

→ Je n'ai plus d'électricité/de gaz naturel dans mon habitation : que faut-il vérifier ? qui dois-je contacter ?

1 - Je n'ai plus d'électricité : que faut-il vérifier ? qui dois-je contacter ?

→ **Deux choses** sont à vérifier :

- Mon disjoncteur (c'est-à-dire l'interrupteur général de mon logement, situé à côté du tableau électrique) est-il en position arrêt ou marche ?
- Mes voisins ont-ils toujours de l'électricité ?

Cas n°1 : mon disjoncteur est toujours en position "marche" (symbolisée par "I")

→ **Si mes voisins sont, comme moi, sans électricité :**

Il s'agit d'une panne d'électricité dans mon quartier. J'attends le retour du courant. En effet, lorsque survient une panne de quartier, les services de dépannage sont immédiatement alertés. Il n'est pas nécessaire de les appeler. Si la panne se prolonge au-delà d'un quart d'heure, je peux toutefois téléphoner au service de dépannage électricité du gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de téléphone figure sur ma facture d'électricité.

→ **Si mes voisins ont encore l'électricité qui fonctionne :**

- Il est possible qu'une panne soit survenue sur le "raccordement individuel" (la portion de câble située entre mon compteur d'électricité et le réseau située dans la rue).

Dans ce cas, j'appelle le gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de **dépannage électricité** figure sur ma facture d'électricité.

- Il est possible aussi que l'électricité ait été coupée par le gestionnaire de réseau de distribution à la demande de mon fournisseur.

Dans ce cas, j'appelle mon fournisseur pour savoir s'il a donné l'ordre de couper mon alimentation électrique (si j'ai résilié mon contrat, par exemple, ou bien encore en cas d'impayé).

→ **À savoir :**

- Si je viens d'emménager et que je n'avais pas encore désigné mon fournisseur, il est possible que la coupure soit liée à la résiliation du contrat de l'occupant précédent.

- Le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas le droit de rétablir l'électricité chez moi, tant que mon fournisseur ne lui a pas demandé.

Cas n° 2 : mon disjoncteur est en position "arrêt" (symbolisée par "O")

→ Si mes voisins ont encore l'électricité qui fonctionne :

La panne vient probablement de mon installation électrique intérieure.

Je remets mon disjoncteur en marche. S'il « saute » à nouveau, il peut s'agir :

- d'une surcharge : j'arrête un des appareils en fonctionnement avant de remettre en marche le disjoncteur, et je contacte mon fournisseur pour faire le point sur la puissance dont j'ai besoin.
- d'un court-circuit ou d'un défaut d'isolement d'un appareil sur mon installation intérieure : après avoir contrôlé mes fusibles et mon disjoncteur, je m'adresse à mon électricien si nécessaire (pour faire vérifier et éventuellement réparer mon installation électrique).

Attention !

Dès que j'ai le moindre doute, j'appelle un électricien :

je n'interviens surtout pas moi-même pour tenter de réparer mon installation ou mes appareils électriques. **Avant toute intervention, il faut toujours mettre le disjoncteur en position arrêt, pour ne pas risquer de s'électrocuter.**

2 - Je n'ai plus de gaz naturel : que faut-il vérifier ? qui dois-je contacter ?

→ **Si je viens d'emménager** et que je n'ai pas encore souscrit un contrat avec un fournisseur de gaz naturel, il est possible que la coupure soit liée à la résiliation du contrat de l'occupant précédent.

→ Il est également possible qu'un **incident** soit survenu sur mon raccordement individuel (compteur bloqué, détendeur "déclenché"). Dans ce cas, j'appelle le gestionnaire de réseau de distribution au numéro de **dépannage gaz** figurant sur ma facture de gaz.

→ **Si je ne me situe pas dans un des deux cas précités**, je contacte mon fournisseur pour savoir s'il a donné l'ordre de couper mon alimentation (en cas d'impayé de ma part ou de résiliation de mon contrat par exemple).

! Consignes de sécurité

Électricité

> Il est recommandé la plus grande prudence à l'égard des manipulations de fils et appareillages électriques.

> Pour ce qui concerne le réseau public de distribution d'électricité, il est notamment recommandé de ne pas s'approcher ou toucher un fil électrique tombé à terre.

> Si je constate la présence d'une ligne électrique à terre, je peux alerter le gestionnaire de réseau de distribution au numéro de « dépannage électricité » figurant sur ma facture. À défaut, je peux alerter les pompiers (en composant le 18 ou le 112).

Gaz

> Le gaz naturel est « odorisé » pour permettre de déceler toute fuite, même minime. Cette odeur très caractéristique me permet d'intervenir rapidement.

> Si je sens une odeur de gaz chez moi, je vérifie mes appareils (gazinière, chaudière...). Si l'odeur persiste, je peux alerter le gestionnaire de réseau de distribution au numéro « dépannage gaz » figurant sur ma facture et/ou les pompiers (en composant le 18 ou le 112).

> Si je sens une odeur de gaz dans la cage d'escalier, dans la cave ou même dans la rue, j'alerte le gestionnaire de réseau de distribution et/ou les pompiers depuis une cabine publique (en composant le 18 ou le 112).

⇒ Bon à savoir

Le gestionnaire de réseau de distribution n'est pas en mesure de rétablir mon alimentation tant qu'il n'en a pas reçu l'ordre du fournisseur.

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :



Ou contactez le :

