

---

# 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<sup>er</sup> 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 2015 du baromètre\* annuel réalisé par le médiateur national de l'énergie.

Alors même que la très grande majorité (73 %) des personnes interrogées estime que la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important et près des deux tiers (62%) que les factures pèsent sur le pouvoir d'achat, seulement 60 % d'entre elles déclarent connaître leur droit à changer de fournisseur en gaz (vs 52 % en électricité).

Face à ce constat, l'Institut national de la consommation (INC) et le médiateur national de l'énergie s'associent pour apporter aux consommateurs une information claire, complète et objective destinée à mieux appréhender le marché de l'énergie.

Ce guide pratique s'inscrit pleinement dans cette démarche.

**Jean Gaubert,**  
médiateur national de l'énergie

Très simple, il 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.

Ce guide vient compléter le dispositif 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 pour répondre à toutes vos questions et vous orienter dans vos démarches.

L'accès à la fourniture de gaz 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

\* Source : Market Audit, baromètre réalisé en septembre 2015 auprès de 1 497 foyers.

## Mieux comprendre le marché de l'énergie en France ..... 04

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel ..... 05

Qui sont les acteurs du marché ? ..... 07

## Mieux se repérer avec des informations pratiques et des conseils ..... 08

Choisir son fournisseur d'énergie ..... 09

Mieux comprendre votre facture ..... 11

Relevé de compteur et calcul de la consommation ..... 12

Les compteurs communicants ..... 13

Vous déménagez, que faire ? ..... 14

Vous faites construire, que faire ? ..... 15

Vous résiliez votre contrat, que faire ? ..... 16

Vous voulez réduire votre consommation d'énergie, comment faire ? ..... 17

## Tout savoir sur les obligations des fournisseurs et les litiges ..... 18

Vos droits vis-à-vis des fournisseurs ..... 19

Quelles sont les mentions obligatoires qui doivent figurer dans une offre ? ..... 20

Que faire en cas de difficultés de paiement ? ..... 22

## Mieux connaître le médiateur national de l'énergie ..... 24



# MIEUX COMPRENDRE LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN FRANCE



## L'OUVERTURE DES MARCHÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL



### Qu'entend-on par "ouverture du marché" de l'énergie ?

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, vous avez la possibilité de choisir librement votre fournisseur d'électricité et de gaz naturel. Dans ce contexte, 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](http://energie-info.fr)).

Certaines activités restent en monopole notamment :

- le transport, assuré par RTE en électricité, GRTgaz et TIGF en gaz naturel,
- la distribution, assurée par ERDF (Electricité Réseau Distribution France), GRDF (Gaz Réseau Distribution France) et quelques entreprises locales de distribution (pour moins de 5 % de la population).

### Pourquoi cette ouverture du marché ?

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 dans l'Europe des 28. 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.



### La check-list

- Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les fournisseurs historiques, généralement EDF en électricité et Engie (ex GDF Suez) 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.
- Le transport et la distribution restent des activités en monopole ; en revanche, la commercialisation de l'énergie est ouverte à la concurrence.
- Vous pouvez choisir votre offre d'électricité ou de gaz parmi les offres proposées par votre fournisseur historique ou par les nouveaux venus sur le marché.
- Seuls EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz peuvent vous proposer des offres aux tarifs réglementés, fixés par les pouvoirs publics.

À noter : dans 5% des communes, ce sont les entreprises locales de distribution (ELD) qui les proposent.

## Qu'est-ce que ça change pour vous ?

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, vous avez deux possibilités :

• Vous souhaitez garder les tarifs réglementés de vos fournisseurs historiques (généralement EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz). Dans ce cas, vous n'avez aucune démarche à effectuer, car les tarifs réglementés restent en vigueur en marché ouvert.

• Vous souhaitez quitter les tarifs réglementés. Dans ce cas, vous souscrivez un nouveau contrat, à prix de marché auprès du fournisseur de votre choix. Il est recommandé d'étudier attentivement les offres et de comparer les contrats proposés avant de souscrire (prix de l'énergie, abonnement, conditions générales de vente, dépôt de garantie, moyens de paiement...).

### À noter

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



## Les bonnes questions

### « Suis-je obligé de choisir une nouvelle offre ? »

Non, l'ouverture du marché de l'énergie ne vous oblige en aucun cas à choisir une nouvelle offre. Si vous souhaitez conserver votre contrat au tarif réglementé, vous n'avez aucune démarche à effectuer.

### « Est-ce que je peux revenir à une facture unique pour le gaz et l'électricité, comme avant ? »

Vous pouvez souscrire une formule bi-énergie auprès du même fournisseur d'électricité et de gaz qui vous permettra d'avoir une facture unique. Mais attention, il n'existe aucune formule bi-énergie aux tarifs réglementés pour les deux énergies, vous devrez souscrire au moins une offre de marché pour le gaz ou l'électricité.

# QUI SONT LES ACTEURS DU MARCHÉ ?

## Les fournisseurs

Les fournisseurs d'énergie vous vendent « au détail » l'électricité ou le gaz naturel qu'ils ont eux-mêmes produits ou achetés 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. C'est avec eux que vous concluez un contrat. Ce sont également les fournisseurs qui vous envoient les factures d'électricité ou de gaz. Leur activité est soumise à la concurrence.

## 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 réseau de transport sont RTE en électricité et GRTgaz et 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 Electricité Réseau Distribution France (ERDF) pour l'électricité et Gaz Réseau Distribution France (GRDF) pour le gaz naturel. Quelques communes ont confié la gestion de leurs réseaux à des régies municipales, société d'économie mixte (SEM) ou société coopérative d'intérêt collectif agricole d'électricité (SICAE). C'est le cas de communes comme Bordeaux pour le gaz ou Strasbourg pour l'électricité par exemple.

Les gestionnaires de réseaux 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 et 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) et réalisent d'autres prestations techniques, comme l'entretien ou le relevé des compteurs. 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, au bénéfice des consommateurs. Elle surveille les échanges des énergies aux frontières et s'assure en particulier 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 également une autorité administrative 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.



# MIEUX SE REPÉRER AVEC DES INFORMATIONS PRATIQUES ET DES CONSEILS



## CHOISIR SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

### Comment choisir votre fournisseur d'énergie ?

Il existe aujourd'hui plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz sur le marché. Avant de choisir un fournisseur, comparez les différentes offres, en portant une attention particulière :

- ♦ **Aux modalités d'évolution des prix :** tarif réglementé ou offre de marché, et pour les offres de marché : périodicité d'évolution des prix et indexation éventuelle ;
- ♦ **Au prix de vente de l'énergie :** en regardant la partie fixe (abonnement) et la partie variable (consommation en kWh). Comparez les montants TTC (qui incluent la TVA et les autres taxes et contributions) et les variantes de prix du kWh (avec les heures pleines et les heures creuses) ;
- ♦ **Aux services clientèle :** canaux de contact proposés (mail, courrier, téléphone), facturation (courrier ou e-facture), moyens de paiement proposés, frais en cas d'incident ou de retard de paiement...

**À noter :** vous pouvez comparer les offres qui existent grâce au comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie. Il est accessible à partir du site [energie-info.fr](http://energie-info.fr).

### Quelles sont les différentes offres proposées ?

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

- ♦ **Les offres aux tarifs réglementés :** avant le 1<sup>er</sup> juillet 2007, seules ces offres étaient disponibles. Les tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics. Si vous n'avez pas souscrit de nouveau contrat, ce sont les offres dont vous disposez actuellement.
- ♦ **Les offres de marché :** depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, vous pouvez y souscrire librement, soit en établissant un nouveau contrat avec votre fournisseur actuel, soit en changeant de fournisseur. Les prix des offres de marché sont déterminés par un contrat.



### 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 (gaz et électricité), puissance de votre installation électrique (en kVA)...

Si vous venez d'emménager, vous pouvez lui donner des informations sur votre logement : type de chauffage, matériel informatique et électroménager utilisé...



### 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 de votre commune.

Par ailleurs, les services d'urgence et de dépannage sont toujours assurés par ce même gestionnaire, quel que soit votre fournisseur.

Leurs coordonnées (figurant sur votre facture) et leurs délais d'intervention restent inchangés. Enfin, vous ne risquez aucune coupure d'électricité ou de gaz liée au changement de fournisseur car il n'y a aucune intervention technique associée.

## Pouvez-vous choisir différents fournisseurs ?

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

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

## Le changement de fournisseur est-il irréversible ?

**Non**, vous pouvez changer gratuitement de fournisseur autant de fois que vous 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 au tarif réglementé, vous pouvez revenir à ce tarif pour le même logement sans condition de délai\*.**

## 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. Ces modifications ne vous conviennent pas ? Vous avez 3 mois pour résilier votre contrat à compter de la réception de cette information. Plus généralement, vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre quand vous le souhaitez.

\* Sous réserve de consommer moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel.



## La check-list

- Vous comparez les offres avant de changer de fournisseur.
- Le changement de fournisseur est gratuit (sauf si vous demandez à ce 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.
- 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 (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) pour un contrat électricité, ou de PCE (point de comptage estimation) pour un contrat gaz, 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 réel (payant) de votre compteur auprès de votre nouveau fournisseur.

### Contact utile

Pour connaître les différents fournisseurs d'énergie sur votre commune : 0800 112 212 (service et appel gratuits) ou : [energie-info.fr](http://energie-info.fr)

## MIEUX COMPRENDRE VOTRE FACTURE

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

### Les taxes sur l'électricité

**La contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) :** au 1<sup>er</sup> janvier 2016, cette contribution devient une taxe perçue pour le compte des Douanes. Elle est ensuite intégrée, en tant que recette, au budget de l'Etat. Elle permet notamment de financer les politiques de soutien aux énergies renouvelables.

**La contribution tarifaire d'acheminement (CTA) :** cette contribution permet de financer les droits spécifiques de l'assurance-vieillesse du personnel des gestionnaires de réseaux relevant du régime des industries électriques et gazières.

**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) <sup>(1)</sup> :**

- Une TVA réduite à 5,5 % s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la contribution tarifaire d'acheminement (CTA).
- Une TVA à 20 % est appliquée sur le montant des consommations, sur la contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE), ainsi que sur les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE).

### Les taxes sur le gaz naturel

**La taxe intérieure sur consommation de gaz naturel (TICGN) :** cette taxe est appliquée à la consommation de gaz naturel des particuliers depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014 ; auparavant, ils en étaient exemptés. Jusqu'au 31 décembre 2015, 3 taxes ou contributions s'appliquaient : la taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel (TICGN), la contribution au tarif spécial de solidarité gaz (CTSSG) et la contribution biométhane. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la contribution biométhane et la CTSSG ont fusionné avec la TICGN.

**La contribution tarifaire d'acheminement (CTA) :** cette contribution permet de financer les droits de l'assurance-vieillesse du personnel des gestionnaires de réseaux relevant du régime des industries électriques et gazières.

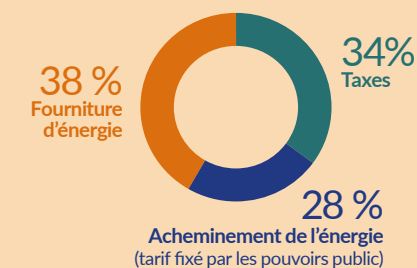
**La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) <sup>(1)</sup> :**

- Une TVA réduite à 5,5 % s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la contribution tarifaire d'acheminement.
- Une TVA à 20 % s'applique sur le montant des consommations et sur la taxe intérieure sur consommation de gaz naturel.



## Les bons repères

Votre facture d'électricité comprend plusieurs postes :



Source : Observatoire des marchés 3<sup>ème</sup> trimestre 2015 de la CRE

<sup>(1)</sup> TVA appliquée en France métropolitaine. Des taux différents sont appliqués en Corse et dans les DOM.



# RELEVÉ DE COMPTEUR ET CALCUL DE LA CONSOMMATION

## Qui relève les compteurs ?

La relève des compteurs est assurée par **les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz**.

Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès de votre commune ou sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr).

Quel que soit votre fournisseur d'énergie, c'est le gestionnaire de réseau, commun à l'ensemble des fournisseurs, qui assure le relevé des compteurs.

## 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. Il peut être réel, c'est-à-dire relevé par un agent du gestionnaire de réseau. Il peut également être estimé, c'est-à-dire calculé sur la base des relevés précédents ou auto-relevé (relevé par vous-même sur votre compteur).

**Index réel :** 2 fois par an, un technicien envoyé par votre gestionnaire de réseau relève les index des compteurs. Si vous êtes absent exceptionnellement et que votre compteur n'est pas accessible par le technicien, vous pouvez faire un auto-relevé. Vous transmettez ensuite votre auto-relevé en renvoyant sous une semaine la carte-réponse déposée par l'agent ou par téléphone ou Internet. Sachez toutefois qu'un technicien doit pouvoir accéder à votre compteur au moins une fois par an. Vous devrez prendre à votre charge un relevé de compteur payant, sur rendez-vous, si votre compteur n'a pas pu être relevé au moins une fois dans l'année.

**Index estimé :** votre fournisseur de gaz 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 :** relevé de compteur effectué par le consommateur et transmis au gestionnaire de réseau (en cas d'absence au relevé semestriel) ou au fournisseur lors d'une mise en service, une facture intermédiaire entre deux relevés, un changement de fournisseur ou une résiliation.

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

### Contacts utiles

Pour transmettre votre relevé à ERDF ou GRDF par téléphone : 0 820 333 433 (0,12 € TTC/mn plus le prix d'un appel). Pour des renseignements sur votre gestionnaire de réseau : [energie-info.fr](http://energie-info.fr)

## Comment calculer votre consommation ?

Votre consommation d'électricité se mesure en kWh et celle du gaz en m<sup>3</sup>. 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 : Relevé du compteur électrique

Index en début de période (25/10/2015) : 7.000 kWh

Index en fin de période (25/12/2015) : 8.500 kWh

Consommation d'électricité sur la période :  
8.500 - 7.000 = 1.500 kWh



## La bonne info

### Le relevé des compteurs est toujours assuré par vos gestionnaires de réseaux.

Entre deux relevés de compteurs (tous les 6 mois) vos consommations sont estimées.

Les fournisseurs ont l'obligation de vous proposer un service de facturation au plus près de vos consommations réelles, sur la base d'index auto-relevés. Pour en bénéficier, vous devez alors relever votre compteur à des dates précises et communiquer ces relevés à votre fournisseur.

### Vous déménagez ou vous changez de fournisseur d'énergie ?

Vous pouvez demander un relevé spécial de votre compteur. Attention, cette prestation a un coût et il convient de vous renseigner auprès de votre fournisseur d'énergie. Dans tous les cas, pensez à relever vos compteurs en quittant un logement, et à communiquer ces relevés à votre ancien fournisseur qui les prendra en compte pour établir votre facture de résiliation. De même, le jour de votre emménagement, pensez à communiquer vos index à votre nouveau fournisseur.

# LES COMPTEURS COMMUNICANTS

## LINKY ET GAZPAR :

Compteurs de nouvelle génération, **Linky pour l'électricité et Gazpar pour le gaz naturel vont être progressivement déployés sur le territoire français jusqu'en 2024.**

On les appelle aussi compteurs « communicants », « évolués » ou « intelligents ».

Comme vos compteurs actuels, ils enregistrent vos consommations d'énergie.

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

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

### L'intérêt pour vous :

- Un **relevé des compteurs à distance** : vous ne serez 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 disposeront de relevés mensuels. Elles seront également basées sur votre consommation réelle et non plus estimée.
- En électricité : un **piloteage du réseau plus efficace** et la **réalisation de certaines opérations à distance**, 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.

### ZOOM DEPLOIEMENT :

Pour l'électricité, un décret prévoit que :

- sur le territoire desservi par ERDF, 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 [erdf.fr](http://erdf.fr) : [www.erdf.fr/Linky](http://www.erdf.fr/Linky)

N° vert Linky ERDF : 0 800 054 659 (Service & appel gratuits)

Gazpar sur [grdf.fr](http://grdf.fr) : <http://www.grdf.fr/dossiers/gazpar-le-compteur-communicant>

N° non surtaxé : 09 69 36 35 34 - rubrique Gazpar

# VOUS DÉMÉNAGEZ, QUE FAIRE ?

## Vous déménagez prochainement ?

Avant de quitter votre logement, vous devez contacter votre fournisseur d'électricité et éventuellement celui 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. Dans ce cas, un agent du gestionnaire de réseau se déplace pour relever les compteurs et mettre en sécurité l'installation. Si vous reportez la date de votre déménagement, vous devez impérativement en informer votre fournisseur, afin de décaler la date du rendez-vous de la résiliation. Dans les autres cas, vous devez effectuer vous-même un relevé de compteur le jour de votre départ.

**Attention, si vous oubliez de résilier votre contrat en cours**, vous êtes redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre votre départ et l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré.

## Que faire le jour de votre départ ?

Le jour de votre déménagement, pensez à relever les chiffres figurant sur les compteurs d'électricité et/ou de gaz du logement, sauf si un technicien du gestionnaire du réseau de distribution a déjà effectué ce relevé. Transmettez les informations à votre fournisseur pour qu'il puisse établir votre facture de résiliation. Pensez à noter ce relevé et à l'indiquer sur tout document utile (exemple : état des lieux).

## Vous venez d'emménager dans un nouveau logement ?

**Si l'électricité ou le gaz ne sont pas coupés**, vous relevez les index des compteurs et transmettez cette information à votre fournisseur d'énergie. Si vous n'avez pas encore souscrit une offre, 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. Attention : la consommation d'énergie sans contrat peut être assimilée à du vol d'énergie.

**Si l'électricité ou le gaz 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, dans la mesure du possible.

**Si vous n'avez pas souscrit d'offre**, vous devez le faire sans attendre car un délai de mise en service de 5 jours ouvrables est généralement nécessaire.



### La check-list

- Avant de quitter un logement, vous relevez vos compteurs et transmettez les index à votre ancien fournisseur. Vous pouvez demander un relevé spécial de votre compteur. Attention, cette prestation a un coût.
- Vous résiliez votre/vos contrat(s) de fourniture d'électricité ou/et de gaz naturel.
- En cas d'oubli, l'abonnement et l'énergie consommée après votre départ vous seront facturés.
- Au moins 15 jours avant d'emménager dans votre nouveau logement, vous pensez à souscrire un contrat avec le(s) fournisseur(s) d'électricité et/ou de gaz naturel de votre choix. Vous relevez les compteurs lors de votre entrée dans les lieux et communiquez les index à votre nouveau fournisseur.

# VOUS FAITES CONSTRUIRE, QUE FAIRE ?

## Vous faites construire une maison ?

### S'il n'y a pas de compteur électrique dans votre futur logement.

Pour le raccordement au réseau d'électricité, vous devez vous adresser au gestionnaire de réseau de distribution dont dépend votre logement, qui 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. La mise en service nécessite le passage d'un agent du gestionnaire de réseau à votre domicile.

## Bon à savoir

Les coordonnées du gestionnaire de réseau de votre commune sont disponibles sur le site [energie-info.fr](http://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 : [ecocitoyens.ademe.fr](http://ecocitoyens.ademe.fr)



# VOUS RÉSILIEZ VOTRE CONTRAT QUE FAIRE ?

## Dans quels cas pouvez-vous résilier votre contrat ?

Vous pouvez demander à résilier un contrat de fourniture d'énergie :

### En cas de déménagement :

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.

### En cas de changement de fournisseur :

si vous souscrivez un contrat auprès d'un nouveau fournisseur, 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.

### En cas de modification des conditions contractuelles :

si les modifications des conditions contractuelles proposées par votre fournisseur ne vous conviennent pas, vous disposez d'un délai de trois mois pour résilier votre contrat à compter de la réception de cette information.

### Autre motif :

vous pouvez choisir de résilier votre contrat d'électricité ou de gaz naturel pour toute autre raison.

## 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.



## La bonne question

### Comment résilier un contrat ?

Il suffit d'informer votre fournisseur de la date à laquelle vous souhaitez résilier votre contrat. Vous pouvez effectuer cette demande de résiliation, jusqu'à un mois à l'avance par courrier recommandé, de préférence avec accusé de réception. Vous pouvez vous reporter aux modalités figurant sur votre contrat.

# VOUS VOULEZ RÉDUIRE VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE, COMMENT FAIRE ?

## 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 (16,2 %), de l'eau chaude sanitaire (12,3 %) 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 aussi 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 !



## 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 s'abaisse au-dessous de celle de la maison, 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 pour cela. 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](http://renovation-info-service.gouv.fr)



# TOUT SAVOIR SUR

## LES OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS ET LES LITIGES



## VOS DROITS VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS

### 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)...

Vous devez recevoir une confirmation de l'offre de la part de votre fournisseur, par courrier ou par voie électronique. Sachez que **SEULE votre signature** manuscrite ou validation de votre commande sur Internet par un double clic vous engage auprès du fournisseur.

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

### Disposez-vous d'un délai de rétractation ?

**Oui.** En cas de vente à distance ou de démarchage par un fournisseur 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.



### 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.



## La bonne question

« À partir de quand débute le délai de rétractation, dans le cadre d'une vente à distance ? »

Même si vous donnez votre accord de principe (téléphone, courrier, Internet), vous devez impérativement recevoir une confirmation de l'offre. A réception, vous pouvez revenir sur votre décision et décliner l'offre ou renvoyer le contrat signé. Dans ce cas, vous bénéficiez du droit de rétractation de 14 jours à compter de votre acceptation de l'offre.

« Est-ce que je bénéficie dans tous les cas d'un délai de rétractation ? »

Non, si vous souscrivez un contrat dans une agence commerciale, une boutique ou sur un stand implanté dans une galerie commerciale, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation, sauf si le fournisseur l'accorde expressément dans ses conditions générales de vente.

## Bon à savoir

En cas d'emménagement, bénéficiaire de la fourniture d'énergie dans un délai court n'entraîne pas le renoncement à son droit de rétractation.

Cependant, le consommateur doit payer pour le service fourni.

# QUELLES SONT 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 ;
- ♦ **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 ;
- ♦ **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 ;
- ♦ **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 ;
- ♦ **Les conditions d'accès aux tarifs sociaux :** tarif de première nécessité pour l'électricité et tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel ;
- ♦ **Le site d'information des pouvoirs publics.**

# QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

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

**Contactez sans délai votre fournisseur d'énergie** afin de trouver une solution pour régulariser votre situation. Sans règlement de votre part, votre fourniture d'énergie peut **être réduite ou suspendue dans un délai de 15 jours après réception d'une lettre de relance**. Sachez que le déplacement pour la suspension de la fourniture (ou la limitation) vous sera facturé.

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

## Qu'est-ce que le fonds de solidarité pour le logement (FSL) ?

Avant de procéder à la coupure, votre fournisseur vous envoie un courrier vous informant sur le fonds de solidarité pour le logement. Créé en 1990, le FSL accorde des aides financières aux personnes et aux familles en situation de précarité, sous certaines conditions (ressources, charges du foyer).

Vous pouvez obtenir ses coordonnées auprès des services sociaux de votre commune ou auprès de votre fournisseur d'énergie.

**Vous avez déposé un dossier au FSL :** votre fourniture d'énergie (gaz ou électricité) est maintenue jusqu'aux conclusions du FSL dans un délai maximum de deux mois.

**Vous n'avez pas saisi le FSL ou votre dossier est refusé :** dans ce cas, votre fourniture sera réduite ou suspendue et vous devrez vous acquitter de la dette. En outre, vous devrez contacter votre fournisseur pour qu'il rétablisse votre fourniture en électricité ou en gaz.

## Qu'est-ce que le tarif de première nécessité (TPN), pour l'électricité ?

Vous avez droit au tarif de première nécessité si vos ressources annuelles sont inférieures au plafond ouvrant droit à l'aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS)<sup>(1)</sup> ou si le revenu fiscal de référence de votre foyer est inférieur à 2 175€ par an et par part.

Le TPN vous permet de bénéficier d'une déduction forfaitaire sur votre facture d'électricité.

Vous n'avez aucune démarche à faire pour en bénéficier. La mise en service et l'enregistrement du contrat sont gratuits ; vous bénéficiez également d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement. Le TPN peut être appliqué par tous les fournisseurs.

<sup>(1)</sup> au 1<sup>er</sup> juillet 2015 : 11 676 euros pour une personne seule, 17 508€ pour un couple et 24 504€ pour une famille de quatre personnes

## Pour en savoir + sur le TPN

0 800 333 123 (du lundi au vendredi de 9h à 18h service et appel gratuits).

## Qu'est-ce que le tarif spécial de solidarité (TSS) en gaz ?

Les conditions de revenus pour bénéficier du tarif spécial de solidarité sont les mêmes que celles pour bénéficier du tarif de première nécessité en électricité. Cette tarification spéciale concerne les personnes titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel ou qui résident dans un immeuble chauffé collectivement au gaz.

Cette tarification spéciale permet de bénéficier d'une déduction forfaitaire\*. Le TSS peut être appliqué par tous les fournisseurs.

\* Vous bénéficiez également de la gratuité de la mise en service et d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement.

## Pour en savoir + sur le TSS

0 800 333 124 (du lundi au vendredi de 9h à 18h service et appel gratuits).

## Trêve hivernale des coupures

Votre fournisseur ne peut pas suspendre votre fourniture d'énergie (gaz 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.

## Bon à savoir

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



## 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 fonds de solidarité pour le logement, en vue d'une aide éventuelle.
- Si vous ne réglez pas votre facture d'énergie (électricité/gaz), votre fournisseur est tenu de vous envoyer un courrier de relance, pour que vous puissiez régulariser la situation sous 15 jours.



## La bonne info

Depuis la loi Consommation du 17 mars 2014, aucun frais liés au rejet de paiement ne peut être appliqué aux bénéficiaires des tarifs sociaux.



# MIEUX CONNAÎTRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

## 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 administrative indépendante.

Il a deux missions principales :

### Informers les consommateurs sur leurs droits

Pour cela, le médiateur national de l'énergie offre un dispositif d'information complet, appelé Énergie-Info, pour informer les consommateurs sur leurs démarches et leurs droits :

- 🔥 Un site Internet : [energie-info.fr](http://energie-info.fr)
- 🔥 Un centre d'appels accessible au : **0800 112 212** (n° vert), du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

### Proposer des solutions aux litiges

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.

### Compétences élargies

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte a élargi depuis août 2015 le champ de compétences du médiateur à toutes les énergies domestiques : fioul, GPL, bois, réseau de chaleur ...

## Qui peut saisir le médiateur national de l'énergie ?

Particulier, non professionnel ou professionnel (micro-entreprise), vous pouvez recourir gratuitement au médiateur national de l'énergie pour trouver une solution au différend qui vous oppose à votre fournisseur et/ou votre distributeur. Le médiateur intervient pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie et propose une solution. Vous pouvez saisir le médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un tiers (association de consommateurs, avocat...).

## Quand saisir le médiateur ?

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



### 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.

# COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?



Vous constituez un dossier comprenant tous les éléments utiles à son examen : copie des courriers échangés, factures recto et verso, contrat, justificatifs des frais engagés.

Vous pouvez saisir le médiateur en ligne sur [energie-mediateur.fr](http://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 au médiateur à l'adresse suivante (le recours au médiateur est gratuit, vous n'avez pas besoin d'affranchir votre courrier) :

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



## Les bonnes questions

### « Quels sont les litiges traités par le médiateur ? »

Vous pouvez saisir le médiateur pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie. Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès de l'entreprise concernée au moins deux mois auparavant et doit être transmis au médiateur au plus tard dans le délai d'un an.

### « Et pour les autres litiges ? »

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

- La formation du contrat, tels que les ventes sans commande préalable ou les pratiques commerciales abusives. Si vous suspectez une infraction au code de la consommation, vous pouvez saisir la DGCCRF<sup>(1)</sup> qui pourra diligenter une enquête.
- La production d'électricité.

Dans tous les cas, vous pouvez pour tout type de litige avec un professionnel et à tout moment, entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent.

<sup>(1)</sup> Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes



Informez, conseillez, protégez

**Médiateur national de l'énergie**  
Libre réponse n° 59252  
75443 PARIS Cedex 09  
[energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)



**INC - Institut National de la Consommation**  
18, rue Tiphaine  
75732 Paris Cedex 15  
Tél. 01 45 66 20 20  
[conso.net](http://conso.net)



# VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?



## VOS DÉMARCHES ET VOS DROITS

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

le site d'information du médiateur de l'énergie



## SAISIR LE MÉDIATEUR EN LIGNE

via SoLLEn :

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

# SoLLEn

SOLUTION EN LIGNE  
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

### APPELER

le service d'information  
Énergie-Info :

**0 800 112 212** Service à appel  
gratuits

### RETROUVER

le médiateur national  
de l'énergie sur



Ce guide est réalisé en partenariat avec l'INC.