



Union d'associations de
consommateurs



Bon à savoir

Comparateur d'offres
d'électricité et de gaz naturel
par le Médiateur de l'Énergie
sur le site www.inc-conso.fr



CTRC-FC

8 rue des Vieilles Perrières

25000 BESANÇON

Tel : 03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTRC DE FRANCHE-COMTÉ

Gaz, électricité : quels délais pour adresser une facture de régularisation ?

Votre fournisseur d'électricité ou de gaz peut vous adresser une facture de régularisation pour une consommation passée. Quel est le délai maximum pour une facture de rattrapage ? À qui faire appel en cas de litige ? Toutes les explications.

Quel délai légal pour une facture de régularisation ?

Votre fournisseur d'énergie dispose d'un délai maximum de 14 mois afin de vous adresser la régularisation d'une facture.

Ce délai de 14 mois est calculé à compter du dernier relevé de compteur, effectué par vous-même ou un technicien mandaté par votre opérateur. Cette disposition résulte de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

Existe-t-il des exceptions au délai légal ?

La limitation à 14 mois pour la régularisation d'une facture de gaz ou d'électricité ne s'applique toutefois pas dans l'un des cas suivants :

- **le fournisseur ne peut accéder au compteur**
- **le consommateur ne transmet pas le relevé de sa consommation** malgré l'adresse d'une relance par lettre recommandée avec accusé de réception
- **le consommateur peut être accusé de fraude.**

Face à l'une de ces situations, le gestionnaire du réseau de distribution d'énergie a **2 mois supplémentaires** pour contacter le client dont le relevé n'a pu être réalisé dans l'année.

En l'absence de réponse du client, l'opérateur pourra lui facturer plus de 14 mois de consommation.

À qui s'adresser en cas de litige ?

- 1. Contacter le service client de votre fournisseur d'énergie**

Adressez-vous dans un premier temps au **service client de votre fournisseur d'énergie** en vous reportant à votre **contrat** ou à votre **facture**.

Une réclamation par e-mail a la même valeur qu'une réclamation par courrier.

2. Saisir le médiateur national de l'énergie

Si au bout de **2 mois**, vous n'avez pas obtenu de réponse de votre opérateur ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le **médiateur national de l'énergie** dans un délai maximum de **10 mois**.

Pour ce faire, déclarez votre litige en ligne en utilisant le service **Sollen**.

Gratuit et interactif, **Sollen permet de saisir le médiateur national de l'énergie** qui jouera un rôle d'**intermédiaire** dans le règlement du litige rencontré avec votre fournisseur.

3 conseils pour réduire sa facture d'électricité

1. Le réflexe pour vos achats : l'étiquette énergie

Lorsque vous achetez un équipement, pensez à bien regarder l'étiquette énergie afin d'évaluer la consommation de l'appareil. L'étiquette est obligatoire pour la plupart des équipements électroménagers et la notation **peut aller de G à A+++** (du plus énergivore au plus économe) selon les appareils. En effet, avec l'apparition des nouvelles technologies, les appareils sont de plus en plus performants, d'où l'apparition des + pour la catégorie A.

2. Équipements électroménagers : les bons gestes

→ Quels sont les appareils électroménagers les plus énergivores ?

L'Ademe classe les appareils du froid (réfrigérateur et congélateur) comme les appareils les plus énergivores.

Liste des appareils les plus énergivores dans l'ordre décroissant : combiné (réfrigérateur + congélateur) (près de 400 kWh/an), suivi du congélateur (environ 350kWh/an), du réfrigérateur (environ 200 kWh/an), du sèche-linge (environ 200 kWh/an), du lave-vaisselle (environ 180 kWh/an), des plaques de cuisson (environ 120 kWh/an), du four (un peu plus de 100 kWh/an), du lave-linge (près de 100 kWh/an) et du micro-ondes (environ 50 kWh/an).

3. Réduire sa facture en faisant attention à l'éclairage et au chauffage

→ *Mieux utiliser l'éclairage*

Il est possible de faire baisser sa facture d'électricité en changeant l'éclairage de votre logement : privilégiez les **lampes à LED**, ou les **lampes fluocompactes (LFC)**. Lors de vos achats, l'étiquette énergie vous permet de vous aider à choisir une lampe avec une bonne performance énergétique.

Il est aussi conseillé de faire attention au suréclairage, de choisir des abat-jour clairs permettant d'être plus lumineux et de profiter un maximum de la lumière naturelle.

→ *Mieux utiliser le chauffage*

Le chauffage est le premier pôle de consommation d'électricité pour les Français. Pour réduire votre facture d'électricité, **installez une régulation et une programmation du chauffage** permettant de ne pas chauffer inutilement votre logement lorsque vous êtes absent.

Il est recommandé de remplacer les vieux radiateurs par des **radiateurs plus performants** et d'utiliser, quand cela est possible, une énergie provenant d'une source différente en complément de l'électricité pour se chauffer, telle que le chauffage au bois par exemple.

Sources : www.economie.gouv.fr