01 | AGIR

En cas de difficultés de paiement ?

Mis à jour en 2019

Que faire en cas de difficultés de paiement ?

Le premier réflexe est d'appeler son fournisseur d'énergie (numéro sur la facture) et/ou, si les difficultés sont durables, les services sociaux de son département ou de sa commune.

Le fournisseur peut identifier des solutions avec le consommateur : proposer, par exemple, un étalement des paiements et, en cas de difficultés durables, informer sur les dispositifs publics d'aides (Fonds solidarité logement, tarifs sociaux…).

Que se passe-t-il quand on ne règle pas sa facture d'énergie ?

Les fournisseurs d'énergie appliquent des procédures de recouvrement strictement encadrées par les pouvoirs publics, notamment l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles sur la gestion des impayés d'énergie. Tous les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel, d'eau et de chaleur sont tenus de le respecter. La réglementation fixe notamment :

- Un 1er délai de 14 jours pour régler la facture après émission de cette dernière.
- En cas de non paiement, deux processus de relance selon que le client bénéficie ou non d'une aide du Fonds solidarité logement (détails ci-après). Dans les deux cas, avant toute suspension de fourniture, le consommateur reçoit deux courriers.
- Une « trêve hivernale » pour tous les clients, du 1er novembre au 31 mars pendant laquelle leur fourniture d'énergie ne peut être suspendue.
- Le rôle de deux acteurs décisifs dans l'obtention des aides : le consommateur, seul habilité à faire une demande d'aide auprès des services sociaux, et les services sociaux locaux seuls légitimes pour décider qui peut bénéficier ou non d'une aide.

Bon à savoir

Les Fonds solidarité logement (FSL) sont gérés par les départements, qui octroient des aides aux ménages afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

Ces aides peuvent couvrir tout ou partie du paiement d'une facture d'énergie. Leurs conditions d'octroi varient selon les conseils généraux.

Ces fonds sont financés notamment par les fournisseurs d'énergie (par exemple, ENGIE verse 6 millions d'euros par an aux FSL).

Quels que soient l'énergie et le fournisseur, les créances sont recouvrées selon des règles encadrées par le décret 2008-780 du 13 août 2008 sur les impayés qui prévoit, entre autres, deux processus de relance selon la situation du client :

Le client ne bénéficie pas d'une aide FSL ou de tarifs sociaux et n'a pas réglé la facture à l'issue des 14 jours.

A / La facture est émise et adressée au client avec un délai de paiement de 14 jours.

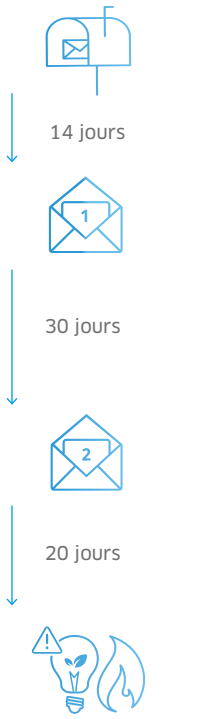
B / Après ces 14 jours, si la facture n'est pas réglée, il reçoit un courrier l'informant qu'à défaut de règlement sous 15 jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité et suspendue pour le gaz naturel.

C / Sans règlement de sa part ou sans accord avec le fournisseur sur le paiement au bout de ces 15 jours, il reçoit un 2ème courrier (20 jours avant de procéder à la réduction ou à la suspension de fourniture) :
l'informant que la procédure de réduction ou suspension de fourniture est engagée, lui indiquant la liste des services sociaux qu'il peut contacter s'il estime que sa situation le nécessite (article 2 du décret du 13/08/08 relatif aux impayés).

D / Si le client n'a ni réglé ni entrepris de démarches auprès des services sociaux, l'énergie pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité, et suspendue pour le gaz naturel, à partir du 50ème jour après l'édition de sa facture.

Tout au long du processus, prendre contact avec son fournisseur d'énergie

Le client a bénéficié d'une aide FSL au cours des 12 derniers mois ou de tarifs sociaux et n'a pas réglé la facture à l'issue des 14 jours.



A / La facture est émise et adressée au client avec un délai de paiement de 14 jours.

B / Après ces 14 jours, il reçoit un 1er courrier l'informant qu'à défaut de règlement sous 30 jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité et suspendue pour le gaz naturel. Il est également informé des différents services sociaux qu'il peut contacter. Simultanément, la liste des clients relancés est adressée aux services sociaux pour information (conformément à la loi, le consommateur bénéficie d'un délai, qui ne peut être inférieur à 8 jours, pour exprimer son opposition à cette transmission d'information).

C / Sans règlement, passé ce délai de 30 jours, un 2ème courrier lui est adressé, l'informant, 20 jours à l'avance que la procédure de réduction ou suspension de fourniture est engagée.

D / Si le client n'a ni réglé, ni entrepris de démarches auprès des services sociaux, l'énergie pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité, et suspendue pour le gaz naturel, à partir du 65ème jour après l'édition de sa facture.

Vos questions, nos réponses !

Que se passe-t-il si le client a engagé une démarche auprès des services sociaux ?

Que le client ait envoyé sa demande d'aide directement au FSL ou en passant par un travailleur social, le FSL informe le fournisseur qu'une demande est en cours d'instruction.

Le travailleur social peut avertir en amont le fournisseur que le FSL est sollicité, en utilisant un des canaux réservés à la communication avec les conseillers solidarité de ENGIE (ligne téléphonique et portail internet dédiés) ou en adressant un mail au correspondant solidarité ENGIE dont l'adresse lui a été communiquée. Pendant la durée de l'instruction du dossier, l'énergie ne peut être ni suspendue ni restreinte.

Si la demande est acceptée :
L'aide est versée directement au fournisseur. Pour le règlement du solde, le client peut bénéficier de modalités de paiement adaptées en concertation avec le fournisseur. La fourniture d'énergie est maintenue.

Si la demande est refusée :
Un courrier prévient le client qu'à défaut de règlement de sa facture sous 20 jours l'électricité pourra être réduite ou suspendue et le gaz naturel suspendu.

En bref, quelles sont les aides existantes pour le paiement des factures ?

Il existe 3 aides financières principales :
1/ Les aides du Fonds solidarité logement, gérées par chaque conseil général.

2/ Les autres aides sociales communales ou départementales.
> Prendre contact avec les services sociaux locaux de la commune ou du conseil général.

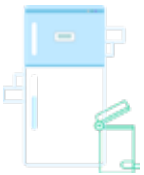
3/ Les tarifs sociaux énergie
- le Tarif Première Nécessité en électricité (TPN)
0 800 333 123 (numéro gratuit)
- le Tarif Spécial de Solidarité gaz naturel (TSS) :
0 800 333 124 (numéro gratuit)

Que peut-on faire d'autre ?

Pour réduire sa facture d'énergie, il ne faut pas négliger l'impact possible de gestes quotidiens pour limiter les consommations sans réduire son confort de vie. Par exemple :

Un robinet qui fuit goutte à goutte pendant une journée, c'est 120 litres d'eau perdus et pour une chasse d'eau, c'est 600 litres !

Laver son linge à 30 °C consomme 3 fois moins d'énergie qu'à 90 °C. 60 °C suffisent pour éliminer les bactéries.



Enlever le givre et dépoussiérer la grille arrière du réfrigérateur tous les six mois permet de diminuer la consommation d'énergie du réfrigérateur de 30 %.

Faire entretenir sa chaudière tous les ans permet d'économiser 8 à 12 % d'énergie.

Données chiffrées : source Ademe

En savoir plus

Le décret du 13 août 2008, la loi du 15 avril 2013 et le décret du 15 novembre 2013 relatif à l'extension des tarifs sociaux sont consultables sur : www.legifrance.gouv.fr

Mis à jour en 2019

Comment économiser l'énergie sans entamer son confort de vie ?

Mis à jour en 2019

Adopter au quotidien des écogestes simples et accessibles à tous permettant de réaliser des économies d'énergie.

Renforcer la performance énergétique de son loge¬ment. La facture annuelle moyenne d'énergie peut varier de 250 € pour un logement très performant (ex : bâtiment basse consommation d'énergie) à plus de 1 800 € pour un logement mal isolé*.
Au-delà de l'impact sur la facture, les économies d'énergie dans le logement participent à l'objectif environnemental pour 2020 en France (loi sur la transition énergétique du 17 août 2015) :

- Réduire de 40% les émissions de gaz à effet de serre en 2030 par rapport à 1990
- Diversifier la production d'électricité et baisser à 50% la part du nucléaire à l'horizon 2025
- Réduire de 30% la consommation d'énergies fossiles en 2030
- Multiplier par deux la part des énergies renouvelables dans le modèle énergétique français d'ici à 15 ans.

Pour impulser cette rupture, de nouvelles obligations sont imposées aux logements :
Suite à l'application de la réglementation thermique 2012, tous les logements neufs doivent, depuis le 01/01/2013, avoir une consommation moyenne d'énergie primaire inférieure à 30 kWh/m2/an, contre 50 anciennement. Exception faite au logement collectif, lequel bénéficie d'une tolérance de 2 ans avec une consommation moyenne d'énergie primaire autorisée à 57,5 kWh/m2/an.

Info plus

Les fournisseurs d'énergie proposent des outils et dispensent des conseils pour maîtriser et réduire ses consommations d'énergie.

Ex : Le service MaConso proposé sans surcoût par ENGIE à tous ses clients particuliers (service soumis à l'ouverture préalable d'un Espace Client) : https://particuliers.engie.fr/login-page.htm

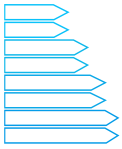
Bon a savoir

Depuis le 1er novembre 2006, pour les ventes, et le 1er juillet 2007 pour les locations, un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) doit être fourni au contrat de vente ou de location des logements et peut être réalisé dans un bureau d'études.

Il évalue la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre du logement. Depuis le 1er janvier 2011, dès la mise en vente ou en location, la classe énergétique du bien, déterminée par le DPE, doit être mentionnée dans l'annonce de mise en vente ou de location.

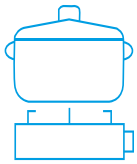
LA CUISINE

Enlever le givre et dépoussiérer la grille arrière
du réfrigérateur tous les six mois, permet de diminuer la consommation d'énergie de ce dernier jusqu'à 30%.



Vérifiern l'étiquette énergetique
des appareils et, si possible, privilégier un appareil de classe A+++ qui consomme entre 30 et 60% d'énergie de moins qu'un appareil de classe A.

Utiliser la touche ECO
du lave-vaisselle ou du lave-linge réduit jusqu'à 45% la consommation d'électricité par rapport au programme intensif.



Couvrir ses casseroles
pour chauffer de l'eau, divise par 4 la consommation d'énergie associée.
adapter ses casserole à la taille du brûleur si les brûleurs sont plus grands que la casserole, de l'énergie est gaspillée.

Laver son linge à 30°c
consomme 3 fois moins d'énergie qu'à 90 °C. 30 °C suffisent pour éliminer les bactéries.

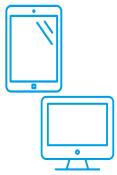
LA SALLE DE BAIN

Couper l'eau
lors du brossage de dents : un robinet qui coule peut représenter jusqu'à 12 litres d'eau gaspillés par minute.

Préférer la douche au bain grâce à l'utilisation de sabliers de douche : une douche de 5 minutes consomme 60 à 80 litres d'eau, 2 à 3 fois moins qu'un bain.

Un robinet qui fuit
goutte à goutte pendant une journée, c'est 120 litres d'eau perdus, et pour une chasse d'eau c'est 600 litres !

LES PIECES A VIVRE

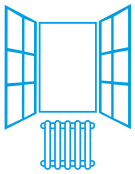


Eteindre les appareils electroniques :
l'ensemble des appareils électriques laissés en veille (TV, hi-fi, ordinateur...) consomment autant qu'un réfrigérateur.

eteindre la lumière
en sortant d'une pièce pour économiser 15% sur sa facture.

Privilégier les ampoules basse consommation qui durent 8 fois plus longtemps et consomment 3 à 5 fois moins que les ampoules classiques.

Baisser la température:
19 °C pour les pièces à vivre et 16 °C pour les chambres suffisent.
1 °C en moins, c'est 7 % de consommation en moins.



Fermer les radiateurs
avant d'aérer
(10 minutes par jour suffisent).

Fermer ses volets pendant la nuit en hiver protège le logement du froid.

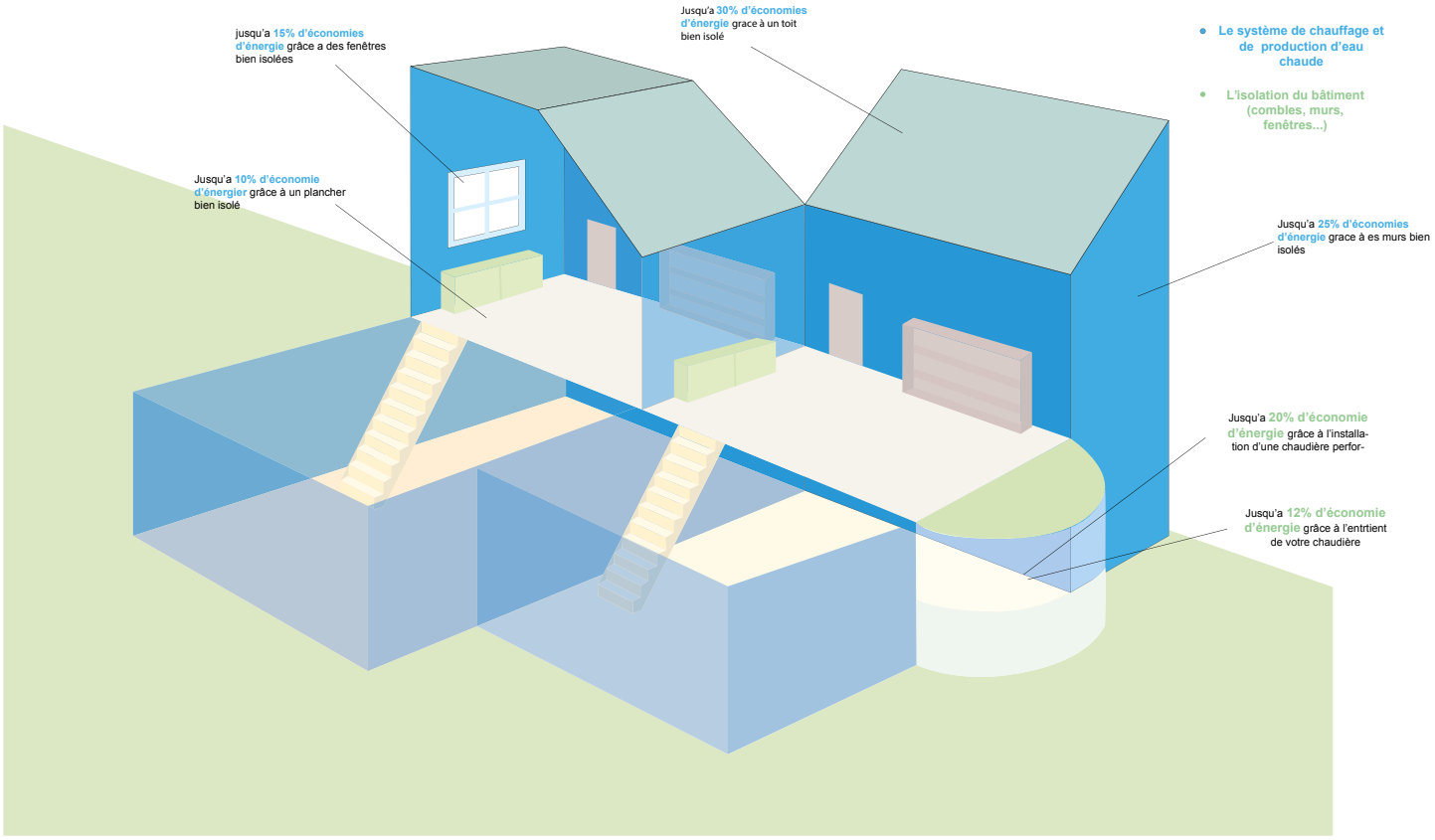
Info plus

Un système de chauffage régulièrement entre-tenu permet de réduire ses consommations d'énergie mais limite également les risques d'incendies ou d'intoxications, en particulier celles au monoxyde de carbone. Une obligation soutenue par la loi impose d'ailleurs une visite an¬nuelle d'entretien de l'installation par un professionnel qualifié (décret n° 2009-649 du 9 juin 2009 et arrêté du 15 septembre 2009).
Données chiffrées : source Ademe.

L'EFFICACITE ENERGETIQUE DU LOGEMENT

En 2020, tous les bâtiments neufs devraient être à énergie positive : un logement devrait produire plus d'énergie qu'il n'en consommera. Pour y parvenir, de nombreux facteurs sont à prendre en compte dans la conception et la construction des logements, notamment l'isolation. Zoom sur l'im¬portance de l'isolation dans la performance énergétique des bâtiments.

L'importance de l'isolation
Une bonne isolation thermique permet de diminuer la consommation énergétique. Elle concerne en priorité les toitures, les fenêtres et les baies vitrées, mais aussi les murs et les planchers. Des aides spécifiques peuvent faciliter la mise en œuvre d'une isolation performante par un professionnel RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).



Bon a savoir

-www.rt-batiment.fr
-www.cstb.fr
-https://www.ademe.fr
(aides publiques aux travaux d'efficacité énergétique)
-www.ademe.fr
-les sites des fournisseurs d'énergie qui peuvent proposer des dispositifs d'accompagne¬ment ex. : portail gratuit d'information mis à disposition par ENGIE https://particuliers.engie.fr/mobilite-electrique.html

Guide pratique

Agir en cas de réclamation

Mis à jour le 15/03/2019

Télécharger cet article

Illustration des recours existants chez ENGIE

Les clients ENGIE ayant souscrit à une offre de marché bénéficient de différentes voies de recours en cas de problème avec leur fournisseur d'énergie. Des modes amiables de règlement existent, qui consistent :

- en premier lieu, à engager une démarche de résolution directe avec le fournisseur (celle-ci comprend en général deux niveaux) ;

- dans le cas où elle n'aboutit pas, à recourir à un/des médiateur(s).

Quelles sont les différentes voies de recours possibles ?

SAISIR LE SERVICE CLIENT DE SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

En cas de problème, le premier réflexe consiste à appeler rapidement son fournisseur d'énergie (numéro indiqué sur la facture). Si le problème n'est pas résolu, il faut adresser une réclamation écrite par mail ou par courrier et, idéalement, l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Les coordonnées du service client figurent sur les factures, en général sur le site Internet du fournisseur et dans les Conditions Générales et/ou Particulières de Vente.

FAIRE APPEL AU SERVICE CONSOMMATEURS DE SON FOURNISSEUR

En cas d'absence de réponse ou d'insatisfaction sur la réponse apportée par le service client en 1er niveau, il est possible de saisir le service consommateurs de l'entreprise pour résoudre son problème.

La majorité des réclamations se résout à ces 2 niveaux.

RECOURIR À UN MÉDIATEUR

Dans le cas où la démarche avec le service consommateurs n'aboutit pas, la recherche d'une solution amiable peut se poursuivre par l'intervention de médiateurs. Leur rôle consiste à analyser le litige, confronter les points de vue respectifs et à définir une solution acceptée par les deux parties. Il existe différents médiateurs intervenant dans l'énergie :

- des médiateurs d'entreprises, notamment chez ENGIE et chez EDF ;
- un médiateur sectoriel (le Médiateur National de l'Énergie).

Les médiateurs ne peuvent être saisis qu'après une démarche entreprise directement par le consommateur auprès du fournisseur.

À LIRE

Communiquées au moment de la souscription du contrat et/ou disponibles sur Internet ou sur simple demande auprès du fournisseur, les conditions Générales et Particulières de Vente détaillent les caractéristiques du contrat.

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE RÉSOLUTION AMIABLE D'UNE RÉCLAMATION SUR LES CONTRATS D'ÉNERGIE

3 ÉTAPES CLÉS EN DIRECT AVEC LE FOURNISSEUR : L'EXEMPLE D'ENGIE

Pour garantir l'efficacité du dispositif, il est important de respecter ces 3 niveaux. Il ne faut pas envoyer simultanément des courriers aux 3 niveaux mais saisir successivement les différents services, selon un principe d'escalade.

Il est fondamental de respecter ces différentes étapes et de ne pas court-circuiter les différents niveaux.

LE SERVICE CLIENT : 1er NIVEAU

Les réclamations écrites peuvent être adressées par mail ou par courrier.

- par mail sur le site: particuliers.engie.fr

- par courrier :

Service Client ENGIE TSA 87494

76934 Rouen CEDEX 09

LE SERVICE CONSOMMATEUR : 2ème NIVEAU

En cas d'insatisfaction ou d'absence de retour, le consommateur peut faire appel de la réponse du service client en adressant un courrier postal au service consommateurs dont les coordonnées sont précisées sur la 1ère lettre de réponse et sur le site Internet de l'entreprise.

ENGIE Service Consommateurs TSA 97496

27091 EVREUX CEDEX 9

Le service consommateurs est composé d'experts spécialisés dans la résolution des dossiers. Ils s'attachent à apporter une réponse personnalisée et une issue amiable à chaque situation.

LE MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE : 3ème NIVEAU

Pour contacter le médiateur, il faut avoir eu recours aux services clients d'ENGIE au préalable, et ne pas être satisfait par la solution apportée. L'accès au médiateur est libre et gratuit. Huit valeurs, dont celles d'impartialité et de respect du contradictoire, guident ses interventions. Il est signataire de la Charte des médiateurs de services au public.

Pour faciliter la prise en charge de votre demande, il est recommandé de transmettre au Médiateur la copie de votre dernière facture. Il doit être saisi par écrit :

- par lettre simple à :

Médiateur du Groupe ENGIE

TSA 27601, 59973 Tourcoing CEDEX

- via Internet :

https://www.mediateur-engie.com/-par courriel:

mediateur-contact@engie.com

Chez ENGIE, l'analyse des réclamations permet d'identifier les causes les plus fréquentes de problèmes et de mettre en place des solutions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. L'essentiel des réclamations se résout rapidement à ces deux niveaux.

UN RECOURS AMIABLE EXTERNE A L'ENTREPRISE : LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE (MNE)

Le Médiateur national de l'énergie peut être saisi par les consommateurs si, deux mois après réception de la réclamation par le fournisseur, le consommateur n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse. L'accès au MNE est libre et gratuit. Le MNE a été institué par la loi du 7 décembre 2006. C'est une autorité administrative indépendante. Le dossier peut être transmis :

- par courrier :

Médiateur national de l'énergie -

Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09

- par Internet :

https://www.energie-mediateur.fr/

CONSEIL

- Bien respecter les différents niveaux de résolution.

- À chaque étape, fournir un dossier le plus complet possible et privilégier l'envoi de courriers en recommandé avec accusé de réception.

- Avant de solliciter les structures de médiation, et pour une meilleure efficacité, veiller à obtenir une réponse du service client et/ou du service consommateurs national.

- Pour toute aide complémentaire, il est possible de s'adresser à une association de consommateurs pour la préparation des courriers.

Liste disponible sur https://www.inc-conso.fr

VOS QUESTIONS, NOS REPONSES

En cas de contestation de sa facture, faut-il tout de même la payer ?

En l'absence d'accord et de résolution d'un litige, il est conseillé d'échanger avec le fournisseur ; celui-ci peut éventuellement accepter un règlement sur la partie de la facture non contestable.

Pourquoi n'est-il pas possible de contacter en 1er niveau les médiateurs ?

Les médiateurs n'ont ni la vocation ni les moyens de se substituer aux services consommateurs des différents fournisseurs.

Que doit contenir un dossier de réclamation ?

Il est important d'y mentionner :

- l'ensemble de ses coordonnées et numéro de client ;
- les coordonnées téléphoniques et les disponibilités du client (horaire et numéro de téléphone sur lequel il peut être joint en journée par le conseiller en charge du traitement de la réclamation) ;
- les coordonnées téléphoniques et disponibilités du tiers éventuel (ex : association de consommateurs...) auquel le client a fait part de sa réclamation ;
- l'objet de sa réclamation (produit, service, facture en cause) ;
- le motif de la contestation et les éléments permettant de constater ce litige ;
- les photocopies et pièces importantes pour le dossier

(ex. : copie des factures contestées, des courriers adressés, etc.).

Les fournisseurs sont-ils les 1ers contacts pour toutes les réclamations énergie ?

Les fournisseurs sont les interlocuteurs uniques pour toutes questions relatives au contrat, à la facturation et à la relation client. En revanche, si la réclamation porte sur un problème de raccordement au réseau, c'est le gestionnaire de réseau qu'il faut solliciter directement (coordonnées sur la facture). En cas de démarche infructueuse, il est possible de saisir la Commission de Régulation de l'Energie (CRE). Pour plus d'information, reportez-vous à vos Conditions Générales de Vente.

Comment s'informer des modes d'intervention et impacts des voies de médiation ?

Les médiateurs donnent ces informations via leur site Internet. Ils y publient chaque année un rapport où ils indiquent les modalités et résultats de leur activité.

Le Défenseur des droits peut-il intervenir ?

En application des dispositions des articles 4 et 5 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, relative au Défenseur des droits, celui-ci ne peut intervenir que lorsque le litige relève de la défense des droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public. À cet égard, la quasi-totalité des litiges survenant entre ENGIE et ses clients s'inscrivent dans le cadre de rapports commerciaux de droit privé et ne relèvent pas, à ce titre, de la compétence du Défenseur des droits.

En cas de sollicitation, les Délégués du Défenseur des droits, dans les départements ou les services de l'institution, sont en mesure de donner aux demandes la suite appropriée en fonction de la nature du litige et, le cas échéant, de conseiller sur les démarches à effectuer. Pour en savoir plus sur les missions du Défenseur des droits, le réseau de ses Délégués, et les modalités de sa saisine :

www.defenseurdesdroits.fr

Guide pratique

Agir pour son déménagement

Mis à jour le 15/03/2019

Télécharger cet article

Déménager/emménager riment souvent avec stress, et parfois situations compliquées au regard des questions d'énergie. Emménager dans un nouveau logement et ne pas disposer d'énergie à son arrivée, continuer à payer l'énergie consommée pour son ancien logement : tels sont les deux principaux désagréments qui peuvent survenir faute d'avoir effectué les démarches adéquates auprès de son fournisseur d'énergie.

3 bons réflexes à retenir

1/ Avant de quitter son logement, résilier son/ses contrat(s) de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité, au plus près de la date de départ.

Faute de quoi, sans cette résiliation, après avoir quitté le logement, l'abonnement et l'énergie consommée seront toujours facturés à l'occupant sortant, titulaire du contrat, et ce, tant que le successeur n'aura pas souscrit un nouveau contrat pour ce logement.

2/ Se préoccuper du contrat pour son nouveau logement, au mieux 6 semaines, au plus tard 5 jours ouvrés avant la date d'emménagement.

Il est important, avant d'emménager, de souscrire pour le nouveau logement un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Lors du choix et de la souscription d'un contrat d'énergie, il est préconisé de disposer :

- de la nouvelle adresse, en mentionnant le plus d'indications possibles (étage, porte, etc)

- du nom de votre prédécesseur dans le nouveau logement - des index d'électricité et de gaz naturel du nouveau logement. Ces informations sont essentielles pour ENGIE afin de pouvoir identifier précisément le PRM (Point de Référence et Mesure) pour l'électricité et le PCE (Point de Comptage et d'Estimation) pour le gaz naturel.

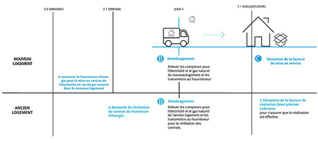
3/ Dans les deux cas, bien relever les index des compteurs d'électricité et/ou de gaz naturel dans l'ancien et le nouveau logement.

De cette façon, lors de votre premier contact, la résiliation et la souscription des contrats se feront, lorsque cela est possible, sur la base de ces index auto-relevés (corroborés par les gestionnaire de réseaux, notamment par GRDF pour le gaz naturel et ENEDIS pour l'électricité, qui confirment les index auprès du/des fournisseur(s) d'énergie). À défaut un rendez-vous vous sera proposé afin que le gestionnaire de réseaux (GRDF et ENEDIS) puisse passer relever les compteurs.

Bon à savoir

Fiche pratique du MNE : www.energie-info.fr/Fiches-pratiques
Site ENGIE : https://particuliers.engie.fr/demenagement.html

DÉMARCHES À EFFECTUER POUR RÉUSSIR SON DÉMÉNAGEMENT



NOUVEAU LOGEMENT

Ce qu'il faut faire pour un emménagement réussi.

A. J-6 semaines à J-1 semaine

Se préoccuper, le plus tôt possible, du contrat pour le nouveau logement. La souscription se fait, au plus tôt, 6 semaines, au mieux 2 semaines, et au plus tard 1 semaine avant l'emménagement.

Vérifier que l'énergie est disponible dans le nouveau logement : si l'énergie a été coupée, il faut convenir, dès à présent, d'un rendez-vous avec le gestionnaire de réseaux, par l'intermédiaire du fournisseur, pour une mise en service par un technicien. Il peut être fixé au jour de l'emménagement. En fonction des disponibilités du gestionnaire de réseaux, l'intervention est réalisable dans les 5 jours ouvrés en moyenne. Dans le cas d'une première mise en service, le délai moyen prévu par le gestionnaire de réseaux est de 10 jours ouvrés (demande d'intervention particulière facturée).

B. Jour J

Etre présent au rendez-vous convenu ou relever et transmettre au fournisseur les chiffres du compteur du nouveau logement pour enclencher la facturation sur la base des index auto-relevés corroborés par le ou les gestionnaires de réseaux.

Prendre connaissance des installations intérieures et des conseils de sécurité pour les utiliser en toute sécurité.

C. J + quelques jours

Le consommateur reçoit une facture de mise en service.

BON À SAVOIR

Les contrats sont toujours en vigueur après le déménagement du consommateur si ce dernier n'a pas pensé à contacter son/ses fournisseur(s) d'énergie pour les résilier. Le consommateur sortant reste alors redevable des consommations et de l'abonnement, alors qu'il n'habite plus le logement sur toute la période comprise entre le départ et l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré.

ANCIEN LOGEMENT

Ce qu'il faut faire pour un déménagement réussi.

A. J-5 jours minimum

Prendre contact avec son fournisseur pour l'informer du jour de départ et de la décision de résilier le contrat à cette date.

Pour le gaz naturel, le fournisseur fixe avec le consommateur un rendez-vous de résiliation qui peut coïncider avec le jour du départ. Ce rendez-vous est sans aucun frais pour le consommateur. Le gestionnaire de réseaux (GRDF pour le gaz naturel par exemple) relève les compteurs et peut être amené à mettre en sécurité l'installation intérieure pour le gaz naturel. Cela peut nécessiter une coupure de l'alimentation en énergie.

Pour l'électricité, le fournisseur peut également fixer un rendez-vous de résiliation pour le relevé de votre compteur qui est facturé ou vous proposer de communiquer par téléphone le relevé de compteur.

B. Jour J Départ

Il faut relever les chiffres des compteurs afin de les transmettre à son ou ses fournisseurs pour la résiliation des contrats.

C. J + quelques jours

Le consommateur reçoit une facture de résiliation confirmant la clôture de son contrat.

BON À SAVOIR

Si le ou les compteurs d'électricité et/ou de gaz naturel sont inaccessibles, il est obligatoire d'être présent pour le rendez-vous de résiliation. En cas d'impossibilité de lire le compteur, et s'il s'avérait nécessaire de fixer un autre rendez-vous, il serait alors facturé au consommateur.

CONSEIL

Dans tous les cas, veiller dans les états des lieux des logements de départ et d'arrivée à bien mentionner les index d'électricité et/ou de gaz naturel relevés. Cela peut prévenir des litiges par la suite.

Vos questions, nos réponses

– Si on a de l'énergie dans son logement en emménageant, sans avoir de contrat, que se passe-t-il ?

Il faut souscrire un contrat d'énergie sans attendre. En effet, l'énergie peut être coupée à tout moment, sans préavis, dès lors que vous n'êtes pas titulaire d'un contrat pour ce logement.

– Comment résilier son contrat ?

La résiliation d'un contrat s'effectue par internet, téléphone ou lettre pour les contrats ENGIE. Elle prend effet à la date souhaitée par le consommateur, et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur.

Les Conditions Générales de Vente détaillent les conditions et modalités de résiliation des contrats.

– La résiliation d'un contrat entraîne-t-elle des frais ?

Non, le déménagement est une cause de résiliation courante. Un fournisseur n'a pas le droit de facturer des pénalités pour résiliation anticipée dans le cas d'un déménagement.

– Si la date d'un déménagement-emménagement est décalée, que faut-il faire ?

Il faut prendre contact avec son fournisseur précédent et son fournisseur à venir pour les en informer et voir dans quelle mesure il est possible de décaler les dates de fin et de début de contrat et/ou les rendez-vous éventuellement programmés de mise en service.

Attention : si le rendez-vous est modifié moins de 48h avant la date programmée par le gestionnaire de réseaux (GRDF pour le gaz naturel par exemple), des frais d'annulation tardive peuvent être facturés au consommateur. Ces frais sont précisés dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseaux, consultable sur son site.

– Est-il possible de souscrire une offre de marché dans un logement dont l'énergie était factu¬rée auparavant en tarif réglementé ?

Oui. En tant que locataire et/ou propriétaire du logement, les consommateurs sont libres d'opter pour une offre de marché et/ou un tarif réglementé.

Bon à savoir

Le délai d'une semaine nécessaire pour effectuer une mise en service correspond au délai standard de 5 jours ouvrés indiqué par le gestionnaire de réseaux dans son catalogue de prestations. Il ne ressort pas d'une obligation légale ni réglementaire. C'est un délai standard, observé dans la majorité des situations.

Agir pour la rénovation thermique de son logement

Mettre en favoris

Télécharger en version

La rénovation thermique de logements est un des moyens de réduire la facture énergétique des ménages tout en améliorant le confort de l'habitat. Elle est également un levier de la transition écologique et de la création d'emplois. Les aides mises en place par l'État et les collectivités territoriales visent à encourager les travaux de rénovation thermique.

La rénovation thermique des bâtiments est l'un des grands enjeux écologiques, social et économique en France depuis 2017. Pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050, la stratégie nationale bas-carbone (SNBC) prévoit de 500 000 logements rénovés par an à partir de 2017, dont la moitié de logements occupés par des ménages modestes. En 2021, 370 000 logements ont été rénovés. Ils étaient 700 000 en 2022.

La LTE (Loi de Transition Énergétique pour une croissance verte, adoptée en août 2015) a fixé un objectif de rénovation thermique des logements privés et sociaux (appel à AMI).

Pourquoi améliorer la performance énergétique de son logement ?

1. Pour réduire ses consommations d'énergie

Le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire sont les postes les plus consommateurs d'énergie dans un logement.

Ils représentent 67 % de la facture de chauffage et de production d'Eau Chaude Sanitaire (ECS) (estimation pour un ménage chauffé au gaz naturel, avec un DPE de classe D).

2. Pour optimiser son confort

Bien isolée et équipée, une maison reste fraîche en été et bien chauffée en hiver. Elle est également plus silencieuse. Les travaux de rénovation thermique permettent de supprimer les sources d'inconfort (parois froides, courants d'air, surchauffe, etc.).

3. Pour valoriser son patrimoine immobilier

Un logement économe en énergie a toutes les chances de se vendre ou de se louer plus facilement et plus rapidement qu'un logement énergivore. Il bénéficie également d'une meilleure image auprès des locataires et des acquéreurs.

4. Pour contribuer à la préservation de l'environnement

Le secteur résidentiel est responsable de près de 20 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) en France. Il est également responsable de 19 % de la consommation d'énergie finale du pays.

Réduire ses consommations d'énergie, c'est donc participer à la préservation de l'environnement.

Économies d'énergie et réduction des émissions de GES

Les économies d'énergie et la réduction des émissions de GES générées par les travaux de rénovation énergétique dépendent de la nature des travaux réalisés et de la performance de l'installation avant et après travaux.

Pour connaître le gain énergétique et environnemental que vous pouvez espérer grâce à votre projet de rénovation, rendez-vous sur le site https://www.ecologie.gouv.fr/calculer-economies-denergie-et-reduction-demissions-ges.

Quelles sont les étapes à suivre pour améliorer l'efficacité énergétique de son logement ?

1. Réaliser un bilan énergétique de votre logement

Le bilan énergétique de votre logement est réalisé par un professionnel qualifié. Il vous permettra de connaître précisément les caractéristiques techniques de votre logement et d'identifier les travaux à réaliser en priorité pour améliorer sa performance énergétique.

Le bilan énergétique est matérialisé par le [Diagnostic de Performance Énergétique (DPE)](#), qui classe votre logement sur une échelle de A (très performant) à G (très énergivore).

Le DPE est obligatoire dans certaines situations (vente, location, etc.). Il est réalisé par un professionnel certifié.

Pour plus d'informations sur le DPE, consultez notre fiche pratique [Diagnostic de performance énergétique (DPE)](#).

2. Définir votre projet de travaux

Une fois le bilan énergétique de votre logement réalisé, vous pouvez définir votre projet de travaux. Il est important de bien réfléchir à vos besoins et à vos priorités.

Vous pouvez vous faire accompagner par un professionnel qualifié. Il vous conseillera sur les travaux à réaliser en priorité et sur les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre.

Pour plus d'informations sur les différents types de travaux de rénovation énergétique, consultez notre fiche pratique [Travaux de rénovation énergétique](#).

3. Choisir des professionnels qualifiés

Pour réaliser vos travaux de rénovation énergétique, vous devez faire appel à des professionnels qualifiés. Ils disposent des compétences et des certifications nécessaires pour garantir la qualité des travaux et leur conformité aux normes en vigueur.

Pour trouver un professionnel qualifié près de chez vous, vous pouvez consulter le site https://www.ecologie.gouv.fr/trouver-professionnel-qualifie.

4. Obtenir les aides financières

Plusieurs aides financières existent pour vous accompagner dans vos travaux de rénovation énergétique. Elles peuvent prendre la forme de subventions, de prêts à taux zéro ou de crédits d'impôt.

Pour connaître les aides auxquelles vous pouvez prétendre, vous pouvez consulter notre fiche pratique [Aides financières pour la rénovation énergétique](#).

5. Réaliser les travaux

Une fois que vous avez choisi vos professionnels et obtenu vos aides financières, vous pouvez réaliser vos travaux de rénovation énergétique.

Il est important de bien suivre le déroulement des travaux et de vérifier que les professionnels respectent les normes en vigueur.

6. Vérifier les travaux réalisés

Une fois les travaux terminés, il est important de vérifier qu'ils ont été réalisés conformément à votre projet et aux normes en vigueur.

Vous pouvez faire appel à un professionnel qualifié pour réaliser un contrôle des travaux réalisés.

LES AIDES ET LES DISPOSITIFS EXISTANTS

1. Les prêts à taux zéro

- Eco-PTZ (Prêt à taux zéro)
- Prêt avance rénovation

Prêt avance rénovation

- Prêt avance rénovation

2. Les crédits d'impôt

- Crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE)

3. Les dispositifs TVA

- Taux réduit de TVA

4. Les dispositifs locaux

- Aides financières des collectivités locales

Le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) a été mis en place par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique (POPE).

Il a depuis été modifié par plusieurs lois, notamment la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (ENE) et la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV).

Guide pratique

Comprendre les acteurs de l'énergie en France

Mis à jour le 15/03/2019

Télécharger cet article

Que s'est-il passé avec l'ouverture des marchés de l'énergie ?

Sous l'impulsion de l'Union européenne, les marchés de l'énergie en France sont ouverts à la concurrence pour l'ensemble des consommateurs depuis 2007 :

les consommateurs peuvent désormais choisir librement leurs fournisseurs d'énergie.

Aujourd'hui, quels sont les principaux acteurs de l'énergie ?

Il y a :

- **plusieurs fournisseurs** de gaz naturel et/ou d'électricité qui vendent et facturent l'énergie aux consommateurs ;

- **des gestionnaires de réseaux de distribution de l'énergie** qui sont tenus de garantir un accès non discriminatoire aux installations et une qualité de service identique, quels que soient les fournisseurs d'énergie ;

- **des producteurs d'énergie** qui produisent l'énergie et la vendent aux fournisseurs ;

- des acteurs tiers et indépendants qui assurent sur ce marché un rôle de **régulation** et de **médiation**.

EN BREF : UNE OUVERTURE DE MARCHÉ PROGRESSIVE EN FRANCE : 10 août 2000 : les grands industriels

1er juillet 2004 : les clients professionnels et tous les autres clients non particuliers1er juillet 2007 : les clients particuliers

LES ACTEURS DE L'ÉNERGIE EN FRANCE : QUI FAIT QUOI ?

1 - LES PRODUCTEURS

Ils produisent l'énergie (électricité, gaz naturel) via différents moyens de production (nucléaire, hydraulique, thermique, éolien, solaire, biogaz...)

Ils la vendent aux fournisseurs d'énergie, et parfois directement auprès des plus gros consommateurs d'énergie.

2 - LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX ET DE STOCKAGE

Les gestionnaires des réseaux d'électricité et de gaz naturel acheminent l'énergie des lieux de production jusqu'aux logements des consommateurs et garantissent aux fournisseurs d'énergie un accès non discriminatoire aux réseaux. Les gestionnaires de stockage de gaz naturel conçoivent et exploitent les sites de stockage de gaz.

3 - LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Les collectivités locales restent propriétaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel. Pour la plupart (95%), elles en ont confié l'exploitation (construction, fonctionnement, entretien, surveillance) à Enedis pour l'électricité et à GRDF pour le gaz naturel, via des contrats de concession. Quelques-unes (5%) ont confié la gestion de ces réseaux à des régies municipales.

4 - LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

- Ils vendent aux consommateurs l'électricité et/ou le gaz naturel qu'ils ont achetés aux producteurs et/ou sur les marchés.

- Ils sont responsables de la commercialisation, de la facturation et de la relation clientèle : contrat, facture, service client, gestion des réclamations.

Pour toute question sur leurs contrats d'énergie ou sur leurs factures, les consommateurs doivent s'adresser à leurs fournisseurs qui sont leurs interlocuteurs privilégiés.

Liste des fournisseurs d'énergie sur www.energie-info.fr

POUR LES CONSOMMATEURS

Ce qui a changé :

- le choix possible entre différents fournisseurs d'énergie et offres d'énergie, il existe deux types d'offres :

■ les offres aux tarifs réglementés de vente fixés par l'Etat sur avis de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour le gaz naturel, et par la CRE pour l'électricité, lesquelles offres sont proposées par les fournisseurs historiques (principalement ENGIE (Direction des tarifs réglementés) pour le gaz naturel et EDF pour l'électricité)

■ les offres de marché, dont les prix sont libres, qui sont proposées par tous les fournisseurs.

- la possibilité de changer d'offre librement.

Ce qui n'a pas changé, quel que soit le fournisseur choisi :

- la qualité de l'énergie ;

- les installations (ex. : compteurs... ; à noter : déploiement des compteurs Linky pour l'électricité et Gazpar pour le gaz naturel, qui rendent possible la relève à distance des données de consommation, et la généralisation de la facturation sur la base de données réelles.

- les services de dépannage des gestionnaires de réseaux (principalement GRDF pour le gaz naturel et ENEDIS pour l'électricité) 24h/24 en cas d'alerte sécurité.

2 - LES GESTIONNAIRES DES RÉSEAUX DE GAZ et D'ELECTRICITE ET DE STOCKAGE DE GAZ NATUREL

A - TRANSPORT :

Ils transportent l'énergie sur de longues distances par le biais de gros gazoducs ou de lignes à haute tension : les « autoroutes de l'énergie » principalement GRTgaz (http://www.grtgaz.com/) ou Terega dans le sud-ouest (www.terega.fr) pour le gaz naturel ; et RTE (www.rte-france.com) pour l'électricité.

B - STOCKAGE :

16 sites en France permettent de stocker, l'été, des réserves de gaz naturel pour les consommations d'hiver.

14 sites sont gérés Storengy (www.storengy.com) ; 2 sites sont gérés par TEREGA (www.terega.fr)

C - DISTRIBUTION :

Ils distribuent l'énergie, du réseau de transport aux compteurs des clients : les « routes départementales et communales » de l'énergie. Ils sont responsables de la qualité de l'énergie, du raccordement au réseau, de la mise en service, du dépannage et des relèves de compteurs.

Les consommateurs doivent appeler directement les gestionnaires de réseaux pour les raccordements, dépannages réseau ou urgences sécurité gaz et électricité (numéro sur la facture).

La distribution est gérée principalement par :

ENEDIS pour l'électricité (www. enedis.fr) et Gaz Réseau Distribution France (GRDF) pour le gaz naturel (www.grdf.fr).

LES ACTEURS DE RÉGULATION ET DE MÉDIATION

Au-delà de l'État, des pouvoirs publics et des collectivités locales, différents acteurs participent au bon fonctionnement des marchés de l'énergie.

■ LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE (CRE)

La Commission de régulation de l'énergie, autorité administrative indépendante, concourt, au bénéfice des consommateurs finaux, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

■ LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

Les associations de consommateurs contribuent à la défense des consommateurs en les informant sur leurs droits et en les aidant dans le règlement de leurs litiges avec les opérateurs. Elles sont au nombre de quinze en France et sont répertoriées sur le site internet de l'Institut National de la Consommation (INC), établissement public au service des consommateurs et de leurs associations (https://www.inc-conso.fr).

■ LES MÉDIATEURS

Les médiateurs de l'énergie sont des acteurs tiers qui peuvent être consultés lors de litiges concernant l'exécution des contrats de fourniture souscrits par un consommateur avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. On distingue les médiateurs d'entreprise (ex. : le Médiateur du Groupe ENGIE - https://www.mediateur-engie.com/), qui interviennent lorsqu'ils sont saisis sur des litiges impliquant leur entreprise, du Médiateur national de l'énergie qui intervient lorsqu'il est saisi sur des litiges quel que soit le fournisseur impliqué.

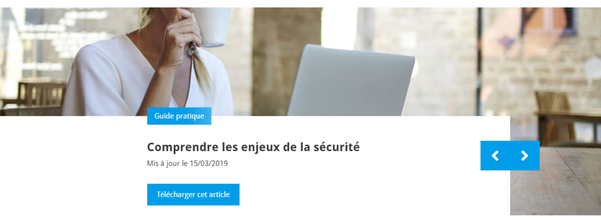
EN SAVOIR +

www.cre.fr

www.energie-info.fr

www.conso.net

https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/the-matiques/Electricite-et-gaz-naturel



Guide pratique

Comprendre les enjeux de la sécurité

Mis à jour le 15/03/2019

Télécharger cet article

Les accidents liés à la consommation de gaz naturel sont rares. Pour consommer le gaz naturel en toute sécurité, il faut connaître ses responsabilités et obligations réglementaires, être vigilant sur l'entretien de ses équipements intérieurs et adopter quelques gestes et réflexes au quotidien.

Que prévoit la loi ?

Selon la loi, le consommateur est responsable de son installation intérieure de gaz naturel, c'est-à-dire de l'installation à partir du compteur, jusqu'au raccordement des appareils, et des appareils eux-mêmes (chaudière, gazinière...).

L'ENTRETIEN DE LA CHAUDIÈRE

L'entretien annuel de la chaudière est obligatoire pour tous les occupants, propriétaires ou locataires (décret n°2009-649 du 9 juin 2009 et arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts) tout comme le ramonage des conduits d'évacuation des fumées (obligations et périodicité fixées par arrêté préfectoral consultable en mairie) et nécessaire pour une utilisation performante et sûre du gaz naturel.

L'amélioration de l'installation de la chaudière de chauffage fait partie des possibles conseils prodigués par la personne réalisant l'entretien (annexe 4 de l'arrêté du 15 septembre 2009).

LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

En cas de travaux sur les installations de gaz naturel à l'intérieur des logements, il est nécessaire de produire un certificat de conformité obligatoire.

Remis par l'installateur, ce certificat doit être validé par un organisme de contrôle désigné par les pouvoirs publics. Il atteste que les travaux effectués à l'intérieur du logement ont été réalisés conformément à la réglementation en vigueur. Sa durée de validité est de trois ans.

Il engage la responsabilité de celui qui a réalisé l'installation.

Ce document est à conserver précieusement.

LA VENTILATION DU LOGEMENT

Une bonne ventilation assure une meilleure combustion et évite la production de monoxyde de carbone. Le gaz naturel est inodore dans son état originel. Il est odorisé par l'ajout de sulfates lors de son exploitation, afin de le rendre facilement détectable en cas de fuite. Il est très important d'assurer un renouvellement de l'air et de maintenir les grilles de ventilation propres et bien dégagées.

INFO+

Une chaudière bien entretenue permet de réduire jusqu'à 10% sa consommation d'énergie !

(Source : https://www.consoglobe.com/chaudiere-entretenue-economies-energie-1494-cg)

BON À SAVOIR

Les accidents liés au gaz se produisent dans 90%[1] des cas à l'intérieur des logements. Sont souvent en cause les chaudières mal entretenues, les flexibles de gaz trop vieux, les ventilations obstruées. Le monoxyde de carbone reste la première cause de décès par intoxication en France.

QUELLES BONNES PRATIQUES ADOPTER ?

Zoom sur les gestes simples du quotidien pour maintenir les installations en bon état et prévenir les accidents.

LE RACCORDEMENT

Ne pas bricoler son installation de gaz naturel.

Flexible Vissogaz coupé et monté sur l'embout d'un robinet non normalisé

Tuyau et raccord d'arrosage montés sur un robinet à pas devis

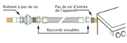
Tube caoutchouc monté sur un robinet à pas de vis

Vérifier la date de validité du tuyau flexible.

Vérifier la date de validité du tuyau flexible.

LES APPAREILS ÉLECTRIQUES

Respecter les consignes d'utilisation des appareils.



Adopter le système Vissogaz pour une sécurité garantie.

INFO+

Les robinets non normalisés ont été interdits depuis le 1er juillet 2015 et les tubes souples le seront à compter du 1er juillet 2019.

QUELLES BONNES PRATIQUES ADOPTER ?

Zoom sur les gestes simples du quotidien pour maintenir les installations en bon état et prévenir les accidents.

LA GAZINIÈRE

Nettoyer ses brûleurs régulièrement.

Une flamme jaune et irrégulière est le signe que les brûleurs sont sales et risquent de se boucher.

Une flamme bleue est un gage desécurité.

Fermer le robinet d'arrivée du gaz : lors de chaque départ en week-end ou en vacances.

L'AÉRATION

Elles permettent à l'air de circuler.

Nettoyer régulièrement pour éviter qu'elles ne se bouchent.

LE CHAUFFAGE

Faciliter l'accès du technicien pour vérifier l'installation et ramoner les conduits.

Ne pas utiliser de chauffages d'appoint en continu.

A CONSULTER

Les bonnes pratiques et les gestes sécurité sont détaillés généralement sur les sites Internet des fournisseurs et dans les Conditions Générales de Vente (ex. : les CGV ENGIE).

EN CAS D'ACCIDENT, PENSER AUX GESTES QUI SAUVENT

Aérer immédiatement en ouvrant les fenêtres et les portes

Couper le gaz lorsqu'il y a une fuite de gaz ou odeur suspecte

Arrêter tous les appareils (chaudière, chauffage d'appoint, etc.)

Ne pas téléphoner de chez soi, ne pas utiliser de flamme ni n'éteindre, ne pas toucher aux appareils électriques : cela peut provoquer une explosion.

Evacuer l'appartement et l'immeuble : prendre les escaliers et pas l'ascenseur (en effet, en cas de fuite de gaz, le fait d'appuyer sur le bouton dappel de l'ascenceur a le même effet que celui de manipuler un appareil électrique); prévenir ex voisins sans sonner (même raison que ci-dessus).

Appeler les secours, ne pas rentrer chez soi avant d'avoir reçu l'avis d'un professionnel.

INFO+

Le gestionnaire de réseau (GRDF, ENEDIS) est l'interlocuteur prioritaire à contacter d'urgence en cas d'odeur suspecte ou de fuite de gaz naturel, mais aussi en cas de problème sur le réseau.

• Pour le gaz naturel, il faut contacter GRDF au :

0 800 47 33 33 (service et appel gratuits)

Un interlocuteur répondra 24h/24 et 7j/7. Ce numéro unique figure également sur les factures de gaz naturel.

• Pour l'électricité, et afin d'anticiper les situations délicates, il convient de connaître à l'avance le numéro d'urgence électricité de sa commune, disponible sur le site d'Enedis : www.enedis.fr

LES NUMÉROS UTILES EN CAS D'URGENCE

• 112 LE NUMÉRO UNIQUE D'URGENCE EUROPÉEN •18 LES POMPIERS

•15 LE SAMU

Guide pratique

Comprendre les différentes étapes de la vie d'un contrat ENGIE

Mis à jour le 15/03/2019

Télécharger cet article

Un contrat d'énergie comprend 3 étapes clés :

Souscription : Choisir et conclure un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur

Fonctionnement : Gérer au quotidien son compte et son contrat

Résiliation : Mettre fin au contrat

À chaque étape, il est important de se poser des questions clés. Pour être bien informé, le service client ENGIE est disponible au 3993. Il est également essentiel de bien identifier, lire et conserver les éléments contractuels transmis par le fournisseur.

De quels documents est constitué le contrat ?

De quels documents est constitué le contrat ?

Le contrat d'énergie ENGIE est constitué de 2 documents principaux, transmis au client au moment de la souscription de l'offre.

- Les Conditions Particulières de Vente (CPV), lesquelles prévalent sur les Conditions Générales de Vente. Elles sont transmises au client quelle que soit l'offre retenue.

- Les Conditions Générales de Vente (CGV) qui définissent les modalités de vente du gaz naturel et/ou de l'électricité par le fournisseur au client. Adressées au client au moment de la souscription de l'offre, elles sont en outre mises à disposition de toute personne sur le site Internet www.particuliers.engie.fr et sur simple appel téléphonique auprès des conseillers.

Le contrat lie le consommateur au fournisseur, mais également le consommateur aux gestionnaires de réseaux (GRDF pour le gaz naturel et ENEDIS pour l'électricité par exemple). Le fournisseur reste l'interlocuteur principal du client pour toute question relative au contrat.

AVANT : Choisir son fournisseur d'énergie et souscrire un contrat

Se poser les bonnes questions sur ses besoins

• Évaluer ses besoins en termes d'énergie, de volume de consommation, de rythme de facturation, de prix…

• S'informer sur, et comparer les offres existantes. À disposition des consommateurs :

- - des fiches descriptives d'offres disponibles sur les sites internet des fournisseurs (pour les offres ENGIE, consultez le site internet https://particuliers.engie.fr) ;

- - les services clientèle des fournisseurs notamment pour les questions relatives aux offres ENGIE, consultez le site internet https://particuliers.engie.fr/assistance-client/contact.html) ;

- un site d'information générale www.energie-info.fr, mis en place par les pouvoirs publics.

En cas de situation d'emménagement ou de déménagement, connaître et avoir les bons réflexes pour prévenir les situations compliquées.

Souscrire une offre en gaz naturel et/ou en électricité

Au moment de la souscription de l'offre, le consommateur évalue avec le conseiller ou sur le site internet d'ENGIE son niveau de consommation (selon le nombre d'occupants du logement, sa superficie, les appareils électroménagers, etc.). Le consommateur choisit une offre avec un prix qui se décompose entre une part liée aux consommations et une part liée à l'abonnement. Il relève son Index au compteur et le transmet au fournisseur. Il reçoit les éléments de son contrat : les Conditions Générales de Vente, les conditions particulières de l'offre retenue et une facture de mise en service (comprenant notamment le montant de l'abonnement, l'index de mise en service du compteur, et le détail des frais de mise en service…).

Durée du contrat

Les Conditions Particulières de Vente (CPV) peuvent prévoir une durée contractuelle différente selon la nature de l'offre souscrite.

Se rétracter

Le client peut se rétracter (articles L121-20 et 221-18 du Code de la consommation), auprès du Service Client (adresse et téléphone figurant dans les CPV), dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sans motif ni pénalité. Il peut également utiliser le formulaire de rétractation joint à ses CPV.

Lors d'un emménagement, afin de profiter d'une mise en service avant la fin du délai de rétractation, le client doit simplement donner un accord oral. Cet accord est noté dans le contact du conseiller sur la fiche client afin de le mettre en service avant 14 jours.

PENDANT : Gérer et suivre son contrat et ses consommations

Comprendre les 3 cas de figure existant pour la facturation

- Facturation bimestrielle : 6 factures/an, établies tous les 2 mois à raison de 2 factures basées sur des index réels, communiqués par le(s) gestionnaire(s) de réseaux et de 4 factures basées sur des estimations de consommation.

- Mensualisation : 11 mensualités identiques, calculées à partir d'un historique de consommation connu ou estimé (avec le client, en fonction de son profil), suivies d'une facture annuelle, basée sur les index communiqués par les gestionnaires de réseaux suite à la relève annuelle, avec le solde, créditeur ou débiteur, pour l'année passée. Avec le déploiement des compteurs communicants, la télé relevé mensuel se généralise.

- Facturation semestrielle : 2 factures semestrielles, établies sur le relevé réel d'index effectué par le gestionnaire de réseaux. Mode de facturation adapté pour des consommations annuelles peu conséquentes.

Relevé d'index *

La facturation repose sur 2 relevés d'index par an, réalisés tous les 6 mois par les gestionnaires de réseaux GRDF et ENEDIS. Le client est tenu de laisser le gestionnaire de réseaux accéder au compteur a minima une fois par an. Ce sont ces relèves réelles et régulières qui permettent de construire un historique fiable des consommations annuelles.

Communiquer ses index *

La communication des index est disponible sur l'application mobile et dans l'Espace Client. La transmission d'index dans le cadre du suivi conso est décorrélée de la facturation.

Pour établir les factures estimées au plus près de la réalité des consommations, en utilisant les éventuels services d'auto-relève par téléphone ou en ligne (ex. : le service M@Relève** pour le gaz naturel et l'électricité).

Suivre ses factures et ses consommations

Ce suivi peut se faire également par des services en ligne (Espace client, M@ Relève**, facture en ligne***,…), via sa facture ou des points réguliers avec les conseillers clientèle.

Modalité de paiement

- En cas de difficulté de paiement, contacter son conseiller ou s'informer sur les solutions existantes.

- Résoudre les litiges éventuels en saisissant les différentes voies de réclamation existantes*, détaillées par le fournisseur dans les Conditions Générales de Vente, sur son site internet et auprès des conseillers clientèle.

- Choisir son mode de paiement *.

Pour plus d'informations : https://particuliers.engie.fr

Utiliser l'énergie en toute sécurité * et l'économiser *

Le client a toujours la possibilité de changer d'offres, de modes de paiement, de modes de suivi de ses factures (en ligne ou non). C'est une modification à effectuer directement dans son Espace Client.

* Pour en savoir plus, voir fiches : Comprendre la facture de gaz naturel et d'électricité (15). Comprendre les index de gaz naturel et d'électricité (13). Comprendre les enjeux de la sécurité (09), Agir pour économiser l'énergie (02). Agir en cas de difficultés de paiement (01), Agir en cas de réclamations (03).
** Le service M@Relève ne s'applique pas aux clients qui ont choisi la mensualisation.
*** L'accès au service de la facture en ligne est soumis à l'ouverture préalable d'un Espace Client et au choix du prélèvement automatique et de l'envoi par courrier électronique des mises à jour des Conditions Générales de Vente de gaz et/ou d'électricité.

A LA FIN : Résilier son contrat

Un contrat d'énergie peut être résilié par le client à tout moment

- La résiliation du contrat peut s'effectuer par lettre simple, téléphone ou internet et sans frais.

- En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat.

- En cas de changement de fournisseur, le nouveau fournisseur s'occupe de faire les démarches nécessaires pour faire résilier l'ancien contrat (le client n'est pas tenu de nous contacter).

- Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la demande de résiliation.

- Une fois la demande effectuée, le fournisseur planifie, si nécessaire, un rendez-vous de résiliation au cours duquel le gestionnaire de réseaux (ENEDIS pour l'électricité, GRDF pour le gaz naturel) viendra relever le(s) compteur(s). Le gestionnaire de réseaux assure aussi la mise hors service de l'installation si nécessaire.

Le fournisseur émet une facture de résiliation pour solde de tout compte

La résiliation du contrat n'engage aucun frais, sauf s'ils sont explicitement mentionnés dans l'offre commerciale souscrite initialement et justifiés par le fournisseur. Il s'agit des consommations restantes n'ayant pas encore fait l'objet d'une facturation ou des factures n'ayant pas été réglées au moment de la résiliation.

La résiliation du contrat peut également intervenir à l'initiative du fournisseur, en l'absence de paiement.

BON A SAVOIR

- Le Code de la consommation impose des mentions obligatoires dans le contrat, telles que :

la description des produits et des services, leur prix, la durée du contrat, les conditions de rétractation, de résiliation, etc.

- L'index est constitué des chiffres qui apparaissent sur les compteurs de gaz naturel et/ou d'électricité. Un Index réel est un index relevé par un technicien des gestionnaires de réseaux GRDF ou ENEDIS. Un index estimé est un volume de consommation estimé soit par le fournisseur, soit par le gestionnaire de réseaux selon les situations. Les index peuvent être télé-relevés par des compteurs communicants et être auto-relevés par le client.

En l'absence d'index réel, le volume de consommation est estimé soit par le gestionnaire de réseaux soit par la fournisseur selon les situations.

LEXIQUE

1/ Plage de consommation prévisionnelle :

Plage dans laquelle se situe la quantité de gaz naturel que le client prévoit de consommer pendant l'année contractuelle et que le fournisseur s'engage à lui vendre. Cette plage est déterminée avec le client en fonction de son profil (nombre de personnes vivant dans le foyer, surface et caractéristiques du logement, équipements de la maison, habitudes de consommation…).

2/ Lieu de consommation :

Point physique où l'énergie est livrée au consommateur. Il est désigné dans les Conditions Particulières de Vente. Le fournisseur assure la fourniture exclusive du point de livraison du client. Pour l'électricité il s'agit du Point De Référence et Mesure (PRM) et pour le gaz, le Point de Comptage et d'Estimation (PCE).

3/ Catalogues des prestations :

La liste des prestations techniques des gestionnaires de réseaux publiées sur leur site internet : pour le gestionnaire de réseaux de gaz naturel www.grdf.fr, pour le gestionnaire de réseaux d'électricité www.enedis.fr.

Les prestations recouvrent, par exemple, des rendez-vous de mise en service, de résiliation, la vérification des appareils de comptage… Les catalogues de prestations sont également disponibles auprès du service clientèle ou sur le site internet. Les prestations techniques du gestionnaire de réseaux et leurs tarifs sont déterminés dans ce catalogue. Elles sont facturées par le fournisseur au client pour le compte du gestionnaire de réseaux .

4/ Compteur :

Appareil de mesure du volume de gaz naturel ou d'électricité livré au client.

5/ Installation intérieure :

Ensemble des ouvrages et installations situés après le compteur.

EN SAVOIR +

- Contacter son fournisseur au numéro d'appel indiqué sur la facture

- www.energie-info.fr, site d'information mis à disposition par la Commission de Régulation de l'Energie

- Fiche pratique « Les contrats de fourniture d'énergie », réalisée par l'Institut National de la Consommation (INC), consultable à l'adresse https://www. inc-conso.fr/content/les-contrats-de-fourniture-denergie-en-15-questions

Les Conditions Particulières et Générales de Vente sont des documents importants. Transmis au consommateur au moment de la souscription du contrat, ils fixent des obligations contractuelles entre le fournisseur, le consommateur et le gestionnaire de réseaux.

Les Conditions Générales de Vente sont disponibles sur site Internet

https://particuliers.engie.fr/conditions-generales-de-vente.html et sur simple appel téléphonique auprès des conseillers clientèle au 3993 (numéro d'appel non surtaxé, indiqué sur la facture).

Guide pratique

Comprendre le coefficient de conversion pour le gaz naturel

Mis à jour le 15/03/2019

Télécharger cet article

Sur la facture de gaz naturel, un coefficient de conversion apparaît. Ce coefficient est une valeur calculée et transmise par GRDF, le principal gestionnaire de réseaux de gaz naturel en France. Il sert à transformer les mètres cubes en kilowattheures, les volumes de gaz naturel en énergie.

Pourquoi transformer les m^3 en kWh ?

Le chiffre affiché sur le compteur de gaz est mesuré en m^3 : il s'agit de l'index. La différence entre deux index successifs représente la quantité de gaz consommée par le foyer sur la période comprise entre le relevé de ces deux index. Ce n'est pas ce volume qui est facturé au consommateur mais l'énergie générée par la combustion de ce volume de gaz naturel. Cette énergie se mesure en kWh, unité correspondant à l'énergie consommée par un appareil de 1000 watts (1 kW) de puissance pendant une heure. La conversion des volumes en énergie, des m^3 en kWh, se fait grâce à un coefficient de conversion, déterminé par GRDF.

Qu'est-ce qui fait varier ce coefficient ?

Le gaz naturel consommé en France est importé de différents pays : Pays-Bas, Russie, Algérie, Norvège... Le gaz naturel provenant de ces différents sites se mélange : la composition du gaz naturel qui transite dans les canalisations varie donc en permanence.

Pour les consommateurs, la valeur du coefficient dépend du pouvoir calorifique du gaz, qui varie en fonction de la pression, de l'altitude et de la température.

- **La pression du gaz** tient compte de différents facteurs, à savoir la pression atmosphérique au niveau de la mer, l'altitude et enfin la pression du gaz avant d'arriver chez le client en fonction de sa composition. Plus la pression augmente et plus le gaz est serré. Le nombre de molécules et donc l'énergie par unité de volume augmente.
- **L'altitude** réduit la pression atmosphérique et la densité du gaz naturel. Au fur et à mesure que l'altitude augmente, un même volume de gaz naturel contient de moins en moins de matière, donc moins de kWh. En montagne, les coefficients sont situés dans la fourchette basse.
- **La température du gaz** varie selon la température dans le sol autour du réseau amenant le gaz ou encore à l'extérieur et à l'intérieur du réseau. Plus le gaz devient froid, plus il se contracte. Par conséquent, le nombre de molécules et l'énergie par unité de volume augmente.

VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES

Comment connaître le coefficient de conversion d'une commune particulière ?

Le coefficient de conversion des différentes communes est disponible sur le site de GRDF https://www.grdf.fr/particuliers/services-gaz-en-ligne/coefficient-conversion.

Le coefficient donné dans cette liste est lié au seul critère de l'altitude. Pour facturer au plus juste les consommateurs, ce coefficient est modulé selon la composition du gaz.

Comment GRDF détermine-t-il les coefficients in fine ?

A chaque relevé de compteur, GRDF transmet au fournisseur à la fois le volume (l'index) relevé et le coefficient de conversion pour la période de consommation considérée. Ce coefficient est calculé comme la moyenne des coefficients déterminés chaque jour depuis la date du précédent relevé jusqu'à la date de ce relevé. La méthode utilisée est publiée par GRDF sur son site internet www.grdf.fr.

L'évolution de la composition du gaz naturel explique pourquoi le coefficient de conversion appliqué à un client peut varier d'une facture à l'autre, ou d'un quartier à l'autre.

Dans quelle proportion le coefficient de conversion peut-il varier ?

Il peut varier entre 9 et 12,4 kWh par m^3. La réglementation fixe des limites aux variations de la composition du gaz naturel selon son type (B ou H). Pour plus d'informations et de détails, www.grdf.fr.

Qu'est-ce que le gaz H et le gaz B ?

On distingue deux types de gaz naturel :

- Le gaz à Haut pouvoir calorifique : gaz H

Le gaz H est majoritaire en France ; c'est le gaz qui provient de Russie, d'Algérie, de la mer du Nord.

- Le gaz à Bas pouvoir calorifique : gaz B

Le gaz B (originaire des Pays-Bas) est distribué principalement dans le nord de la France[1]. En novembre 2017, il représente 10% de la consommation française et alimente 1,3 million de clients.[1]

Les contrats d'approvisionnement de la France en gaz B n'étant pas renouvelés au-delà de 2029, les clients alimentés en gaz B seront progressivement basculés vers le gaz H.

Dans les cas de factures établies sur des estimations fournisseur, quel est le coefficient appliqué ?

Pour les factures intermédiaires, estimées entre deux relevés d'index par le gestionnaire de réseaux GRDF, le fournisseur estime une consommation en kWh en fonction de l'historique de consommation du client.

Pour calculer la consommation en m^3 et l'index estimé correspondant, le fournisseur applique le coefficient de conversion le plus récent communiqué par le gestionnaire de réseaux.

Que faire pour contester un coefficient de conversion ?

Il faut adresser une demande par téléphone, mail ou courrier à votre fournisseur, qui prendra contact avec le gestionnaire de réseaux pour examiner et vérifier la pertinence du coefficient de conversion appliqué.

Contacter le service clientèle d'ENGIE :

Téléphone : 3993

Mail : https://particuliers.engie.fr/assistance-client/contact.html Courrier : Service clients ENGIE TSA 87494

76934 Rouen CEDEX 09

Guide pratique

Comprendre les différents moyens de payer sa facture

Mis à jour le 14/03/2019

Télécharger cet article

À la souscription du contrat, le client peut choisir le prélèvement automatique. À défaut, les fournisseurs mettent à sa disposition différents moyens de paiement. Les modes de paiement peuvent varier d'un fournisseur à un autre. Ils sont détaillés dans les Conditions Générales de Vente adressées au consommateur lors de la souscription de son contrat, et par les conseillers clientèle sur simple appel téléphonique au via le numéro court 39 93 (numéro non surtaxé, indiqué sur la facture).

De façon générale, il existe 4 principaux moyens de paiement, en plus de la possibilité d'être prélevé automatiquement :

- Le règlement par TIP SEPA
- Le règlement par chèque
- Le règlement par carte bancaire
- Le règlement en espèces

Le choix du mode de paiement se fait lors de la souscription du contrat. Il est possible d'en changer en cours de contrat.

Au-delà du service apporté, la mise à disposition de différents moyens de paiement par les fournisseurs permet également de prévenir d'éventuelles difficultés de paiement que les consommateurs peuvent rencontrer. Le chèque énergie est un dispositif d'État qui permet sous certaines conditions, d'aider le consommateur à régler sa facture d'énergie*.

Les différents moyens de paiement chez ENGIE

Exemple avec les offres d'ENGIE

RÈGLEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Remplir le document « mandat de prélèvement SEPA » adressé au client lors de la souscription de l'offre, ou par le conseiller sur simple demande. Le client reçoit sa facture laquelle précise la date de prélèvement. S'il est mensualisé, l'échéancier qu'il a reçu précise les dates de prélèvement.

INFO+

- Ce moyen de paiement permet un règlement automatique de sa facture à la date limite de paiement, sans frais d'envoi.

- Possibilité de l'activer en ligne si le client dispose d'un Espace client.

- Possibilité de choisir le service DRP (Date de Règlement Personnalisée). Ce service est facturé 3,11€TTC/an.

- Le prélèvement automatique permet, à ceux qui le souhaitent, de bénéficier de la mensualisation.

RÈGLEMENT PAR TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT (TIP SEPA)

Le TIP SEPA figure au bas de la facture.

Il suffit de le dater, de le signer et de le poster, dans l'enveloppe jointe à affranchir, à l'adresse indiquée. Sa signature vaut acceptation du paiement pour une facture unique et du mandat.

Lors de la 1ère utilisation, il faut joindre au TIP SEPA un Relevé d'identité Bancaire.

INFO+

- Après la 1ère utilisation, les coordonnées bancaires sont automatiquement renseignées sur le TIP SEPA.

- Le consommateur garde la liberté d'initier le paiement.

- Bien suivre les instructions figurant sur le TIP SEPA, ne pas oublier de le signer, et surtout ne joindre aucune correspondance au courrier.

RÈGLEMENT PAR CHÈQUE

Le chèque doit être joint au TIP SEPA figurant au bas de la facture ; le TIP SEPA indique les informations clés utiles à l'encaissement du chèque (référence client, montant à payer, etc.)

INFO+

- Attention à ne pas signer le TIP SEPA dans le cas d'un règlement par chèque.

Les différents moyens de paiement chez ENGIE

Exemple avec les offres d'ENGIE

RÈGLEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Règlement possible sur internet à condition de disposer d'un Espace Client (service gratuit, activable sur https://particuliers.engie.fr/assistance-client.html)

Règlement également possible par téléphone, en appelant la plateforme sécurisée au 3292 (service gratuit + prix d'un appel), ou en flashant le code 2D qui figure sur la facture.

INFO+

- Règlement accessible à tout moment (24h/24,7j/7), rapide et sécurisé.

- Vérifier les numéros de facture et montants avant de valider le paiement.

- Ne concerne pas les consommateurs qui ont choisi le prélèvement automatique ou la mensualisation.

- Se munir de son numéro de facture.

RÈGLEMENT EN ESPÈCES

Règlement en espèces possible dans tous les bureaux de La Poste située en France métropolitaine (sans surcoût).

Au bureau de poste, se présenter avec la facture sur laquelle figure un code-barres permettant d'identifier la référence du contrat.

INFO+

- Pratique pour les consommateurs ne disposant ni de chéquier ni de carte bancaire.

- Se munir toujours de sa facture, de façon à disposer du code-barres (qui se trouve également sur la lettre de relance) pour identifier la référence du contrat.

VOS QUESTIONS, NOS REPONSES

— Où trouver des informations sur les différents moyens de paiement ?

Les différents moyens de paiement mis à disposition par le fournisseur sont détaillés dans les Conditions Générales de Vente adressées au consommateur lors de la souscription de son contrat, et par les conseillers clientèle sur simple appel téléphonique (numéro non surtaxé, indiqué sur la facture).

Pour connaître tous les moyens de paiement, rendez-vous sur https://particuliers.engie.fr/assistance-client/

Ils sont également indiqués sur les factures et sur les sites internet des fournisseurs.

— Quid des délais de paiement lorsqu'on utilise le règlement par chèque ou par TIP SEPA ?

Certains modes de paiement nécessitent un envoi postal : le règlement par chèque ou par TIP SEPA

Il convient donc de bien tenir compte des délais probables d'acheminement du courrier.

La date limite de paiement figurant sur la facture correspond à la date à laquelle le fournisseur doit avoir encaissé le règlement.

Guide pratique

Comprendre les index de gaz naturel et d'électricité

Mis à jour le 14/03/2019

Télécharger cet article

Les index de gaz naturel et d'électricité

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 (m^3) 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

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

À quoi servent les index ?

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

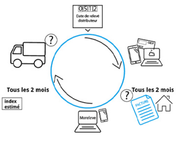
Le client, ne disposant pas de compteur communicant, a l'obligation de donner au gestionnaire de réseaux (à tout moment et au moins une fois par an) l'accès au compteur pour pouvoir le relever. Ces relèves réelles et régulières par le distributeur sont essentielles : elles permettent de construire un 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 consécutifs, 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 REPONSES

– Où se situent les compteurs ?

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

– 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 réclamation écrite au service clientèle par courrier ou par mail.

– 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.

– 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).

– 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

Guide pratique

Comprendre le chèque énergie

Mis à jour le 14/03/2019

Télécharger cet article

Qu'est-ce que le chèque énergie ?

Le chèque énergie est un dispositif d'aide pour les foyers les plus modestes mis en place par la loi relative à la transition énergétique de 2015. Après avoir fait l'objet d'une phase d'expérimentation dans quatre départements sur la période 2016-2017 (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), il a été généralisé au niveau national le 1er janvier 2018.

Il remplace les tarifs sociaux, le Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz. Il devrait concerner environ 4 millions de foyers aux revenus modestes.

Le chèque énergie est un mode de paiement des factures d'énergie, mais aussi des travaux dédiés aux économies d'énergie. Il permet également de bénéficier de droits associés, à savoir la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat de fourniture d'énergie, d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de paiement, de l'absence de frais en cas de rejet de paiement et, en électricité, de l'interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale.

Comment en bénéficier ?

La liste des bénéficiaires est établie par l'administration fiscale chaque année, la seule démarche à accomplir est donc de remplir une déclaration aux impôts. Deux critères sont pris en compte : le Revenu Fiscal de Référence annuel (RFR), au vu de la déclaration de revenu de l'année précédente, et la composition de ménage par unité de consommation (UC). La première ou seule personne du ménage constitue une unité de consommation. La deuxième personne est prise en compte pour 0,5 unité de consommation, la troisième personne et chaque personne supplémentaire pour 0,3 unité de consommation. Cette aide de l'Etat s'élevait en 2018 en moyenne à 150€ par an et par foyer concerné, et peut aller jusqu'à 227€. L'Etat a déjà annoncé une revalorisation de 50 euros en 2019, pour porter cette moyenne à 200 euros.

Le 24 décembre 2018, le gouvernement a publié un décret venant modifier les modalités de mise en œuvre du chèque énergie. Le dispositif s'élargit aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 7 700 euros pour la résidence principale. Cette disposition vaut également pour un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz couvrant à la fois des usages professionnels et autres d'un local professionnel. Lorsque le chèque est adressé à un fournisseur, sa valeur est déduite des factures antérieures à la réception du chèque non soldées par le client. Si le montant du chèque le permet, il est possible de le déduire de la facture suivant la réception du chèque.

	Niveau	de	RFR/UC
	RFR/UC < 5600€	5600€ < RFR / UC > 6 700€	6 700 < RFR / UC < 7 700€
1 UC	144€	96€	48€
1 < UC < 2	190€	126€	63€
2 UC ou +	227€	152€	76€

Le chèque énergie est envoyé à l'adresse postale du bénéficiaire chaque année. Sa durée de validité varie entre 10 et 12 mois, selon sa date d'envoi. Il est utilisable jusqu'au 31 mars de l'année suivante. Il est nominatif et non cessible.

--> Pour vérifier son éligibilité, consulter : https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite

Pour quelles dépenses le chèque énergie peut-il être utilisé ?

1 - Régler les dépenses d'énergie

•Acquitter les factures d'énergie (électricité, gaz naturel, fioul, bois, pétrole liquéfié…) auprès d'ENGIE ou des autres fournisseurs. Ils ne peuvent pas refuser ce mode de paiement.

•Payer les charges de chauffage incluses dans la redevance dans un logement-foyer conventionné1.

•Le chèque énergie ne peut pas être utilisé pour le paiement du chauffage collectif ou du carburant pour un véhicule.

2 - Procéder à une rénovation énergétique de son logement (rénovation des fenêtres, isolation…)

•Faire appel à un professionnel certifié « Reconnu garant de l'environnement » (RGE).

--> Trouver un professionnel : https://www.faire.fr/trouvez-un-professionnel

•Le chèque énergie peut être directement utilisé pour payer une facture. Si la date des travaux est postérieure à la date de validité du chèque, il peut être échangé contre un chèque travaux2 d'une durée de validité de deux années supplémentaires (utilisable uniquement pour des travaux de rénovation énergétique).

Comment acquitter une facture avec le chèque énergie ?

Le chèque énergie peut être utilisé pour le règlement d'une facture ENGIE par deux moyens :

•Par enregistrement en ligne : il suffit de se rendre sur le site internet du gouvernement et de choisir d'attribuer le chèque énergie à ENGIE. Pour cela, il faut renseigner la référence client ainsi que le numéro de contrat indiqués sur sa facture d'énergie ou échéancier, ou encore son Espace Client3.

à Site internet du gouvernement : https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/paiement

•Par voie postale : le chèque énergie peut être envoyé à ENGIE avec la référence client indiquée au dos et la copie d'un document faisant apparaître cette référence client (facture, échéancier). Le chèque énergie doit être envoyé à l'adresse suivante :

ENGIE

TSA 10016

78924 YVELINES CEDEX 9

Dans les deux cas, le montant du chèque énergie sera automatiquement déduit de la prochaine facture d'énergie ou des prochaines mensualités prélevées.

Quelle est l'utilité de l'attestation ? A qui faut-il l'envoyer ?

Pour chaque envoi de chèque énergie, le bénéficiaire reçoit également une attestation. Celle-ci doit être utilisée lorsque le bénéficiaire a souscrit des contrats d'énergie auprès de différents fournisseurs. Dans ce cas, il doit transmettre son chèque énergie à un premier fournisseur et son attestation à un second fournisseur pour l'avertir qu'il dispose des droits associés à cette aide d'Etat. L'attestation ne constitue pas un mode de paiement. Cette démarche est importante pour ne pas perdre les avantages qui étaient associés aux tarifs sociaux avant la mise en place du chèque énergie.

Par exemple, si le bénéficiaire a souscrit un contrat de gaz naturel auprès d'ENGIE et un contrat d'électricité auprès d'un autre fournisseur, il peut choisir d'utiliser son chèque énergie pour le règlement de sa facture de gaz naturel en l'envoyant à ENGIE et transmettre son attestation au fournisseur d'électricité pour l'avertir de ses droits.

VOS QUESTIONS, NOS REPONSES

– Quand les chèques énergie sont-ils envoyés aux bénéficiaires ?

Le chèque énergie est envoyé aux bénéficiaires entre les mois d'avril et juin et est utilisable jusqu'au mois de mars de l'année suivante. Pour un chèque reçu entre les mois d'avril 2019 et de juin 2019, la durée de validité court jusqu'au 31 mars 2020.

– Je pense être éligible au chèque énergie, comment puis-je faire valoir mes droits ?

L'éligibilité au chèque énergie est déterminée en fonction des données transmises par l'administration fiscale. Si vous ne recevez pas de chèque énergie, commencez par vérifier votre éligibilité en utilisant le simulateur à l'adresse : https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite. Si le simulateur confirme votre éligibilité, contactez le 0 805 204 805 (numéro vert).

– J'ai deux factures d'énergie auprès de deux fournisseurs différents, puis-je recevoir deux chèques ?

Chaque foyer reçoit un seul chèque énergie. Il n'est possible de l'utiliser que pour le paiement d'une seule facture. Il faut toutefois envoyer l'attestation au second fournisseur afin de maintenir les droits associés à cette aide que sont :

-la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat de fourniture d'énergie ;

-un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de paiement ;

-l'absence de frais en cas de rejet de paiement ;

-l'interdiction de réduction de puissance de l'électricité pendant la trêve hivernale.

– Comment automatiser auprès de mon fournisseur le traitement de mes futurs chèques énergie ?

Pour faciliter le paiement des consommateurs, ENGIE est le premier fournisseur prêt à la mise en place des services de dématérialisation du chèque et de son paiement en ligne proposés par l'Etat.

Il est possible de demander la pré-affectation de vos prochains chèques énergie à votre fournisseur. A la condition d'être éligible au chèque énergie les prochaines années, vous n'aurez aucune démarche à effectuer et votre chèque sera automatiquement déduit de votre facture. Si vous souhaitez activer dès maintenant la pré-affectation de votre chèque énergie au règlement de vos factures ENGIE, rendez-vous à l'adresse : https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/preAffectation.

Pour toute question sur le chèque énergie, vous pouvez contacter le numéro dédié mis en place par l'organisme en charge de la gestion du chèque énergie : 0 805 204 805 (numéro vert) ou consulter le site chequeenergie.gouv.fr.

Guide pratique

Comprendre la facture de gaz naturel ou d'électricité

Mis à jour le 14/03/2019

Télécharger cet article

Par souci de clarté et de cohérence vis-à-vis des évolutions du marché de l'énergie, de nombreuses modifications et améliorations ont été apportées à la facture d'ENGIE depuis 2012. Elles visent notamment à améliorer la compréhension et l'information générale des clients sur leur facture d'énergie (gaz naturel et/ou électricité) tout en y intégrant l'ensemble des modalités réglementaires.

Les enjeux de la facture

Répondre aux attentes des clients et acteurs de la consommation :

• Une meilleure lisibilité de l'information (rubricage clarifié).

• Des explications sur les modes de règlement et les offres souscrites.

Répondre à l'arrêté facture et même plus :

• La facture est en conformité avec l'arrêté facture du 18 avril 2012.

• Elle s'adapte aussi aux évolutions technologiques liées au déploiement progressif des compteurs communicants.

Concilier des ambitions contradictoires :

• Faire figurer toujours plus d'informations attendues par les clients/gagner en lisibilité, faire ressortir les informations essentielles.

• Respecter un cadre réglementaire précis/s'adapter aux évolutions du marché de l'énergie.

Un accompagnement du client

Un dispositif d'informations spécialement adapté :

• Des conseillers clientèle formés régulièrement.

• Des explications pédagogiques, dynamiques et interactives sur notre site internet.

Des canaux d'écoute des clients et acteurs de la consommation, pour une amélioration continue de la satisfaction clients :

• Un traitement le plus en amont possible des éventuelles insatisfactions.

• Une adresse mail spécifique dédiée aux associations de consommateurs (assoconso-sc@engie.com).

INFORMATIONS ET SUIVI DES CONSOMMATIONS

Les modes de facturation

Selon le choix du client : facture en ligne (disponible pendant 5 ans dans l'Espace Client internet) et/ou facture papier.

Périodicité :

1. Facturation annuelle, si le client est mensualisé.

2. Facturation semestrielle, si le client n'est pas mensualisé et que sa consommation est faible.

3. Facturation bimestrielle, si le client n'est pas mensualisé.

Point d'attention :

En cas d'inaccessibilité du compteur sur une période supérieure à 1 an, la facturation ne pourra se faire sur la base d'index réel relevé mais uniquement

sur une estimation des consommations (veillez à laisser le compteur accessible à la relève).

La facture : quels apports ?

Une mise en page pour appréhender et comprendre immédiatement les informations essentielles

Une information détaillée sur les index, pour mieux comprendre et suivre sa consommation d'énergie, avec un focus apportant :

- Des précisions sur le type d'index

- Des précisions sur la source ayant fourni les index figurant sur la facture

- Des informations sur les services d'auto-relève

- Des précisions sur la prochaine facture, calculée sur la consommation réelle ou estimée

- Des indications sur sa consommation d'énergie

Il existe une facture commentée en ligne sur le site internet d'ENGIE :

https://particuliers.engie.fr/assistance-client/facture-et-contrat/comprendre-facture.html

Guide pratique

Comprendre les taxes relatives à l'énergie

Mis à jour le 11/03/2019

Télécharger cet article

Chaque facture d'énergie comprend le coût des consommations et le montant de l'abonnement, mais aussi des taxes fixées par les pouvoirs publics. Prévues par la loi, elles s'appliquent à tous les fournisseurs d'énergie. Certaines taxes sont applicables à l'énergie en général, d'autres sont spécifiques à l'électricité ou au gaz naturel.

ÉLECTRICITÉ | GAZ NATUREL LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE (TVA)

La TVA est un impôt de consommation qui atteint tous les biens et services consommés en France. La TVA est due sur les factures de gaz naturel et d'électricité.

Une TVA réduite à 5,5% s'applique sur le montant de l'abonnement et sur la contribution tarifaire d'acheminement. Depuis le 1er janvier 2014, une TVA de 20% s'applique sur le montant des consommations du client et sur les autres taxes (CSPE, TCFE...).

LES TAXES SUR LA CONSOMMATION FINALE D'ÉLECTRICITÉ (TCFE)

Leurs montants revient aux communes et aux départements et financent l'entretien des réseaux locaux de distribution d'électricité. Depuis le 1er janvier 2011, elles sont calculées sur les consommations et non plus sur le prix global de la facture (incluant l'abonnement). Sur la facture, apparaissent 2 taxes : une communale, une départementale. Elles dépendent de la puissance souscrite par le client et d'un cœfficient multiplicateur voté par les collectivités. Pour 2018, le montant de la TCFE est plafonné à 9,6€/MWh (mégawatt-heure).

TAXE INTÉRIEURE SUR LES CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL (TICGN)

Les particuliers sont redevables de la TTCGN depuis le 1er avril 2014. Le montant de la TTCGN est calculé en appliquant la quantité de gaz naturel consommé par le taux de la taxe. Les taux votés sont progressifs pour tenir compte d'une composante carbone. En 2018, le taux de la TICGN était de 8,45 euros par mégawattheure. Il stagnera en attendant mars 2019.

LA CONTRIBUTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT (CTA)

Elle permet de financer les droits de retraites antérieurs au 1er janvier 2005 des agents travaillant à la gestion des réseaux de transport et de distribution d'électricité et de gaz naturel. Elle correspond à un pourcentage du prix d'acheminement de l'électricité ou du gaz naturel.

Son montant dépend de l'option tarifaire (option heures pleines/heures creuses ou option de base), et de la puissance souscrite, pour l'électricité, la commune d'habitation et l'usage pour le gaz naturel. La CIA représente environ 2,4% de la facture TTC d'électricité d'un client résidentiel.

LA CONTRIBUTION AUX CHARGES DE SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ (CSPE)

Elle sert à financer les surcoûts de production d'électricité dans les îles ; les politiques de soutien aux énergies renouvelables ; les dispositifs de solidarité et les tarifs pour les clients démunis.

Son montant, en centimes d'euros par kilowattheure, varie en fonction de la consommation du client. Il est fixé à 22,50 €/MWh depuis le 1er janvier 2016, soit 0,0225 €/kWh.

Taux de 2014 : 1,41 € par mégawatt/heure

Taux de 2015 : 2,64 € par mégawatt/heure

Taux de 2016 : 4,34 € par mégawatt/heure

Taux de 2017 : 5,88 € par mégawatt/heure

Taux de 2018 : 8,45 € par mégawatt/heure

Taux de 2019 :10,34 € par mégawatt/heure

VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES

— Où figurent les taxes sur ma facture ?

Les taxes et le détail apparaissent principalement au dos de la facture.

— Comment sont fixées les évolutions des taxes ?

Le montant des taxes est fixé par les pouvoirs publics dans la loi de finances ou par arrêté, et pour les taxes locales par les collectivités locales.

— Pourquoi y a-t-il trois taux de TVA et à quoi s'appliquent-ils ?

Il existe en France trois taux de TVA :

- le taux normal, à 20%, qui s'applique à toutes les ventes de biens et services ;
- le taux réduit à 5,5% pour les produits de première nécessité, de consommation courante, ou pour favoriser certains secteurs (culture, transport public, restauration, travaux d'amélioration de la qualité énergétique des locaux d'habitation achevés depuis 2 ans, ...) ;
- le taux intermédiaire de 10% pour les produits de consommation courante ou pour favoriser certains secteurs (travaux dans les logements d'habitation de plus de deux ans, transports publics, restauration...) à compter du 1er janvier 2014.

La facture se décompose en une partie fixe (l'abonnement) et une partie variable (les consommations). L'abonnement supporte une TVA à 5,5%, de même que les taxes qui y sont liées (la CTA). La partie variable, les consommations ainsi que les taxes qui s'y rapportent (CSPE, TCFE,...) sont soumises à une TVA de 20% depuis le 1er janvier 2014.

EN SAVOIR +

- Consulter les Conditions Générales de Vente
- www.enereie-info.fr