

Factures d'électricité et de gaz : contester, payer, éviter la coupure

Facture trop élevée, rattrapage de consommation, impayés, démarchage insistant : des règles protègent les consommateurs, et un médiateur public gratuit peut intervenir. Voici les démarches et les délais, à jour de septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux particuliers et aux professionnels qui les accompagnent — CCAS, travailleurs sociaux, France services, points conseil budget, conseillers numériques.

Au sommaire

1. Contester une facture
2. Relève et rattrapage
3. Le chèque énergie 2026
4. Impayés : la procédure
5. La trêve hivernale et le FSL
6. Démarchage et arnaques

1. Contester une facture

- Adressez d'abord une **réclamation écrite** au fournisseur, avec le numéro de client, le numéro du compteur, la facture contestée et une photo datée de l'index.

Version du 19 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance, energie-info.fr et service-public.fr font foi.

- Sans réponse satisfaisante sous **2 mois**, saisissez le **Médiateur national de l'énergie**. C'est gratuit, sans avocat, en ligne (sollen.fr) ou par courrier. N'attendez pas au-delà : les délais maximaux affichés diffèrent selon les sources officielles.
- Le Médiateur rend une recommandation sous 90 jours. Elle n'est pas obligatoire, mais elle est souvent suivie. Information gratuite : **0 800 112 212**.

2. Relève et rattrapage

- Un fournisseur ne peut pas facturer une consommation de **plus de 14 mois** avant le dernier relevé (article L224-11 du code de la consommation), sauf si le compteur était inaccessible après une lettre recommandée, sauf absence d'index transmis, et sauf fraude.
- Les compteurs **Linky** et **Gazpar** transmettent l'index chaque mois ; un compteur ancien est relevé une ou deux fois par an.
- **Depuis le 1er août 2025**, les foyers sans Linky paient des frais tous les deux mois, plus des frais de relève si aucun index n'a été transmis depuis plus d'un an. Transmettez un index au moins une fois par an.
- **Tarif réglementé d'électricité** : quasi stable au 1er février 2026, puis +2,5 % en moyenne au 1er août 2026. Il n'y a plus de tarif réglementé pour le gaz depuis juillet 2023.

3. Le chèque énergie 2026

- De **48 € à 277 €** selon les revenus et le foyer, pour un revenu fiscal de référence jusqu'à 11 000 € par unité de consommation.
- **Il n'arrive plus toujours tout seul** : depuis 2025, les foyers sont repérés par leur compteur électrique. Un foyer éligible qui ne l'a pas reçu doit le **demandeur avant le 31 décembre 2026** sur chequeenergie.gouv.fr. Le chèque 2026 est valable jusqu'au 31 mars 2027.
- Il ne finance plus de travaux depuis le 15 février 2025. Signalez-le à votre fournisseur pour bénéficier des protections liées.

4. Impayés : la procédure

- La facture se paie sous **14 jours**. Ensuite, le fournisseur envoie un courrier qui accorde **15 jours** de plus, puis un second courrier qui prévient au moins **20 jours** avant une réduction de puissance ou une coupure.
- **Ménages protégés** (chèque énergie signalé, aide du FSL déjà reçue) : le délai est de 30 jours au lieu de 15. Avec Linky, la puissance est d'abord réduite pendant au moins 60 jours avant toute coupure.
- Contactez tout de suite le fournisseur pour un **échéancier**, et le CCAS ou un travailleur social.

5. La trêve hivernale et le FSL

- Du **1er novembre au 31 mars**, aucune coupure ni résiliation pour impayé dans la résidence principale, pour l'électricité, le gaz et le chauffage.
- La puissance électrique peut toutefois être réduite, sauf pour les bénéficiaires du chèque énergie.
- La trêve n'efface pas la dette : la procédure reprend le 1er avril. Le fioul, le bois et le gaz en citerne ne sont pas couverts.
- Le **fonds de solidarité pour le logement** (FSL) du département peut aider à payer. La demande passe par un travailleur social ; la fourniture est maintenue pendant l'examen.

6. Démarchage et arnaques

- Depuis le 11 août 2026, le démarchage téléphonique est **interdit sans consentement préalable**, dans tous les secteurs. Bloctel a fermé. Un contrat conclu après un appel illégal est nul.
- Le démarchage à domicile pour l'énergie reste autorisé. Vous avez **14 jours** pour vous rétracter après une signature à domicile, par téléphone ou en ligne.
- Le Médiateur, Enedis et GRDF ne vendent jamais d'énergie et ne démarchent jamais. Ne montrez pas vos factures : le numéro de compteur permet de changer de fournisseur à votre insu.
- Signalez : SignalConso, et le 33700 pour les SMS.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai réclamé par écrit et gardé une copie.
- ☐ Après 2 mois sans solution, j'ai saisi le Médiateur.
- ☐ J'ai vérifié qu'aucun rattrapage ne dépasse 14 mois.
- ☐ J'ai reçu ou demandé mon chèque énergie, et je l'ai signalé au fournisseur.
- ☐ En cas d'impayé, j'ai demandé un échéancier et contacté un travailleur social.
- ☐ Je ne signe rien sur une tablette sans lire, et je connais mon délai de rétractation.

Sources et pour aller plus loin

- Energie-info (Médiateur national de l'énergie) : [le Médiateur](#) · [difficultés de paiement](#) · [trêve hivernale](#)
- Service-public, chèque énergie : [F33667](#) · coupure pour impayé : [F20055](#) · démarchage téléphonique : [A19003](#)
- Code de la consommation, article L224-11 : [legifrance.gouv.fr](#) · chèque énergie : [chequeenergie.gouv.fr](#)
- Autres fiches pratiques de la même collection : [certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites](#)

Fiche pratique « Factures d'électricité et de gaz » — version du 19/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo ([certyneo.com](#)).
Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.