

Tout comprendre à votre abonnement de gaz et d'électricité

<

LECTURE : 8 MINUTES

Par [Bercy Infos](#) , le 01/03/2024 - [Conseils aux consommateurs Économies d'énergie](#)

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

À savoir

- Le Gouvernement a annoncé une hausse des tarifs réglementés de l'électricité à partir du 1^{er} février 2024. Cette hausse s'inscrit dans le cadre de la fin progressive du bouclier tarifaire mis en place pour protéger le pouvoir d'achat des Français. [Consultez notre article pour en savoir plus.](#)
- Un nouveau chèque énergie 2024 sera envoyé aux ménages concernés afin de les aider à payer leurs factures. Les dates et les modalités d'envoi de ce chèque seront précisées prochainement. Le chèque énergie 2023 quant à lui pourra être utilisé jusqu'au 31 mars 2024. [Retrouvez notre article dédié.](#)

Quelles sont les différentes offres proposées aux consommateurs ?

Les tarifs réglementés

Les offres soumises aux tarifs réglementés **concernent uniquement les offres d'électricité dont les prix sont fixés par la**

Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) , après avis du Gouvernement.

Ces tarifs réglementés ne concernent que le **fournisseur d'électricité historique**, à savoir **EDF**, et les [entreprises locales de](#)

[distribution](#) sur les zones non couvertes par EDF, pour les consommateurs résidentiels pour les puissances inférieures à 36 kVA. Ces tarifs évoluent une à deux fois par an.

Ces offres sont encadrées par les [articles R337-18 à R337-24](#) du code de l'énergie.

En revanche, concernant le gaz naturel, les tarifs réglementés ont été définitivement supprimés le 1^{er} juillet 2023, en

application de la [loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019](#) .

Les offres de marché

En France, le **marché de l'électricité et du gaz est ouvert à la concurrence depuis le 1^{er} juillet 2007 pour les particuliers**.

Les offres à prix de marché sont proposées par l'ensemble des fournisseurs. Le prix des offres de marché n'est pas déterminé par les pouvoirs publics mais **est défini par contrat, par les fournisseurs**.

Il en existe plusieurs types :

- les **offres de marché à prix fixe** : elles proposent un prix figé par contrat pendant une durée déterminée pouvant aller d'un à trois ans,
- les **offres de marché à prix indexé sur les tarifs réglementés** (électricité uniquement) : leur prix évolue relativement au tarif réglementé, à la même fréquence et dans le respect du niveau d'indexation défini dans le contrat,
- les **offres de marché à prix indexé sur le barème de référence ou sur le prix repère** (gaz uniquement) : leur prix évolue relativement au barème de référence de coût d'approvisionnement ou au prix « repère » de vente, tous deux publiés par la CRE,
- les **offres de marché avec d'autres évolutions ou indexation** : l'évolution du prix est définie dans le contrat.

À savoir

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) **publie chaque mois un prix de référence**. Il s'agit d'un prix « repère » publié mensuellement à titre indicatif, qui comporte un prix d'abonnement et un prix du kilowattheure (kWh). **Le prix repère moyen TTC est en baisse de 9 % entre décembre 2023 et mars 2024.** [Retrouvez toutes les informations sur le site](#)

<

[de la CRE](#)

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 du médiateur national de l'énergie](#) < |

Quelles informations obligatoires doivent figurer sur votre facture d'électricité et/ou de gaz ?

La facture est établie au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée.

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](#).

Les factures d'électricité et de gaz naturel comportent notamment les informations suivantes :

- l'**intitulé commercial** de l'offre souscrite ou 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](#)).

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

Les fournisseurs d'énergie sont tenus de faire figurer sur votre facture, l'**historique de la consommation en kilowattheure (kWh) sur une année pleine précédant l'établissement de la facture** s'ils disposent de cette information (obligation prévue

<

par l'[article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel](#)).

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

Avez-vous le droit de résilier votre contrat si les prix de l'électricité ou du gaz changent ou si vous déménagez ?

Résilier son contrat à la suite d'un changement 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. (source : [article L224-10 du code de la consommation](#))

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 la date souhaitée, et au plus tard, 30 jours à compter de la

<

notification de la résiliation au fournisseur. (source : [article L224-14 du code de la consommation](#))

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.

Devez-vous payer les factures d'électricité ou de gaz en cas de déménagement ou de changement de 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

Les index figurant sur la facture de résiliation sont des index estimés par le distributeur d'électricité ou de gaz naturel 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 votre fournisseur d'électricité ou de gaz pour vous faire parvenir une régularisation de facture ?

Votre fournisseur d'énergie (électricité ou gaz naturel) 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.

(Source : [article L224-11 du code de la consommation](#))

Quand et comment a lieu le relevé de votre 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. 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 ou Gazpar pour le gaz](#)), les index réels de consommation sont transmis tous les mois au fournisseur, sans qu'un technicien ne se déplace.

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](#)).

À qui faire appel en cas de litige avec votre 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 en ligne. Comme le conseille le médiateur national de l'énergie, **si votre problème est complexe ou si vous n'arrivez pas à le résoudre par téléphone, une réclamation écrite est nécessaire.** Dans ce cas, 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** dans un délai maximum de 10 mois. Vous pouvez déclarer votre litige en ligne via la **plateforme dédiée Sollen**.



Vous pouvez aussi vous faire assister par une **association de consommateurs agréée**.

En cas de pratiques commerciales contraires au droit de la consommation, vous pouvez signaler gratuitement votre



problème sur la **plateforme dédiée SignalConso**, ou encore contacter les services de la **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)** ou de la **Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)**.

En savoir plus sur les démarches à suivre en cas de litige avec une entreprise

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- Nos conseils pour réduire sa facture d'électricité
- Appareils électroménagers : bien les choisir grâce à l'étiquette énergie
- Rénovation énergétique : 4 conseils pour éviter les arnaques

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

- Prix, tarifs et suivi < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/Electricite-gaz-naturel/Prix-tarifs-et-suivi> > sur le site de la DGCCRF
- Energie-info, le site d'information du médiateur national de l'énergie
- Comment sont encadrés les tarifs de l'électricité ? < <https://www.economie.gouv.fr/cedef/tarifs-electricite> > sur le site du CEDEF



- Le prix de l'électricité en huit questions sur [vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr)

Ce que dit la loi

- Articles L224-1 à L224-16 du code de la consommation



- **Arrêté du 18 avril 2012** [<] relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus

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 ...

☐ Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne



Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)