

Tout comprendre à votre abonnement de gaz et d'électricité

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 10/10/2022 - **Conseils aux consommateurs Économies d'énergie** LECTURE : 7 MINUTES

Vous avez du mal à comprendre les spécificités de vos abonnements au gaz et/ou à l'électricité ? Vous aimeriez pouvoir mieux comparer les offres des différents fournisseurs ? Vous ne savez pas qui solliciter en cas de litige ? On vous dit tout !

Sommaire

- ▶ [Quelles informations obligatoires doivent figurer sur ma facture d'électricité ou de gaz ?](#)
- ▶ [Comment obtenir les informations relatives à ma consommation réelle d'électricité ou de gaz ?](#)
- ▶ [Ai-je le droit de résilier mon contrat si les prix de l'électricité ou du gaz changent ou si je déménage ?](#)
- ▶ [Dois-je encore payer les factures d'électricité ou de gaz de mon ancienne adresse ou de mon ancien fournisseur ?](#)
- ▶ [De quel délai dispose mon fournisseur d'électricité ou de gaz pour me faire parvenir une régularisation de facture ?](#)
- ▶ [À qui faire appel en cas de litige avec mon fournisseur d'électricité ou de gaz ?](#)
- ▶ [Puis-je obtenir une indemnisation si la qualité de fourniture d'électricité ou de gaz n'est pas respectée ?](#)
- ▶ [Comment comparer les offres de fourniture d'électricité ou de gaz sur tout le territoire ?](#)
- ▶ [Quand et comment a lieu le relevé de mon compteur d'électricité ou de gaz ?](#)

À savoir

Afin de protéger le pouvoir d'achat des Français, le Gouvernement avait mis en place un bouclier tarifaire en 2021, afin de plafonner la hausse des factures d'électricité et de gaz.

Après avoir été prolongé en 2022, **ce dispositif est reconduit en 2023.**

Ce bouclier tarifaire permettra une hausse maximale du prix fixée à 15 % à compter de janvier 2023 pour le gaz, et à 15 % également pour l'électricité à compter de février 2023.

Retrouvez l'ensemble des mesures permettant de protéger le pouvoir d'achat des Français, sur notre [page dédiée](#).

Quelles informations obligatoires doivent figurer sur ma facture d'électricité ou de gaz ?

Les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel doivent obligatoirement mentionner sur les factures, un certain nombre d'informations prévues par l'**arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025747031&categorieLien=id>>.

A minima, les factures d'électricité et de gaz naturel comportent notamment les informations suivantes :

- ▶ **l'intitulé commercial** de l'offre souscrite/de l'abonnement
- ▶ **les données relatives aux consommations**, en précisant s'il s'agit d'une consommation réelle ou estimée
- ▶ **le caractère réglementé ou non des prix facturés**
- ▶ **les données relatives aux taxes et contributions.**

Enfin, les fournisseurs ont l'obligation de mentionner sur les factures, de manière compréhensible et aisément comparable, les différentes sources d'énergie primaire utilisées pour produire l'électricité (obligation prévue par l'**article R. 333-10 du code de l'énergie** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000023983208&idArticle=LEGIARTI000031748703>>).

Qui contacter quand ma facture d'électricité ou de gaz ne répond pas à ces exigences minimales ?

Si vous constatez que les informations requises ne figurent pas sur votre facture énergétique vous pouvez contacter les services de la **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)** ou de la **Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)**.

Vous pouvez également contacter les **associations de consommateurs** qui pourront vous renseigner.

Comment obtenir les informations relatives à ma consommation réelle d'électricité ou de gaz ?

Les fournisseurs d'énergie sont tenus de faire figurer l'**historique de la consommation sur une année pleine précédant l'établissement de la facture** s'ils disposent de cette information (obligation prévue par l'**arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025747031&categorieLien=id>>).

Grace à cette indication il est possible d'effectuer une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période.

Ai-je le droit de résilier mon contrat si les prix de l'électricité ou du gaz changent ou si je déménage ?

Résilier son contrat à la suite d'un changements de prix

La loi autorise l'abonné à résilier son contrat (sans pénalité) si **le fournisseur change ses conditions contractuelles**. Si le fournisseur d'électricité ou de gaz prévoit de faire évoluer ses prix, il est tenu d'en **informer ses clients au moins un mois avant l'application de ces changements**.

Le client dispose alors d'un **délai maximal de trois mois** pour résilier son contrat sans pénalité.

Toutefois, le fournisseur n'est pas tenu de respecter cette procédure si ces modifications sont imposées par la réglementation (par exemple en cas d'**évolution des tarifs réglementés** ou si les prix du fournisseur sont indexés sur les tarifs réglementés).

Résilier son contrat à l'occasion d'un déménagement :

Le contrat de fourniture d'énergie peut être **résilié sans frais pour cause de déménagement**, avant de quitter les lieux, en indiquant la date de départ. La résiliation prendra effet à cette date. La demande de résiliation peut être effectuée jusqu'à **30 jours à l'avance**.

En revanche, si vous oubliez de résilier, le paiement de l'abonnement et de l'énergie consommée est dû, y compris pour la période postérieure au départ.

Les tarifs réglementés

Les offres soumises aux **tarifs réglementés** sont les **offres d'électricité et de gaz** dont les **prix sont fixés par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)** < <https://www.cre.fr/> >, après avis du gouvernement. Ces tarifs réglementés ne concernent que les fournisseurs d'énergie historiques :

- ▶ EDF pour l'électricité.
- ▶ Engie pour le gaz.
- ▶ Les entreprises locales de distribution (distributeur d'électricité ou de gaz généralement limitée à une municipalité).

Pour leurs offres en dehors des tarifs réglementés, la plupart des fournisseurs d'électricité proposent des offres indexées sur les tarifs réglementés.

Dois-je encore payer les factures d'électricité ou de gaz de mon ancienne adresse ou de mon ancien fournisseur ?

Vous avez déménagé

Si vous n'avez pas résilié le contrat de votre ancien logement, ou si vous ne l'avez pas fait à temps, le fournisseur est en droit de vous réclamer le paiement de l'abonnement et de l'énergie consommée à l'ancienne adresse, **jusqu'à ce que la résiliation soit effective**.

Vous avez changé de fournisseur

Toutes les factures adressées par votre ancien fournisseur, **jusqu'à l'émission de la facture de résiliation**, doivent être payées.

À savoir

À savoir

Les index figurant sur la facture de résiliation sont des index estimés par le distributeur d'électricité ou de gaz naturel (GRD) ou transmis par le consommateur dans le cadre d'une auto-relève.

Ces mêmes index servent de point de départ à la facturation de la consommation d'électricité ou de gaz naturel par le nouveau fournisseur.

Par la suite, ces index estimés seront régularisés, le cas échéant, par le nouveau fournisseur, suite à la prochaine relève réelle.

De quel délai dispose mon fournisseur d'électricité ou de gaz pour me faire parvenir une régularisation de facture ?

Votre fournisseur d'énergie ou de gaz nature est soumis à un **délai maximum de 14 mois** pour vous faire parvenir une demande de régularisation de facture. Cela signifie que votre fournisseur ne peut pas vous adresser une facture portant sur une consommation antérieure à ce délai.

Cette obligation ne s'applique cependant pas dans les cas suivants :

- ▶ Si le fournisseur ne peut accéder au compteur.
- ▶ Si le consommateur ne transmet pas le relevé de sa consommation malgré une relance du fournisseur, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- ▶ S'il s'agit d'une fraude.

À qui faire appel en cas de litige avec mon fournisseur d'électricité ou de gaz ?

En cas de litige, plusieurs solutions s'offrent à vous :

- ▶ Dans un premier temps, **contactez le service clientèle de votre fournisseur** dont les coordonnées figurent sur vos factures et/ou sur votre espace client internet. Il est préférable de le faire via **un courrier recommandé avec accusé de réception**
- ▶ Ensuite, si votre fournisseur n'apporte pas de réponse à votre courrier dans les deux mois, ou si sa réponse ne vous donne pas satisfaction, il est possible de saisir gratuitement le **médiateur national de l'énergie** < <http://www.energie-mediateur.fr/> > si le litige porte sur l'exécution du contrat de fourniture.
- ▶ Vous pouvez aussi vous faire assister par le **service consommateurs Energie-Info** < <http://www.energie-info.fr/> >, ou saisir une **association de consommateurs agréée**, et, en cas de pratiques commerciales contraires au droit de la consommation, les services de la **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)** ou la **Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)**.

Puis-je obtenir une indemnisation si la qualité de fourniture d'électricité ou de gaz n'est pas respectée ?

Sauf en cas d'interruption prévue ou de force majeure, les distributeurs de gaz naturel et d'électricité doivent livrer à leurs clients, conformément aux dispositions des cahiers des charges de concession, une **énergie d'une qualité régulière et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie**.

Cependant, si la **qualité de fourniture n'est pas respectée, le consommateur est en droit de poser une réclamation afin d'obtenir une indemnisation**. Pour cela, le consommateur doit se reporter au contrat qui mentionne les modalités de remboursement ou de compensation lorsque les niveaux de qualité des services prévus par le fournisseur et le gestionnaire de réseau ne sont pas atteints.

Mais généralement, la réclamation doit être adressée par écrit (lettre avec accusé de réception) au distributeur ou au fournisseur.

Comment comparer les offres de fourniture d'électricité ou de gaz sur tout le territoire ?

Vous pouvez consulter le comparateur indépendant et gratuit des offres de fourniture d'énergie sur le site d'information du médiateur national de l'énergie .

Ce comparateur permet, pour l'électricité et le gaz naturel, **d'évaluer le coût annuel pour une consommation donnée, avec ou sans promotion, en fonction du lieu et de la puissance du compteur**, en ce qui concerne l'électricité.

Accédez au comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel du médiateur national de l'énergie < <https://comparateur.energie-info.fr/compte/profil>>

Quand et comment a lieu le relevé de mon compteur d'électricité ou de gaz ?

Le relevé des compteurs peut se faire de deux façons, en fonction de la spécificité technique du compteur :

- ▶ Pour les **compteurs « non communicants »** : le relevé des compteurs est effectué directement par les agents des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel, **au moins une fois par an**. Mais dans la plupart des cas, les compteurs sont relevés deux fois par an. Le consommateur est en droit de demander au gestionnaire du réseau un relevé supplémentaire, mais dans ce cas, celui-ci sera facturé.
- ▶ Si le consommateur est équipé d'un **compteur dit « communicant »** (**Linky pour l'électricité**), le gestionnaire du réseau transmet au fournisseur les index réels de consommation une fois par mois.

Dans tous les cas, le gestionnaire du réseau de distribution est également responsable de la transmission des relevés au fournisseur. Les factures des fournisseurs mentionnent la date prévisionnelle à laquelle interviendra le prochain relevé.

Par ailleurs, le fournisseur est tenu d'offrir au consommateur la possibilité de lui transmettre ses index à des dates qui permettent au fournisseur de les prendre en compte pour l'émission de ses factures, (obligation prévue par l'**article L. 224-12 du code de la consommation** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000032221491&dateTexte=&categorieLien=cid>>).

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Retrouvez nos conseils pour réduire sa facture d'électricité

Savez-vous combien de temps conserver vos papiers personnels ?

Rénovation énergétique : les aides auxquelles vous pouvez prétendre

Vente à distance : tout savoir sur le délai de rétractation

En savoir plus sur les abonnements de gaz et d'électricité

Contrats de gaz et d'électricité : les points à vérifier *sur le site de la DGCCRF*

Comparez les offres d'électricité et de gaz < <https://comparateur-offres.energie-info.fr/compte/profil> > *sur le site du Médiateur national de l'énergie, institution publique indépendante*

Thématiques : [Conseils aux consommateurs](#) | [Économies d'énergie](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page

