....	23

Connaître le médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie vous informe et vous aide en cas de litige.....	25
Le médiateur national de l'énergie, mode d'emploi.....	26



COMPRENDRE LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN FRANCE



L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL



Qu'entend-on par « ouverture du marché » de l'énergie ?

Depuis le 1^{er} juillet 2007, vous avez la possibilité de choisir votre fournisseur d'électricité et de gaz naturel. La production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'électricité et du gaz naturel sont séparés en activités distinctes. Pour ce qui concerne la commercialisation, vous pouvez mettre en concurrence plusieurs fournisseurs et choisir l'offre qui vous convient le mieux, en termes de prix et de services (voir la liste des fournisseurs sur le site energie-info.fr).

Certaines activités restent en monopole notamment :

- Le transport, assuré par RTE en électricité, GRTgaz et Téréga (ex-TIGF) en gaz naturel ;
- La distribution, assurée par Enedis, GRDF et quelques entreprises locales de distribution (pour moins de 5 % de la population).

Pourquoi l'ouverture du marché a-t-elle eu lieu ?

Les États membres de l'Union européenne ont décidé d'ouvrir les marchés de l'électricité et du gaz naturel, dans le cadre du « marché unique », qui permet la libre circulation des biens, des personnes et des services en Europe.

L'ouverture des marchés vise à améliorer la compétitivité du secteur énergétique, en rationalisant la production, le transport et la commercialisation, au bénéfice des consommateurs.



Les bonnes questions

« Suis-je obligé de choisir une offre à prix de marché ? »

Non, pour l'instant, vous pouvez souscrire une offre aux tarifs réglementés (fixés par les pouvoirs publics) ou une offre à prix de marché (prix déterminé par contrat). Les deux co-existent.

« Est-ce que je peux avoir une facture unique pour le gaz naturel et l'électricité ? »

Vous pouvez souscrire une formule bi-énergies auprès du même fournisseur d'électricité et de gaz naturel qui vous permettra d'avoir une facture unique.

Il n'existe aucune formule bi-énergies aux tarifs réglementés pour les deux énergies. Vous devez souscrire au moins une offre de marché pour le gaz naturel ou l'électricité.

Les prix sont-ils libres ?

Oui et non. Les fournisseurs sont libres de proposer des évolutions de prix différentes mais il existe actuellement un prix de référence appelé « tarif réglementé » :

- Les tarifs réglementés de vente d'énergie sont fixés par les pouvoirs publics. En électricité, ils évoluent une fois par an (généralement le 1^{er} août). En gaz naturel, les tarifs peuvent évoluer tous les mois.
- Les prix indexés évoluent en fonction d'une valeur de référence indiquée dans le contrat. Par exemple, lorsque le prix d'une offre de marché est indexé sur le tarif réglementé de vente, le prix de cette offre évoluera à la même fréquence que les tarifs réglementés dans le respect du niveau d'indexation défini dans le contrat.
- Le prix des offres de marché à prix fixe est figé pendant une durée déterminée par contrat (1, 2 ou 3 ans). Les fournisseurs s'engagent sur le prix pendant une durée déterminée mais les consommateurs peuvent changer d'offre ou de fournisseur à tout moment, sans frais.
- Les prix des offres de marché à prix libre sont fixés librement par le fournisseur. Leur évolution est définie par le contrat.

A l'avenir, des changements sont-ils prévus ?

Oui. Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel sont amenés à disparaître. En effet, le Conseil d'Etat a rendu le 19 juillet 2017 une décision dans laquelle il juge que les tarifs réglementés sont contraires au droit européen de la concurrence.

Si vous êtes titulaire d'un contrat de gaz naturel au tarif réglementé souscrit auprès d'Engie (fournisseur historique de gaz naturel) ou d'une ELD (Entreprise locale de distribution), il n'y a aucun changement dans l'immédiat. Mais vous devrez souscrire un contrat en offre de marché auprès du fournisseur de votre choix à l'avenir.

À noter

Les fournisseurs historiques proposent des offres à prix de marché en plus des tarifs réglementés.



La check-list

- Depuis le 1^{er} 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. Elles 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 ou les autres fournisseurs, appelés parfois fournisseurs alternatifs.
- Seuls EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz naturel peuvent vous proposer des offres aux tarifs réglementés. Il s'agit de tarifs fixés par les pouvoirs publics.

À noter

Dans 5 % des communes, ce sont les entreprises locales de distribution (ELD) qui proposent les tarifs réglementés.

LES ACTEURS DU MARCHÉ

Les fournisseurs

Les fournisseurs d'énergie vous vendent « au détail » l'électricité ou le gaz naturel qu'ils ont acheté au préalable aux producteurs (centrales nucléaires ou thermiques ou source d'énergie renouvelable pour l'électricité, gisement pour le gaz naturel) ou sur les marchés, ou produit par eux-mêmes. C'est avec les fournisseurs que vous concluez un contrat. Ce sont également eux qui vous envoient les factures d'électricité ou de gaz naturel.

Leur activité est soumise à la concurrence. Il existe aujourd'hui une trentaine de fournisseurs nationaux.

Les gestionnaires de réseaux

L'énergie est acheminée du lieu de production à votre domicile par des réseaux de transport et de distribution.

- Les réseaux de transport** répartissent l'énergie sur l'ensemble du territoire sur les lignes à très haute tension en électricité ou par des gazoducs : ce sont de grandes infrastructures, appelées autoroutes de l'énergie.

Les gestionnaires de réseaux de transport sont RTE en électricité et GRTgaz ou Terega (ex-TIGF) en gaz.

- Les réseaux de distribution** appartiennent aux collectivités locales. Ils distribuent l'énergie entre plusieurs communes et plusieurs habitations. La plupart des collectivités locales ont confié la gestion de ces réseaux à Enedis pour l'électricité et GRDF pour le gaz naturel.

Quelques communes ont confié la gestion de leurs réseaux à des Entreprises Locales de Distribution (ELD). C'est le cas de Bordeaux pour le gaz naturel ou Metz pour l'électricité, par exemple.

Les gestionnaires de réseaux de distribution acheminent l'électricité et le gaz naturel jusqu'à votre domicile, pour le compte de tous les fournisseurs. Ils exploitent, entretiennent et développent les réseaux. Ils sont garants de la continuité et de la qualité de l'énergie livrée. Ils assurent aussi les services de dépannage du réseau public (électricité et gaz naturel) et réalisent d'autres prestations techniques, comme le relevé des compteurs ou les nouveaux raccordements.

Leur activité n'est pas soumise à la concurrence.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE)

Cette autorité administrative indépendante, créée en 2000, est chargée de veiller au bon fonctionnement du marché français de l'énergie. Elle surveille les échanges des énergies aux frontières et s'assure que tous les fournisseurs d'énergie bénéficient des mêmes conditions d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz naturel. Elle veille au bon fonctionnement des marchés de gros et de détail et concourt à la mise en œuvre des dispositifs de soutien aux énergies renouvelables.

Le médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée en 2006.

Il a deux missions principales : informer les consommateurs d'énergie et proposer des solutions amiables aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs.

+ d'infos sur energie-info.fr



COMPRENDRE

VOTRE CONTRAT ET VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE



VOTRE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Vous pouvez choisir, parmi la trentaine de fournisseurs, l'offre qui vous convient le mieux et en changer quand vous le souhaitez. C'est simple, rapide et gratuit.

Quelles sont les différentes offres proposées ?

Il existe deux types d'offres de vente d'électricité ou de gaz naturel :

• **Les offres aux tarifs réglementés** qui sont fixés par les pouvoirs publics.

• **Les offres de marché** dont les prix sont déterminés par un contrat. Vous pouvez y souscrire, soit en établissant un nouveau contrat avec votre fournisseur actuel, soit en changeant de fournisseur.

Les offres peuvent être indexées sur les tarifs réglementés (et évoluer à la même fréquence qu'eux), ou bien être fixes (et alors être figées sur une période déterminée), ou bien encore, être à prix libre.

Pouvez-vous choisir différents fournisseurs pour les différentes énergies ?

Oui. Les offres peuvent concerner : l'électricité, le gaz naturel ou l'électricité et le gaz naturel (« formule bi-énergies » ou « offre duale »). Ainsi, si dans votre logement vous utilisez du gaz naturel et de l'électricité, vous pouvez choisir :

- **deux fournisseurs distincts**, l'un pour le gaz naturel et l'autre pour l'électricité ;
- **un seul fournisseur**, pour le gaz naturel et l'électricité. Dans ce cas, cela signifie que vous n'êtes plus au tarif réglementé pour au moins une des deux énergies.

Attention, il n'est pas toujours intéressant financièrement d'être client d'un même fournisseur pour les deux énergies.

A noter

Dans 5 % des communes, gérées par une Entreprise Locale de Distribution, il n'y a souvent qu'un seul fournisseur qui propose des offres aux particuliers : le fournisseur historique local. Les autres fournisseurs peuvent proposer des offres s'ils le souhaitent mais ne le font pas à cause de contraintes techniques et/ou par manque de rentabilité.



La bonne question

« La qualité de l'énergie est-elle identique chez tous les fournisseurs ? »

Oui. Quels que soient l'offre et le fournisseur choisis, la qualité 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 de votre commune.

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

Leurs coordonnées, figurant sur votre facture, et leurs délais d'intervention ne dépendent pas des fournisseurs. Enfin, vous ne risquez pas de subir une coupure d'électricité ou de gaz naturel suite à un changement de fournisseur car il n'y a aucune intervention technique.

Le changement de fournisseur est-il irréversible ?

Non, vous pouvez changer gratuitement de fournisseur autant de fois que vous le voulez ou revenir chez un fournisseur que vous aviez précédemment quitté.

Si vous avez quitté une offre de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux tarifs réglementés, vous pouvez revenir à ces tarifs pour le même logement sans condition de délai⁽¹⁾.

Un fournisseur d'énergie peut-il modifier votre contrat ?

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.

Que se passe-t-il quand vous changez de fournisseur ?

Lorsque vous souscrivez un contrat avec un nouveau fournisseur, vous lui transmettez le **numéro de PDL (Point De Livraison)⁽²⁾** 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.

Vous convenez avec lui d'une date de changement de fournisseur ou bien d'une date limite, qui sera à préciser par la suite. Le délai technique de changement est de 21 jours maximum.

Vous transmettez également les index de votre compteur à votre nouveau fournisseur.

Une fois le contrat conclu avec votre nouveau fournisseur, **vous n'avez pas d'autres démarches à effectuer**. Votre contrat avec votre ancien fournisseur est résilié automatiquement à la date de prise d'effet de votre nouveau contrat.

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.

⁽¹⁾ Sous réserve de consommer moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel.

⁽²⁾ Aussi appelé PRM (point de référence et de mesure).



La check-list

- Vous comparez les offres avant de changer de fournisseur.
- 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 (papier ou double clic sur internet) sauf si vous demandez à bénéficier immédiatement du service (notamment lors d'un emménagement).
- Vous convenez avec votre nouveau fournisseur d'une date de changement.
- Vous lui transmettez le numéro de PDL (point de livraison)² pour un contrat d'électricité, ou de PCE (point de comptage et d'estimation) pour un contrat de gaz naturel, figurant sur vos dernières factures ainsi que le relevé de votre compteur.
- Jusqu'à la date de changement, votre fournisseur actuel continue à vous fournir en énergie.
- La résiliation de votre ancien contrat est automatique à la date de prise d'effet de votre nouveau contrat. Le relevé de votre compteur 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. Vous pouvez demander, si vous le souhaitez, un relevé spécial (payant) de votre compteur auprès de votre nouveau fournisseur.

Contact utile

Consultez energie-info.fr pour connaître les différents fournisseurs d'énergie sur votre commune ou le 0 800 112 212 (Service et appel gratuits).

COMPAREZ LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL

Où comparer les offres d'électricité et de gaz naturel ?

Vous pouvez comparer les offres d'électricité et de gaz naturel sur l'outil développé par le médiateur national de l'énergie. Il est accessible à partir du site energie-info.fr. Le comparateur d'offres Énergie-Info est indépendant des opérateurs.

Vous pouvez également utiliser les « fiches standardisées de présentation des offres » que chaque fournisseur doit communiquer sur demande.

Sur quels critères 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), en regardant les montants TTC (Toutes Taxes Comprises).

Dans le cas d'une offre électricité & gaz, 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, notamment dans le cas des offres électricité & gaz ou de souscription par Internet : vérifiez les conditions de l'offre promotionnelle et sa durée.

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'estimations de la facturation annuelle.

🔥 **Le mode d'évolution des prix** influence fortement le niveau de prix futur de l'offre que vous choisissez :

- Les offres aux tarifs réglementés,
- Les offres de marché à prix indexé,
- Les offres de marché à prix fixe,
- Les offres de marché à prix libre.

🔥 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...). Notez que pour les offres en ligne, il n'existe pas de service client par téléphone ;
- Les modes de transmission possibles des index auto-relevés si vous choisissez le service d'auto-relevé pour payer vos factures uniquement sur la base de votre consommation réelle (pour éviter les estimations).

🔥 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 pas obligatoire de souscrire à des services additionnels payants.

🔥 **Les critères environnementaux** : offres d'électricité « verte » ou offres de gaz naturel « biogaz » ou « compensées carbone ».



Le bon conseil

Avant de sélectionner un fournisseur, vous pouvez lui communiquer certaines informations, afin qu'il puisse établir une offre adaptée à vos besoins : facture récente indiquant votre consommation annuelle d'énergie, puissance de votre installation électrique en kVA...

Si vous emménagez, donnez à votre fournisseur des informations sur votre logement : type de chauffage, matériel informatique et électroménager utilisé...

LES COMPTEURS COMMUNICANTS : LINKY ET GAZPAR

L'ensemble des compteurs est en cours de remplacement 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 vos compteurs actuels, ils enregistrent vos consommations d'énergie.

Leur technologie leur permet de communiquer avec les systèmes d'information des gestionnaires de réseaux et ainsi faciliter la remontée des données enregistrées.

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.

Le compteur n'est pas la propriété du consommateur :

- Le compteur d'électricité appartient aux collectivités locales,
- Le compteur de gaz appartient au gestionnaire de réseau de distribution.

Les données personnelles :

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 :

- Vos 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.

Ce que les compteurs communicants changent :

💧 **Un relevé des compteurs à distance** : vous n'êtes plus obligé d'être présent pour qu'un technicien passe relever votre compteur lorsqu'il est situé dans votre logement.

💧 **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.

Le déploiement :

💧 **Pour l'électricité**, un décret prévoit que sur le territoire desservi par Enedis 90 % des compteurs doivent être changés d'ici le 31 décembre 2021. Sur le territoire desservi par une entreprise locale de distribution, 90 % des compteurs doivent être changés d'ici le 31 décembre 2024.

💧 **En gaz naturel**, sur le territoire desservi par GRDF, il est prévu un remplacement des compteurs actuels par Gazpar d'ici fin 2022.

Liens utiles

- Linky sur compteur-linky.com ou au 0 800 054 659 (Service et appel gratuits),
- Gazpar sur grdf.fr/dossiers/gazpar-le-compteur-communicant ou au 09 69 36 35 34 - rubrique Gazpar (N° non surtaxé).

VOTRE COMPTEUR, VOTRE CONSOMMATION

Où se trouve votre compteur ?

Votre compteur peut se trouver dans votre logement (entrée, cuisine, cave, garage...) ou à l'extérieur (palier de l'immeuble, local technique, coffret sur un mur extérieur ou encastré dans un muret).

Si vous habitez dans un immeuble et que les compteurs sont regroupés, vous pouvez retrouver le vôtre grâce à l'identifiant indiqué sur votre facture.

Qui relève les compteurs ?

La relève des compteurs est assurée par **les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel**, quel que soit votre fournisseur d'énergie.

Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès de votre commune ou sur energie-info.fr.

Un technicien doit pouvoir accéder à votre compteur au moins 1 fois par an. Dans le cas contraire, vous devrez prendre à votre charge un relevé de compteur payant.

Si vous êtes équipé d'un compteur communicant, il est relevé à distance.

Vous n'êtes pas d'accord avec un index réel ou estimé ? Contactez immédiatement votre fournisseur d'énergie.

Qu'est-ce qu'un index ?

Un index est un nombre qui correspond à la consommation affichée par votre compteur d'électricité ou de gaz naturel. Il peut être réel, estimé, ou auto-relevé.

Index réel : 2 fois par an, si vous n'êtes pas équipé d'un compteur communicant, un technicien envoyé par votre gestionnaire de réseau relève les index des compteurs. Si vous êtes absent et que votre compteur n'est pas accessible par le technicien, vous pouvez faire un auto-relevé soit en renvoyant la carte-réponse déposée par l'agent, soit par téléphone ou Internet.

Index estimé : votre fournisseur de gaz naturel ou d'électricité peut établir une facture intermédiaire, en estimant votre consommation, en fonction de vos habitudes et de vos consommations passées.

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.

Comment calculer votre consommation ?

Votre consommation d'électricité se mesure en kWh et celle du gaz en m³. Elle est indiquée sur votre facture avec les index de début et de fin de période. Pour calculer votre consommation, il vous suffit simplement de soustraire l'index du début de période à l'index de fin de période.

Exemple :

Index en début de période (25/10/2017) : 7 000 kWh
Index en fin de période (25/12/2017) : 8 500 kWh
Consommation = 8 500 - 7 000 = 1 500 kWh



La bonne info

Comment lire les index sur votre compteur ?

Vous avez un compteur mécanique ou Gazpar : Relevez uniquement les chiffres sur fond noir sans tenir compte des chiffres sur fond rouge.

Vous avez un compteur électronique : Appuyez sur le bouton « Défilement », si des chiffres s'affichent sans texte, vous avez souscrit une option base. 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 chiffres indiqués et la tranche horaire (Heures Pleines ou Heures Creuses) puis appuyez de nouveau sur le bouton « Défilement » pour relever les autres chiffres indiqués et l'autre tranche horaire.

Vous avez un compteur Linky :

Appuyez sur les boutons « + » et « - » pour faire défiler les informations.

VOUS DÉMÉNAGEZ OU VOUS RÉSILIEZ VOTRE CONTRAT

Vous emménagez dans un nouveau logement ?

🔥 **Si l'électricité ou le gaz naturel ne sont pas coupés**, relevez les index des compteurs et transmettez cette information à votre fournisseur d'énergie. Si vous n'avez pas encore souscrit de contrat, vous devez choisir un fournisseur dans les meilleurs délais, car l'énergie peut être coupée, sans préavis, dès lors que vous n'êtes pas titulaire d'un contrat pour ce logement.

La consommation d'énergie sans contrat peut être assimilée à du vol d'énergie et vous sera facturé.

🔥 **Si l'électricité ou le gaz naturel sont coupés** le jour de votre emménagement, et si vous avez souscrit un contrat de fourniture d'énergie, vous pouvez demander à votre fournisseur d'avancer la date de mise en service.

🔥 **Si vous n'avez pas souscrit d'offre**, faites le sans attendre. Un délai de mise en service de 5 jours ouvrés est généralement nécessaire.

Vous déménagez ?

Avant de quitter votre logement, contactez votre fournisseur d'électricité et de gaz naturel, pour résilier votre contrat de fourniture à la date de votre départ. 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 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 (exemple : état des lieux).

Faut-il résilier votre contrat ?

🔥 **Oui, si vous déménagez**, vous devez impérativement résilier le contrat de fourniture d'énergie de votre ancien logement avant de quitter les lieux, en indiquant votre date de départ et le relevé de votre compteur.

🔥 **Non, si vous changez de fournisseur**. Dans ce cas, votre ancien contrat est 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 démarche à accomplir, c'est le nouveau fournisseur qui s'occupe de tout.

Pour résilier votre contrat, écrivez à votre fournisseur jusqu'à un mois à l'avance. Reportez-vous aux modalités figurant sur votre contrat.



La bonne info

Peut-on vous facturer des frais de résiliation ?

Un fournisseur a le droit de vous facturer des frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, uniquement s'ils sont mentionnés dans son offre commerciale.

Il doit, en outre, être en mesure de justifier le montant de ces frais. Sachez qu'aucun frais ne peut vous être réclamé au seul motif que vous changez de fournisseur.

VOUS FAITES CONSTRUIRE

Que faire 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.

Bon à savoir

Les coordonnées du gestionnaire de réseau de votre commune sont disponibles sur le site energie-info.fr



La bonne info

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 points 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 ademe.fr/particuliers-eco-citoyens

COMPRENEZ LES TAXES SUR VOTRE FACTURE

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

Les 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 contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) : Elle permet notamment de financer les politiques de soutien aux énergies renouvelables.

Les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE) : Ces taxes sont définies par chaque commune et chaque département.

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ⁽¹⁾ :

- Une TVA réduite à 5,5 % 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.

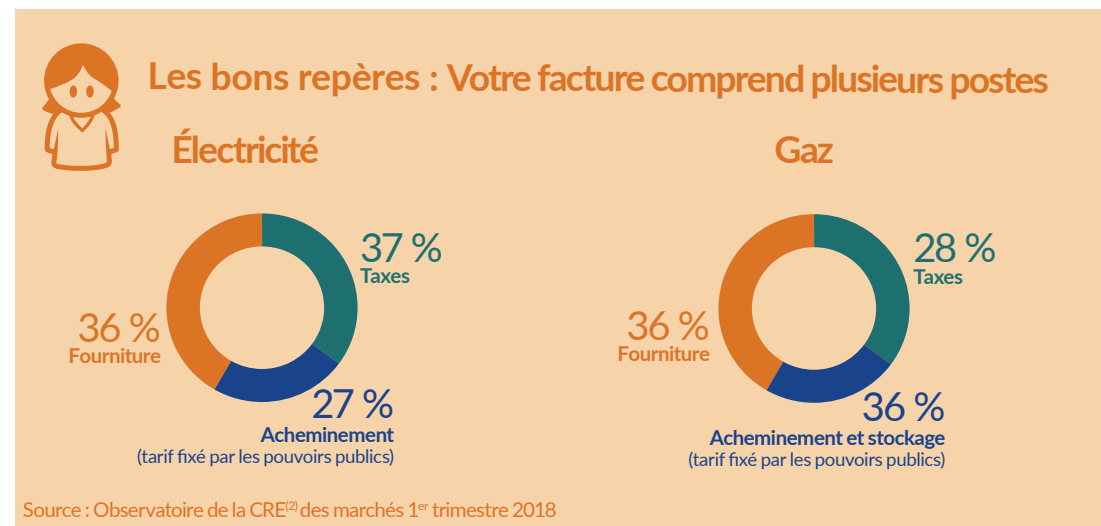
Les taxes sur le gaz naturel

La contribution tarifaire d'acheminement (CTA) : Cette contribution permet de financer les droits 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 perçue pour le compte des Douanes. Elle est ensuite intégrée, en tant que recette, au budget de l'État. Son montant est calculé en fonction de votre consommation.

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ⁽¹⁾ :

- Une TVA réduite à 5,5 % 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.
- + d'info sur energie-info.fr/Fiches-pratiques/ rubrique "Ma facture, mon compteur".



⁽¹⁾ TVA appliquée en France métropolitaine. Des taux différents sont appliqués en Corse et en France d'Outre-mer.
⁽²⁾ Commission de régulation de l'énergie

RÉDUISEZ VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Qu'est-ce qui consomme le plus ?

Les dépenses d'énergie dans le logement sont principalement consacrées au chauffage (65 %) suivies de l'éclairage et des appareils électroménagers (16 %), de l'eau chaude sanitaire (12 %) et enfin de la cuisson des aliments (source : ADEME & INSEE).

Agir sur le chauffage apparaît donc essentiel. Choisir des équipements plus performants et adopter de nouvelles habitudes permettent également, à confort égal, de gagner sur tous les tableaux : une consommation énergétique réduite et une facture allégée.

Comment chauffer sans trop consommer ?

Voici quelques conseils :

- Améliorez l'isolation thermique de votre habitat pour empêcher la chaleur de s'échapper.
- Optimisez votre système de chauffage : entretenez votre chaudière ou optez pour une chaudière performante, 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**, c'est bon pour la santé, le porte-monnaie et l'environnement. Passer de 20°C à 19°C, c'est peut-être un pull en plus, mais c'est surtout 7 % de consommation en moins.
- Pensez à faire de petits gestes qui rapportent beaucoup : quand il fait froid, fermez vos volets et rideaux en quittant votre domicile le matin, pour mieux conserver la chaleur.

Quels autres gestes permettent de réduire 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 par la lettre A, A+ voire A+++).

Privilégiez les éco-gestes : éteignez la lumière en quittant une pièce, dégivrez régulièrement votre réfrigérateur,

évitiez 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.**



La check-list

Lors de période de grand froid, la consommation électrique des ménages français atteint

des niveaux record entre 17 heures et 20 heures et peut aboutir à des coupures ponctuelles de courant dans les zones les plus fragilisées. Pendant les périodes de pic, il est recommandé de réduire sa consommation en évitant de mettre en route lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle et en réduisant autant que possible le chauffage si celui-ci est électrique.

En été, pour éviter le recours à la climatisation, adoptez les bonnes habitudes qui ne coûtent rien : baissez les stores, fermez les volets et les fenêtres en journée, et rouvrez 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.



La bonne info

Vous souhaitez rénover votre habitat pour le rendre plus performant en énergie ? De nombreuses solutions techniques existent. Des aides financières sont proposées pour vous aider à réaliser vos travaux. Pour davantage de conseils gratuits et indépendants, contactez le Point Rénovation Info Service le plus proche de chez vous.

+ d'infos sur renovation-info-service.gouv.fr ou **0 808 800 700** (service et appel gratuits).



CONNAÎTRE

VOS DROITS ET VOS RECOURS



VOS DROITS EN CAS DE DÉMARCHAGE

Démarchage et vente à distance : quels sont vos droits ?

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 (durée du contrat, 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.

Sachez que **SEULE votre signature** manuscrite ou la validation de votre commande sur Internet par un double clic vous engage auprès du fournisseur.

Disposez-vous d'un délai de rétractation ?

Oui. 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 **déla 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.

Non, 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.



La check-list

- Avant tout engagement de votre part, le fournisseur doit mettre à votre disposition un certain nombre d'informations (voir p.21).
- Si vous souscrivez un contrat à distance par téléphone ou par Internet, vous devez recevoir le contrat par courrier ou par voie électronique.
- Vous avez la possibilité de vous rétracter dans un délai de 14 jours, en cas de vente à distance ou de démarchage à domicile.

Contact utile

Si des infractions au code de la consommation ont eu lieu, cela relève de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère de l'économie, dont vous trouverez les coordonnées sur economie.gouv.fr/dgccrf

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

Quelles peuvent être les causes de la résiliation ?

Plusieurs événements 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.

Comment identifier l'origine d'une résiliation non demandée ?

Commencez par appeler votre fournisseur (ses coordonnées figurent sur vos factures).

Si votre fournisseur n'est pas en mesure de vous fournir une explication, écrivez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception pour contester la résiliation et pour demander de transmettre votre réclamation au gestionnaire de réseau.

A la suite de cette lettre de réclamation, le gestionnaire de réseau prendra contact avec vous afin de vous communiquer l'identité du fournisseur qui « détient », votre identifiant de compteur (Point De Livraison pour l'électricité / Point de Comptage et d'Estimation pour le gaz).

Que faire après la réponse du gestionnaire de réseau ?

Lorsque le gestionnaire de réseau vous aura communiqué l'identité du fournisseur qui détient votre identifiant de compteur, deux situations peuvent se présenter.

- Vous avez changé de fournisseur sans le souhaiter. Écrivez une réclamation à ce fournisseur pour

contester avoir signé un contrat avec lui et demandez à retourner chez votre fournisseur initial.

- Ce fournisseur a activé un contrat au nom d'une autre personne. Dans ce cas, ce fournisseur a probablement fait une erreur en attribuant votre référence de compteur (par exemple au nom d'un voisin qui vient d'emménager).

Contactez ce fournisseur en lui communiquant votre numéro de PDL pour l'électricité ou de PCE pour le gaz naturel. La référence à 14 chiffres se trouve sur vos factures.

Si l'erreur est confirmée, afin de la faire corriger, demandez aux deux fournisseurs concernés la mise en œuvre d'une procédure de correction en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de difficulté, contactez le service Énergie-Info du médiateur national de l'énergie au 0 800 112 212.



La check-list

- **Votre contrat a peut-être été résilié car vous avez souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur ou parce que votre fournisseur l'a résilié pour cause d'impayés.**
- **Si ces deux principaux motifs sont écartés, il peut s'agir d'une erreur ou d'un changement de fournisseur non souhaité : vous devez poursuivre vos investigations.**
- **Contactez votre fournisseur en vous munissant de vos références clients pour vérifier avec lui l'état de votre dossier client.**

LES MENTIONS OBLIGATOIRES QUI DOIVENT FIGURER DANS UNE OFFRE

QUEL QUE SOIT LE CHOIX DE VOTRE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE, IL DOIT OBLIGATOIREMENT VOUS APPORTER DES INFORMATIONS DÉTAILLÉES SUR :

- **L'adresse de son siège social** et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés, ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France ;
- **Les différents supports d'information mis à votre disposition** pour utiliser les réseaux publics de distribution ;
- **Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie**, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ;
- **Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur** et du gestionnaire du réseau de distribution ;
- **L'existence du droit de rétractation ;**
- **Les conditions et modalités** de résiliation du contrat ;
- **Les modes de règlement amiable** des litiges ;
- **Le site d'information des pouvoirs publics.**
- **La durée de validité** de l'offre ;
- **Le délai prévisionnel** de fourniture de l'énergie ;
- **Les modalités de facturation** et les modes de paiement proposés ;
- **Le numéro de téléphone** ou, le cas échéant, son adresse électronique ;
- **La description** des produits et des services proposés ;
- **Les tarifs de ses produits** et services à la date d'effet du contrat ainsi que les conditions d'évolution des prix ;
- **La mention du caractère réglementé** ou non des prix proposés ;
- **La durée du contrat** et ses conditions de renouvellement ;
- **Les modalités de facturation** et les modes de paiement proposés ;

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Vous rencontrez des difficultés pour régler votre facture de gaz naturel ou d'électricité ?

Contactez sans délai votre fournisseur d'énergie afin de trouver une solution pour régulariser votre situation. Il pourra peut-être vous accorder un échancier de paiement et vérifier avec vous si votre contrat est adapté.

Contactez les services sociaux. Ils peuvent vous apporter une aide dans vos démarches et/ou une aide financière. Vous avez également la possibilité de déposer un dossier auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Qu'est ce que la trêve hivernale des coupures ?

Votre fournisseur ne peut pas suspendre votre fourniture d'énergie (gaz naturel ou électricité) entre le 1^{er} 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.

Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

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**.

Sachez que le déplacement pour la suspension de la fourniture (ou la limitation) vous sera facturé.

Bon à savoir

Même durant la trêve hivernale, la puissance de votre compteur électrique peut être réduite sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

À noter : Le maintien d'une puissance réduite en électricité permet de faire fonctionner quelques appareils électroménagers comme le réfrigérateur.

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.

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



La check-list

- En cas de difficultés passagères, informez votre fournisseur d'énergie pour ne pas subir de coupure.
- Vous pouvez contacter les services sociaux de votre département ou de votre commune, et saisir le FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement), en vue d'une aide éventuelle.
- Si vous ne réglez pas votre facture d'énergie (électricité/gaz naturel), votre fournisseur est tenu de vous envoyer un courrier de relance, pour que vous puissiez régulariser la situation sous 15 jours.
- Vous pouvez également contacter le service téléphonique Énergie-Info au n° vert 0 800 112 212 (Service et appel gratuits) pour qu'un conseiller fasse un point sur votre situation et vous conseille dans vos démarches.

LE CHÈQUE ÉNERGIE

Qu'est-ce que 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 quelle qu'elle soit : **électricité, gaz naturel, fioul, bois, GPL, chauffage urbain...** Il peut aussi être utilisé pour payer des travaux de rénovation énergétique de votre logement.

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

Depuis 2018, il remplace les anciens tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, le Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel.

Qui peut en bénéficier ?

Le chèque énergie est adressé aux ménages sous condition de revenu et en fonction de la composition du foyer. Cette attribution se fait sur la base des informations transmises par l'administration fiscale.

Attention, même si vous n'êtes pas imposable, il convient de renvoyer votre déclaration d'impôt aux services fiscaux afin d'établir le revenu fiscal de référence.

Quelles sont les démarches pour l'obtenir ?

Vous n'avez aucune démarche à effectuer car l'attribution du chèque énergie est automatique au regard des informations dont dispose l'administration fiscale. Si vous êtes éligible, vous le recevrez aux alentours du mois d'avril par courrier.

Quel est son montant ?

Pour 2018, il est en moyenne de 150 € par an et peut aller jusqu'à 227 €. Son montant minimum est de 48 €.

Attention, le chèque énergie n'est pas un chèque bancaire. Il n'est pas encaissable auprès d'une banque.

Comment l'utiliser ?

L'utilisation du chèque énergie est limitée dans le temps. 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.

Vous pouvez demander sur le site chequeenergie.gouv.fr que le **montant du chèque soit automatiquement déduit** de vos prochaines factures pour les années à venir. Dans ce cas, vous ne recevrez plus le chèque à votre domicile.



La check-list

Pensez à renvoyer l'attestation délivrée avec le chèque énergie à tous vos fournisseurs afin 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.

Contacts utiles

Contactez le 0 805 204 805 (Service et appel gratuits) ou consultez chequeenergie.gouv.fr pour toutes questions, réclamations ou pour déclarer la perte du chèque énergie.



CONNAÎTRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE VOUS INFORME ET VOUS AIDE EN CAS DE LITIGE



Quel est le rôle du médiateur national de l'énergie ?

Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante.

Il a deux missions principales : informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Quels sont les dispositifs du médiateur pour vous informer ?

Le médiateur national de l'énergie a mis en place un dispositif d'information complet, appelé Énergie-Info, pour vous informer gratuitement sur vos démarches et vos droits.

Ce dispositif est composé de :

- ◆ Un site Internet energie-info.fr
- ◆ Un centre d'appels **0 800 112 212** (n° vert), ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Sur le site energie-info.fr vous pourrez comparer les offres des différents fournisseurs en quelques clics et estimer vos consommations d'électricité et de gaz naturel.

Vous pourrez également consulter différentes fiches pratiques sur lesquelles vous trouverez toutes les informations nécessaires pour être un consommateur averti.

Qui peut saisir le médiateur national de l'énergie en cas de litige ?

Le médiateur national de l'énergie aide tous les consommateurs **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 et les collectivités locales** à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur ou leur distributeur d'énergie.

Dans quel cas pouvez-vous saisir le médiateur national de l'énergie ?

Le médiateur peut intervenir pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie : gaz naturel, électricité, fioul, GPL en réseaux, en citerne ou en bouteilles (butane ou propane), chaleur en réseaux, bois et ses dérivés à usage de chauffage.

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



La bonne info

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 distributeur.

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.

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE, MODE D'EMPLOI

Quand et comment saisir le médiateur ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez adresser à votre opérateur une réclamation écrite.

Si dans un délai de deux mois vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante ou si votre opérateur d'énergie ne répond pas à votre réclamation, vous pouvez faire appel au médiateur.

Pour ce faire, adressez-lui un dossier complet : copie des courriers échangés, factures recto et verso, contrat, justificatifs des frais engagés.

Vous pouvez saisir le médiateur en ligne sur energie-mediateur.fr, via Sollen, la plateforme de résolution en ligne des litiges.

SOLLEN
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

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

Quelles sont 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.

• A 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 dans **un délai de 90 jours maximum**. 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.



Les bonnes questions

« Quels sont les litiges traités par le médiateur ? »

Vous pouvez saisir le médiateur pour tous les litiges concernant un contrat conclu avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie.

« Et pour les autres litiges ? »

Le médiateur n'est pas compétent pour les litiges qui concernent :

- Les pratiques commerciales abusives. Si vous suspectez une infraction au code de la consommation, vous pouvez saisir la DGCCRF⁽¹⁾ qui pourra diligenter une enquête.
- La production d'électricité.

⁽¹⁾ Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes



Informez, conseillez, protégez

Le médiateur national de l'énergie

Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
energie-mediateur.fr



INC - Institut National de la Consommation

18, rue Tiphaine
75732 Paris Cedex 15
Tél. 01 45 66 20 20
inc-conso.fr

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?



VOS DÉMARCHES ET VOS DROITS

energie-info.fr

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



SAISIR LE MÉDIATEUR EN LIGNE

via SoLLEn :

energie-mediateur.fr

SoLLEn

SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

APPELER

le service d'information
Énergie-Info :

0 800 112 212

Service & appel
gratuits

RETROUVER

le médiateur national
de l'énergie sur



Ce guide est réalisé en partenariat avec l'INC.