

# Votre facture



## Votre facture doit comporter

- les modalités de transmission de vos index pour leur prise en compte dans la facture suivante;
- la base sur laquelle l'estimation de votre consommation est établie ou comment y accéder;
- le délai de remboursement du trop-perçu à partir de 25 € (en dessous, il est reporté sur la facture suivante sauf si vous demandez son remboursement).

## Vos droits

**En cas de modification des conditions contractuelles<sup>5</sup>** : votre fournisseur doit vous en informer un mois à l'avance.

**En cas de litige** : contactez le service clientèle du fournisseur à l'adresse indiquée sur votre facture. Si vous n'avez pas reçu une réponse satisfaisante dans les deux mois, vous pouvez saisir le médiateur du fournisseur s'il en dispose, ou le médiateur national de l'énergie dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite adressée au fournisseur : Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS Cedex 9 ou en ligne : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

## Compteurs communicants

**Consultez et contrôlez vos données de consommation dans votre espace Internet sécurisé.**

- sur le site internet de votre fournisseur et sur le site internet du gestionnaire de réseau.
- consultez vos données de consommation pour optimiser votre facture d'énergie.
- contrôlez la communication de vos données vers votre fournisseur.

5. Sauf modifications imposées par la réglementation, par exemple en cas d'évolution des tarifs réglementés.

### Liens utiles

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)  
[www.cre.fr](http://www.cre.fr)  
[www.ecologique-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr) [www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)

### Aide mémoire du consommateur d'énergie

[www.economie.gouv.fr/dgccrf/faq/foire-aux-questions](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/faq/foire-aux-questions)

## SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR



# La fourniture d'électricité et de gaz naturel aux particuliers

## Ce que vous devez savoir

Pour plus d'information

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



dgccrf



dgccrf



dgccrf

DGCCRF, 59 boulevard  
Vincent Auriol — 75703  
Paris Cedex 13  
T : 01 44 87 17 17

**DGCCRF**

Direction générale de la  
concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes

# Choisissez l'offre qui vous convient

**Les offres aux tarifs réglementés**, fixés par les pouvoirs publics, sont proposées par les fournisseurs historiques.

**Les offres à prix de marché**, fixés librement par contrat, peuvent être proposées par tous les fournisseurs.

## La disparition des tarifs réglementés du gaz

**La disparition des tarifs réglementés du gaz est programmée pour le 30 juin 2023.**

Dès à présent, aucun nouveau contrat aux tarifs réglementés ne peut être souscrit. Les contrats existants devront avoir été basculés vers des offres de marché le 30 juin 2023 au plus tard. Dans cet intervalle de temps, les fournisseurs informeront les consommateurs bénéficiaires de ces offres et les inviteront à souscrire à une offre de marché auprès du fournisseur de leur choix.

**Vous pouvez comparer les offres des différents fournisseurs sur le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)**

# Vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre



## Vous pouvez changer de fournisseur à tout moment

**Dès la souscription** d'un nouveau contrat, le fournisseur engage les démarches pour vous : indiquez-lui vos index<sup>1</sup>. L'ancien fournisseur sera prévenu de la résiliation de son contrat par le gestionnaire de réseau.

**Dans certains cas**, des frais supportés par le gestionnaire de réseau peuvent être facturés, notamment si vous demandez une relève spéciale du compteur ou si une modification du dispositif de comptage est rendue nécessaire par la nouvelle offre souscrite.

## Si vous déménagez

**Résiliez votre contrat** auprès du fournisseur et indiquez-lui vos index qui pourront être utilisés pour l'établissement de la facture de clôture.

**Souscrivez un nouveau contrat** pour votre futur logement.

## Fournisseur et gestionnaire de réseau

**Le fournisseur** est l'opérateur que vous choisissez pour souscrire un contrat. Il fournit l'électricité et/ou le gaz naturel. Il établit votre facture pour l'énergie consommée, le coût de son acheminement et les prestations du gestionnaire de réseau. Il est votre interlocuteur, notamment en cas de réclamation.

**Le gestionnaire** de réseau de distribution effectue le raccordement de votre installation au réseau, réalise les dépannages et relève votre compteur : ENEDIS ou une ELD<sup>2</sup> pour l'électricité ; GRDF ou une ELD pour le gaz naturel.

1. Nombres figurant sur votre compteur correspondant à votre consommation.  
2. Entreprise locale de distribution.

# De l'offre à la signature

**Avant de conclure un contrat**, le fournisseur doit vous communiquer une offre détaillée par écrit<sup>3</sup> pour que vous puissiez faire votre choix.

**Il doit ensuite vous remettre un contrat écrit<sup>3</sup>** comportant notamment les informations contenues dans l'offre.

**Seule la signature<sup>4</sup> d'un contrat vous engage.**

**Par exception, en cas d'emménagement**, si vous souscrivez à distance et demandez à bénéficier de la fourniture d'énergie avant la fin du délai de rétractation, le contrat vous sera transmis directement accompagné du formulaire de rétractation et d'informations sur les frais à payer si vous exercez votre droit de rétractation.

**Si le contrat a été conclu à distance** ou hors établissement : vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours.

**Pour tout litige** concernant la souscription du contrat (manquement à l'obligation d'information, démarchage...) vous pouvez saisir la DDPP ou la DD(CS)PP, direction départementale (de la cohésion sociale) et de la protection des populations, à la préfecture de votre département.

3. Papier ou courriel.  
4. Manuscrite ou double clic sur internet.