

Factures d'électricité et de gaz : contester, payer, se faire aider

Une facture d'énergie trop élevée n'est pas toujours une erreur, mais elle se vérifie toujours. Depuis 2016, un fournisseur ne peut plus vous réclamer des consommations trop anciennes, et depuis 2022 il doit réduire votre puissance avant toute coupure d'électricité. Cette fiche est à jour de septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Cette fiche s'adresse aux particuliers qui reçoivent une facture d'énergie anormale ou qui n'arrivent plus à payer. Elle sert aussi aux conseillers numériques, aux agents de France services, aux secrétaires de mairie et aux travailleurs sociaux qui les accompagnent.

Au sommaire

1. Comprendre sa facture : relevé, estimation et régularisation
2. Le rattrapage de facturation est limité à quatorze mois
3. Contester : réclamation écrite, puis médiateur national de l'énergie
4. Impayés : les courriers, les délais et les aides
5. Réduction de puissance, coupure et trêve hivernale
6. Chèque énergie, prix repères et arnaques

1. Comprendre sa facture : relevé, estimation et régularisation

- **Relevé réel** : le fournisseur doit facturer au moins une fois par an sur la base de l'énergie réellement consommée. Entre deux relevés, les montants appelés sont des estimations, pas une consommation constatée.
- **Compteur communicant** : avec un compteur communicant, l'index remonte à distance et la facturation s'appuie sur des données réelles. Sinon, un agent passe relever le compteur.
- **Autorelevé** : transmettre votre index quand il vous est demandé évite les estimations trop basses, puis le rattrapage brutal. Gardez une photo datée du compteur : c'est votre preuve.
- **Mensualisation** : les mensualités sont un étalement des paiements, pas un prix. La facture de régularisation compare le payé et le consommé ; un trop-perçu supérieur à 25 euros vous est remboursé dans les quinze jours.

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Le rattrapage de facturation est limité à quatorze mois

- **Quatorze mois** : l'article L224-11 du code de la consommation interdit de facturer une consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé.
- **Exceptions** : la limite tombe en cas de défaut d'accès au compteur, de fraude, ou si vous n'avez pas transmis votre index après une demande du gestionnaire de réseau envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Vérification** : repérez sur la facture la date du dernier relevé ou autorelevé, puis remontez de quatorze mois. Ce qui précède doit être retiré du montant réclamé.
- **Étalement** : pour la part réellement due, demandez par écrit un échancier de paiement. Un rattrapage important se négocie, surtout quand l'estimation erronée vient du fournisseur.

3. Contester : réclamation écrite, puis médiateur national de l'énergie

- **Réclamation** : commencez par le service client, puis écrivez au service consommateurs, de préférence en recommandé avec accusé de réception. Chiffrez le litige et demandez une réponse écrite.
- **Deux mois** : si la réponse ne vous satisfait pas, ou faute de réponse au bout de deux mois, saisissez le médiateur national de l'énergie. La saisine reste ouverte dix mois après votre réclamation écrite.
- **Gratuité** : la saisine est gratuite, en ligne depuis energie-mediateur.fr via la plateforme SOLLEN, ou par courrier. Le médiateur rend une recommandation écrite, que chacun reste libre d'accepter.
- **Énergie-Info** : ce service public d'information du médiateur répond gratuitement au 0 800 112 212 et publie un comparateur d'offres indépendant des fournisseurs.

4. Impayés : les courriers, les délais et les aides

- **Premier courrier** : quatorze jours après la date limite de paiement, le fournisseur vous adresse un courrier qui ouvre un délai supplémentaire de quinze jours avant réduction ou interruption de la fourniture.
- **Trente jours** : ce délai passe à trente jours si vous bénéficiez du chèque énergie ou si vous avez déjà reçu une aide du fonds de solidarité pour le logement.
- **Second courrier** : à l'échéance, un second courrier accorde un dernier délai de vingt jours. Le fournisseur doit vous informer que vous pouvez faire appel aux services sociaux.
- **Fonds de solidarité** : le fonds de solidarité pour le logement, piloté par le département, peut prendre en charge tout ou partie d'une dette d'énergie. Déposez le dossier tôt.

5. Réduction de puissance, coupure et trêve hivernale

- **Réduction d'abord** : hors trêve, un fournisseur d'électricité ne peut interrompre la fourniture dans une résidence principale qu'après une période de réduction de puissance d'au moins un mois, selon l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles.

- **Trêve hivernale** : du 1er novembre au 31 mars, aucune interruption d'électricité, de gaz ou de chaleur n'est possible dans une résidence principale pour non-paiement, résiliation du contrat comprise.
- **Ce qui reste permis** : pendant la trêve, la réduction de puissance de l'électricité demeure possible, sauf pour les bénéficiaires du chèque énergie. Pour le gaz, la réduction n'existe pas : la fourniture est maintenue.
- **Soixante jours** : depuis le décret du 24 février 2023, les bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du fonds de solidarité équipés d'un compteur communicant conservent au moins 1 kVA pendant soixante jours avant toute coupure.

6. Chèque énergie, prix repères et arnaques

- **Chèque énergie** : de 48 à 277 euros selon les revenus et la composition du foyer, pour un revenu fiscal de référence inférieur à 11 000 euros par unité de consommation. Montant moyen : 153 euros.
- **Guichet** : la plupart des foyers éligibles le reçoivent automatiquement au printemps. Les autres le demandent en ligne ou par courrier ; en 2026, le guichet est ouvert du 1er avril au 31 décembre.
- **Protections** : le chèque se remet au fournisseur ou s'utilise en ligne. Il ouvre droit à la gratuité de la mise en service, à l'absence de frais de rejet et au maintien de la puissance pendant la trêve.
- **Prix** : les tarifs réglementés du gaz ont disparu ; la Commission de régulation de l'énergie publie chaque mois un prix repère de vente de gaz. Le tarif réglementé de l'électricité existe toujours.
- **Arnaques** : l'État ne démarche jamais pour le chèque énergie. Depuis le 11 août 2026, tout démarchage téléphonique suppose votre consentement préalable ; méfiez-vous des faux courriers de régularisation.

Liste de contrôle

- ☐ Je repère sur ma facture la date du dernier relevé ou autorelevé.
- ☐ Je vérifie qu'aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois n'est facturée.
- ☐ J'envoie une réclamation écrite à mon fournisseur et je conserve la preuve d'envoi.
- ☐ Je note la date : deux mois sans réponse satisfaisante, je saisis le médiateur national de l'énergie.
- ☐ Je demande un échéancier de paiement pour la part réellement due.
- ☐ Je vérifie mon droit au chèque énergie et je contacte les services sociaux ou le fonds de solidarité.

Sources et pour aller plus loin

- Légifrance, article L224-11 du code de la consommation (rattrapage limité à 14 mois) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226713
- Légifrance, article L115-3 du code de l'action sociale et des familles (trêve hivernale, réduction de puissance) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046194366
- Légifrance, décret n° 2023-133 du 24 février 2023 (période minimale d'alimentation en électricité) : legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047227110
- Service-public, impayés de factures (gaz, électricité, eau, téléphone, internet) : F20055 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F20055

- Service-public, médiateur national de l'énergie : comment y recourir ? F20820 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F20820
- Service-public, chèque énergie : F33667 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F33667
- Service-public, démarchage téléphonique : les nouvelles règles, A19003 : service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A19003
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Factures d'électricité et de gaz : contester, payer, se faire aider » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.