Les index de gaz naturel et d'électricité

Mis à jour en 2019

L'index est au cœur de la facturation des consommations d'énergie. Il désigne les chiffres qui, sur les compteurs de gaz naturel et/ou d'électricité, permettent de mesurer les consommations d'énergie, en volume (m3) pour le gaz naturel ou en kWh pour l'électricité.
Il peut être auto-relevé par le client, relevé par les gestionnaire de réseaux (GRDF et Enedis), mais aussi estimé par les gestionnaire de réseaux et/ou le fournisseur. Les index peuvent aussi être télé-relevés avec les nouveaux compteurs communicants Gazpar et Linky™.

Où lire les index ?

Les index sont des chiffres qui apparaissent sur les compteurs de gaz naturel et les compteurs d'électricité. Les compteurs sont situés soit à l'intérieur des logements, soit à l'extérieur.

Pour le gaz naturel

l'index est constitué des chiffres qui apparaissent en noir. Pour en savoir plus, www.grdf.fr

Nouveau compteur communicant Gazpar

Pour l'électricité

la lecture dépend du type de compteur (électromécanique illustration ci-contre ou électronique). Pour en savoir plus, www.enedis.fr

Nouveau compteur communicant Linky™

À quoi servent les index ?

Les index servent à mesurer les quantités d'énergie consommées. Les nouveaux compteurs communicants Gazpar et Linky™, en cours de déploiement, envoient a minima un index tous les mois.

Le client, ne disposant pas de compteur communicant, a l'obligation de donner au gestionnaire de réseaux (à tout moment et au moins une fois par an) l'accès au compteur pour pouvoir le relever. Ces relèves réelles et régulières par le distributeur sont essentielles : elles permettent de construire un historique fiable des consommations annuelles. Elles sont en règle générale au nombre de deux par

an, espacées de six mois. Les gestionnaires de réseaux transmettent les index aux fournisseurs, lesquels établissent des factures basées sur ces index.

En cas d'absence à la relève, et sans index transmis par le consommateur avant l'émission de la facture, les gestionnaires de réseaux estiment les index et transmettent leurs estimations aux fournisseurs, tenus de les prendre en compte.

Les index servent à mesurer les quantités d'énergie consommées. Les nouveaux compteurs communicants Gazpar et Linky™, en cours de déploiement, envoient a minima un index tous les mois.

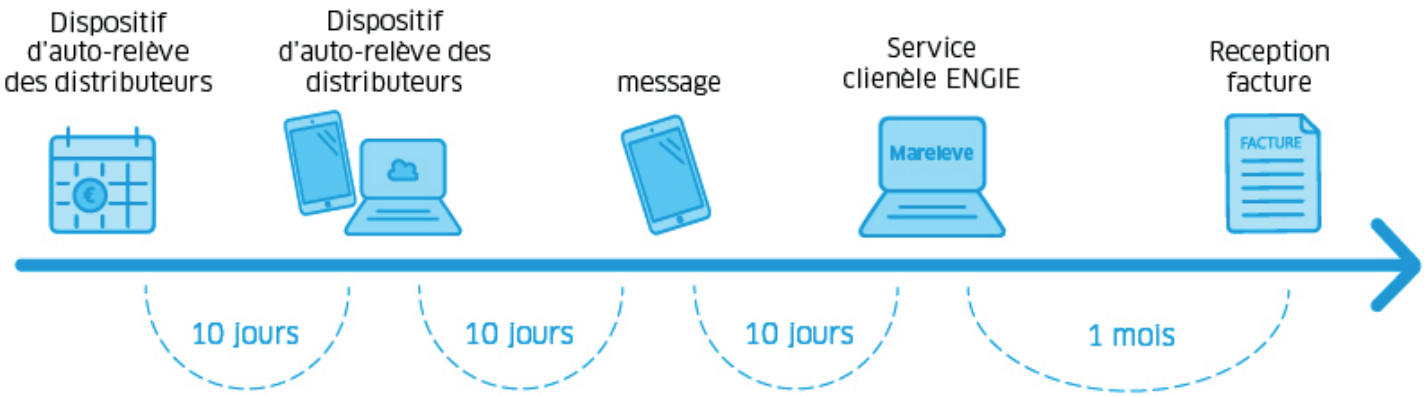
Le client, ne disposant pas de compteur communicant, a l'obligation de donner au gestionnaire de réseaux (à tout moment et au moins une fois par an) l'accès au compteur pour pouvoir le relever. Ces relèves réelles et régulières par le distributeur sont essentielles : elles permettent de construire un historique fiable des consommations annuelles. Elles sont en règle générale au nombre de deux par an, espacées de six mois. Les gestionnaires de réseaux transmettent les index aux fournisseurs, lesquels établissent des factures basées sur ces index.

En cas d'absence à la relève, et sans index transmis par le consommateur avant l'émission de la facture, les gestionnaires de réseaux estiment les index et transmettent leurs estimations aux fournisseurs, tenus de les prendre en compte.

Bon a savoir

Si le gestionnaire de réseaux est privé d'un accès au compteur pendant 12 mois consé¬cutifs, le client est alors tenu de prendre à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au catalogue des prestations du distributeur, consultable sur Internet. Pour en savoir plus : https://www.enedis.fr/

Prise en compte, transmission des auto-relevés et correction de la facture



GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ, les différents rythmes de facturation

Dans le cadre d'une facturation tous les deux mois :
- Si le client a un compteur communicant : il est facturé sur la base d'index réels
- Si le client a un compteur non communicant : il est facturé sur la base d'un index réel tous les six mois (soit deux factures par an et si cela est possible), et sur la base d'un index estimé pour les factures intermédiaires.

Dans le cadre d'un facturation par an (mensualisation)
- Si le client a un compteur communicant : il est facturé sur la base d'index réels
- Si le client a un compteur non communicant : il est facturé sur la base d'un index réel (si cela est possible)

Dans le cadre d'une facturation tous les six mois :
- Si le client a un compteur communicant : il est facturé sur la base d'index réels
- Si le client a un compteur non communicant : il est facturé sur la base d'un index réel tous les six mois (soit deux factures par an et si cela est possible).

Dans quel cas procéder à un auto-relevé

Avant émission des factures :

- En cas d'absence lors des relevés de GRDF ou ENEDIS (compteur inaccessible ou absence client), le consommateur a 10 jours (à partir de la date de passage du gestionnaire de réseaux) pour effectuer l'auto-relevé de son compteur.

- Avant émission des factures intermédiaires, il est possible pour le client de souscrire au service M@ Relève, et de communiquer un auto-relevé. Cela lui permettra de bénéficier de factures réelles. M@ Relève ne concerne pas les compteurs communicants.
Cette saisie est possible via l'Espace Client, l'application mobile ENGIE Particuliers et le bot Messenger « A votre service ».
Le consommateur est prévenu par e-mail de l'ouverture de la période de saisie de son relevé de gaz naturel et/ou d'électricité, en amont de l'émission de la facture. Suite à la saisie de son auto-relevé, une estimation du montant de la prochaine facture lui est adressée.

Après émission des factures, il est possible de corriger les index estimés et/ou relevés

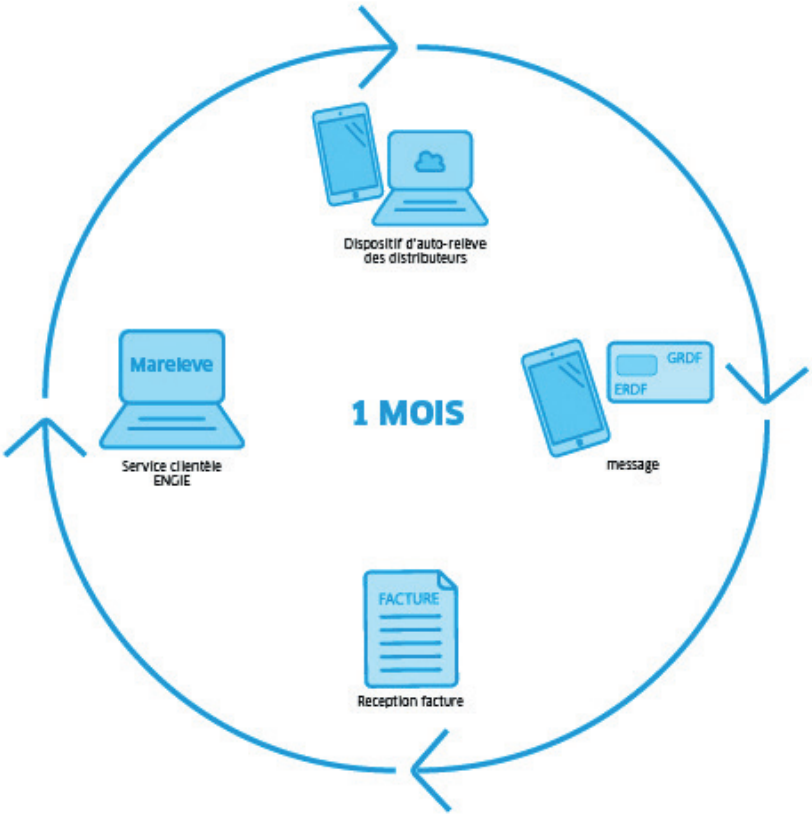
Les fournisseurs peuvent intervenir pour corriger des index à partir des auto-relevés des clients. Dans tous les cas, le mieux est d'appeler rapidement son conseiller clientèle au 3993. Les corrections peuvent être prises en compte en première demande par les conseillers clientèle, sous réserve de plusieurs critères, dont :

- La cohérence des auto-relevés fournis. Par exemple, l'index auto-relevé du client par rapport à l'index relevé ou estimé figurant sur la facture, doit être supérieur au précédent index réel relevé (sauf cas particulier et l'écart de consommation corrigée doit être significatif.

- Le délai écoulé depuis l'émission de la facture ne doit pas être trop important. Pour le gaz naturel, le fournisseur peut intervenir jusqu'à 30 jours ouvrés après la date de l'index transmis par le distributeur. Pour une facture événementielle (c'est une facture de mise en service, de mise hors service ou de changement de fournisseurs), le délai est 3 mois, voire 12 mois si le client est mensualisé.

- Les règles de prise en compte des index auto-relevés varient selon l'énergie concernée. Elles varient également selon que les index sont transmis avant ou après l'émission de la facture. Ces règles sont évolutives : pour plus d'informations contacter son fournisseur d'énergie.

- Les corrections, à partir des auto-relevés clients, sont prises en compte sous réserve de la cohérence des index fournis, du délai écoulé depuis l'émission de la facture et de l'écart de consommation à corriger. Dans tous les cas, le mieux est d'appeler son conseiller clientèle le plus rapidement, après la réception de la facture.



Vos questions, nos réponses !

1/ Où se situent les compteurs ?

Les compteurs peuvent être situés soit à l'intérieur du logement (par exemple : entrée, cave, garage...), soit à l'exté¬rieur (par exemple, dans un coffret en limite de propriété, sur le palier dans un placard dédié, ou dans un local en bas d'immeuble).

2/ Que faire pour contester l'index relevé par le distributeur figurant sur la facture ?

Le premier réflexe est d'aller vérifier l'index sur son compteur à réception de sa facture en cas de doute et d'appeler son conseiller clientèle rapidement. Les corrections, à partir des auto-relevés d'index des clients, sont prises en compte sous réserve de conditions très précises. En cas de désaccord persistant, le client peut adresser une récla¬mation écrite au service clientèle par courrier ou par mail.

3/ Comment connaître la date du prochain relevé ?

Les dates probables des relevés sont indiquées sur les factures. Si la présence du client est nécessaire, ce dernier est prévenu par courrier.

4/ Que faire en cas d'absence lors du passage du technicien du distributeur pour la relève des compteurs ?

Il est important de faciliter l'accès au compteur, et que les gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel aient accès au moins une fois par an aux compteurs. Les relèves réelles et régulières permettent de construire un historique fiable des consommations annuelles.
En cas d'absence ou d'impossibilité pour le gestionnaire de réseaux d'accéder au compteur pour la relève, il est possible de transmettre les index figurant sur les compteurs de gaz naturel et/ou d'électricité :

- soit par internet, via le service de relève en ligne mis à disposition sur le site des gestionnaires de réseaux,

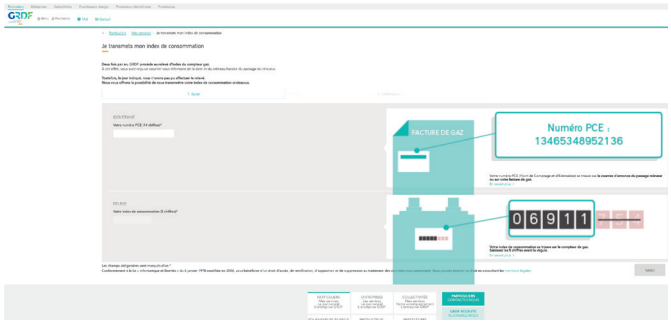
- soit en complétant et retournant la carte T laissée par le technicien dans la boîte aux lettres,

- soit en composant le 0820 333 433 (0,118 € TTC par min),

- soit en contactant votre fournisseur.

Il est important de communiquer cet index dans les 10 jours ouvrés qui suivent le passage du technicien. Sans quoi, le distributeur transmettra une estimation au fournisseur, calculée sur la base des consommations habituellement observées.

Attention ! Le distributeur doit accéder au moins une fois par an au compteur. Sans accès laissé par le client au compteur, le distributeur peut déclencher à son initiative une relève spéciale (relève payante pour le client).



5/ A partir de quand les nouveaux compteurs communicants seront-ils déployés ?

Les compteurs Linky™, en électricité, et GAZPAR, en gaz naturel, sont installés progressivement chez les particuliers depuis 2016. Pour plus d'information à propos des compteurs communicants, consulter les sites internet des gestionnaires de réseaux ENEDIS et GRDF :
http://www.grdf.fr/dossiers/gazpar-le-compteur-communicant;
https://espace-client-particuliers.enedis.fr/web/espace-particuliers/compteur-linky