



Des aides existent pour régler vos factures d'énergie

Le chèque énergie

Attribué sous conditions de ressources, il peut vous aider à payer des factures d'énergie et financer certains travaux de rénovation énergétique.

Attention ! Le chèque est utilisable seulement pour **UNE énergie** : vous devez choisir entre gaz naturel, électricité, fioul, bois...).

Il est envoyé une fois par an au bénéficiaire qui doit au préalable avoir fait sa déclaration de revenus pour connaître son éligibilité.

Le chèque doit être dépensé avant le 31 mars de l'année suivante.

D'autres aides possibles

- Le FSL (Fonds de solidarité logement) ;
- Les aides aux allocataires ;
- Les aides d'associations caritatives (le Secours Catholique, la Croix Rouge, Emmaüs).

Rapprochez-vous d'un travailleur social pour en faire la demande.

EN CAS DE LITIGES, QUE FAIRE ?

- ▶ Si vous rencontrez un litige avec votre fournisseur d'énergie, rapprochez-vous d'une association de défense des consommateurs adhérente à la Maison de la consommation et de l'environnement qui vous aidera dans vos démarches :

02.99.30.35.50 - www.mce-info.org

Cette fiche d'information a été réalisée avec l'appui des associations Afoc 35, Afoc 56, Alldc 35, Cnl 35 et Clcv 35 et la participation d'une étudiante en Economie sociale familiale, en stage à la Mce. Elle est disponible en téléchargement sur le site de la Mce, onglet "Ressources et Documentation" rubrique "Publications".

AFOC35

AFOC 56

léo lagrange
Défense des consommateurs

CLCV
CONSOMMATION
LOGEMENT ET
CADRE DE VIE
Déjeunons au quotidien

la **cnl** 35

mce
la maison
DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ENVIRONNEMENT

48 bd Magenta 35000 Rennes
02 99 30 35 50
www.mce-info.org

janvier 2021 - Création graphique : Mce - Visuels : Pixabay

FOURNITURE D'ÉNERGIE (GAZ-ELECTRICITÉ)

COMPRENDRE SA FACTURE D'ÉNERGIE ET CONNAÎTRE SES DROITS

MODE D'EMPLOI



Pour prévenir tout litige éventuel avec son fournisseur d'énergie (gaz- électricité) : savoir lire des éléments essentiels de sa facture, utiliser son chèque énergie, connaître ses droits, réagir en cas de problème.



mce
la maison
DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ENVIRONNEMENT

Les éléments importants de la facture

Vos références clients

- **Le numéro de référence client** et/ou **le numéro de contrat** servent à vous identifier et vous seront utiles lorsque vous contacterez votre service client.
- **Le numéro du compteur**, souvent suivi du type de compteur, peut vous être demandé par votre fournisseur afin de trouver le PDL (point de livraison pour l'électricité) ou le PCE (point de comptage et d'estimation pour le gaz) de votre habitation lors de votre raccordement.

Les index de consommation relevés ou estimés

Ces informations sur la nature de l'index apparaissent sur votre facture de gaz ou d'électricité.

L'index relevé correspond à l'index lu sur votre compteur par un technicien du distributeur (GRDF pour le gaz et ENEDIS pour l'électricité) ou télétransmis (Linky / Gaspar).

Cet index peut également être **estimé**, ce qui signifie que les consommations vont être calculées en fonction d'une consommation dite de référence et donc souvent génératrice de litiges.

Les détails du contrat souscrit

Sur votre facture d'énergie apparaissent, le contrat que vous avez souscrit avec le fournisseur (gaz ou électricité), la date d'entrée en service et la date d'échéance du contrat.

Attention ! si vous bénéficiez d'un **contrat double énergie (gaz et électricité)**, vous recevrez une seule facture avec un **onglet concernant votre contrat gaz et un autre l'électricité.**

3 modalités possibles de facturation

Dans la majorité des cas, vous pouvez opter pour une facture par mois, une facture tous les 2 mois ou une facture annuelle.

Une facture tous les mois

Sur la base de ma consommation réelle.

Ce nouveau rythme de facturation proposé par certains fournisseurs est le plus souvent destiné aux clients équipés d'un compteur communicant (Linky ou Gazpar), en prélèvement automatique et ayant souscrit à la facture électronique. Il vous permet de recevoir une facture mensuelle, basée sur votre consommation réelle en payant l'énergie que vous avez effectivement consommée. En revanche, elle ne vous permet pas de lisser vos paiements sur l'année.

Une facture tous les 2 mois

- Si vous avez un compteur communicant, vous recevez tous les 2 mois une facture calculée à partir d'un relevé de consommation.
- Si vous n'avez pas de compteur communicant, sur les 6 factures annuelles, vous recevez généralement 2 factures dont le montant est calculé à partir d'un relevé de consommation et 4 factures calculées à partir d'estimations de consommation. Pour éviter de recevoir des factures calculées sur la base d'estimation, vous pouvez relever vos index d'électricité et de gaz naturel sur vos compteurs et transmettre ces auto-relevés à votre fournisseur.

Une facture annuelle

Vous pouvez choisir d'être mensualisé si vous souhaitez lisser vos dépenses d'énergie sur l'année qui sont généralement faibles en été et élevées en hiver. Vous recevez un échéancier de paiement sur l'année de 10, 11 ou 12 mois selon les fournisseurs (avec un montant fixe par mois) et une régularisation au bout d'un an, selon si vous avez consommé plus ou moins que l'estimation annuelle initiale.

Le délai pour contester vos factures

5 ans pour contester

C'est le délai durant lequel vous pouvez contester, en cas de besoin, votre facture d'énergie auprès de votre fournisseur, d'où l'importance de conserver vos factures pendant 5 ans.

Les délais de recours pour le professionnel

14 mois pour demander la régularisation

C'est le délai durant lequel le professionnel peut vous demander la régularisation de la facture.

2 ans pour réclamer un paiement

C'est le délai durant lequel le professionnel peut vous réclamer un paiement.

Des difficultés de paiement

➤ *Contactez rapidement le service client de votre fournisseur d'énergie* qui pourra vous proposer un échéancier de paiement.

En parallèle, *rapprochez-vous des services sociaux* de votre département ou commune (Cdas*, Ccas**) qui vous renseigneront sur les aides existantes et les démarches à effectuer.