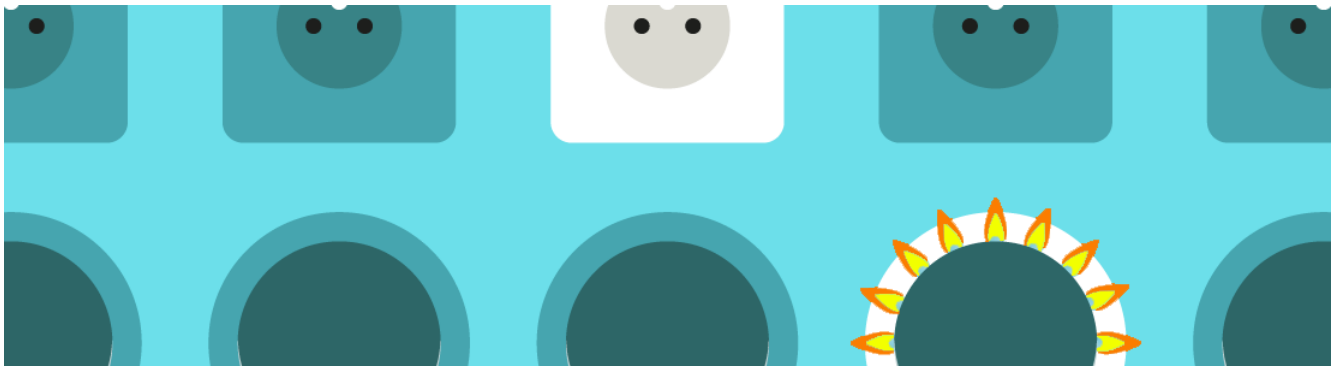
Fiche Pratique



Comment comparer les offres d'électricité et de gaz naturel ?

L'essentiel

- Pour comparer les offres, j'utilise le comparateur du médiateur national de l'énergie, disponible sur le site energie-info.fr : https://comparateur.energie-info.fr
- Je ne compare pas uniquement le prix. Je regarde également leur évolution, le service clientèle, les modes de paiement, les frais en cas de retard de paiement...
- Il existe 2 types d'offres : les tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics (en électricité uniquement) et les offres de marché dont les prix sont déterminés par contrat (indexés, fixes...).
- Dans une offre à prix fixe, le fournisseur s'engage sur le prix dans la durée mais je peux changer d'offres à tout moment, sans frais et sans délai.

Où et comment comparer les offres d'électricité et de gaz ?

Où comparer les offres ?

Le comparateur d'offres énergie-info permet de comparer en toute impartialité les offres d'électricité et de gaz naturel. Il est indépendant des fournisseurs.

Je peux aussi consulter les fiches standardisées des offres. Tous les fournisseurs doivent me les fournir si je le demande.

Si mes revenus le permettent, je peux bénéficier du chèque énergie, quelle que soit l'offre choisie.

Important : Le prix n'est pas le seul critère de choix.

Quels critères comparer avant de choisir une offre ?

1 Le prix de l'énergie

Je compare l'abonnement (partie fixe) et le prix du kWh (partie variable), en TTC. Pour une offre Heures Pleines / Heures Creuses, je vérifie les deux tarifs selon les plages horaires.

Avec un compteur Linky, je peux accéder à des offres spécifiques. Je compare ces offres sur le comparateur énergie-info.

Pour les offres duales (électricité + gaz), je vérifie séparément les prix de chaque énergie. Certaines offres proposent des remises, il est recommandé de bien lire attentivement leurs conditions.

> **À noter :** Je me base sur le prix du kWh et de l'abonnement, pas sur les mensualités. Celles-ci reposent sur une estimation et donnent lieu à une régularisation.

2 L'évolution du prix : catégorie des offres

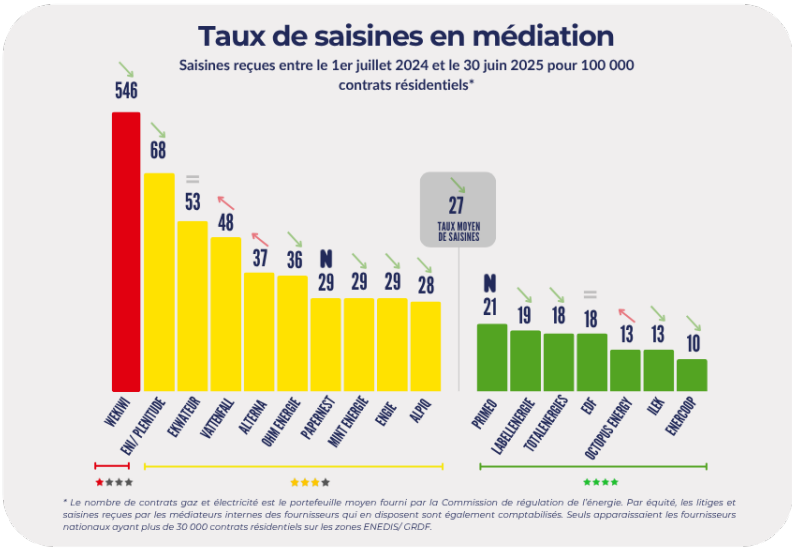
1. **tarifs réglementés :** en électricité, fixés par l'État. En gaz, supprimés depuis juillet 2023.
2. **Offres à prix fixe :** le prix ne change pas pendant une période déterminée (1 à 3 ans). Je peux résilier sans frais à tout moment.
3. **Offres à prix indexé :** sur le tarif réglementé (électricité) ou le prix repère (gaz).
4. **Offres indexées sur les marchés ou autres évolutions :** attention, ces prix peuvent fortement varier.

Je peux revenir au tarif réglementé (sauf tarifs supprimés comme EJP) en électricité.

> Pour en savoir plus , je consulte le site de la Commission de régulation de l'énergie.

3 La qualité du service clients

Je consulte les comparatifs des associations de consommateurs. Le taux de saisines en médiation auprès du médiateur national de l'énergie est aussi un bon indicateur de la qualité du service clients :



* : taux de saisines supérieur à 200

** : taux de saisines compris entre 91 et 200
*** : taux de saisines compris entre 28 et 90
**** : taux de saisines inférieur à ou égal 27 (moyenne de l'ensemble des fournisseurs)
↑ : taux de saisines supérieur à l'année 2024
= : taux de saisines égale à l'année 2024
↓ : taux de saisines inférieur à l'année 2024
N : nouveau fournisseur

> Je consulte l'actualité sur le taux de saisines : Indicateur de qualité de service clients des fournisseurs

4 Le(s) mode(s) de contacts

Je vérifie les modes de contact disponibles (téléphone, mail, espace client…) et les horaires. Certaines offres sont 100% en ligne.

5 Les frais annexes

1. Dépôt de garantie éventuel,
2. Frais en cas d'impayés,
3. Coût des services annexes (diagnostic, dépannage…). Ces services ne sont pas obligatoires.

6 Les critères environnementaux

En électricité : les offres dites « vertes » garantissent l'injection d'électricité renouvelable équivalente à ma consommation. Certaines sont labellisées VertVolt.

Je consulte la fiche : Qu'est-ce qu'une offre d'électricité verte ?

En gaz : il existe des offres incluant du biogaz ou avec compensation carbone.

Je consulte la fiche : Qu'est-ce qu'une offre de gaz vert ?

Ce qui ne change pas, quel que soit mon fournisseur

La qualité de l'énergie reste identique. Elle est garantie par les gestionnaires de réseaux, qui sont les mêmes quel que soit le fournisseur.

Les services d'urgence et de dépannage restent inchangés. Les coordonnées figurent sur mes factures.

énergie-info **Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :**
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits