Fiche Pratique



Ma facture est anormalement élevée : pourquoi ?

L'essentiel

Je regarde si cette augmentation est due a une hausse des prix appliqués.

Si ce n'est pas le cas, alors je regarde si cette augmentation est due à une hausse de ma consommation.

Facture d'électricité anormalement élevée : que faire ?

Je viens de recevoir une facture d'électricité d'un montant anormalement élevé

Je souhaite comprendre ce qui le justifie. Deux facteurs peuvent en être à l'origine :

- ✓ Une hausse des prix,
- ✓ Une consommation élevée (soit liée à une hausse de la consommation, soit liée à une régularisation de la consommation).

J'observe une hausse des prix sur ma facture d'électricité, que faire ?

Je regarde tout d'abord si cette hausse est prévue dans mon contrat : tarif réglementé (le fournisseur n'a pas à informer son client d'une hausse du tarif réglementé) ou prix indexé sur un indice qui évolue (tarif réglementé ou prix de référence), notamment.

Si ce n'est pas le cas, je vérifie que mon fournisseur m'a informé par écrit de cette hausse. En effet, les fournisseurs d'énergie sont dans l'obligation d'informer les consommateurs en cas de modification de prix dans leur contrat, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Cette obligation découle de l'article L224-10 du code de la consommation :

> *« Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. »*

Si mon fournisseur ne m'a pas informé ou ne m'a pas informé de façon « transparente et compréhensible » de la hausse, j'effectue une réclamation auprès du service clients. Si je n'obtiens pas de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, je peux saisir le médiateur national de l'énergie.

> Je consulte la fiche : « J'ai une réclamation concernant mon contrat ou ma facture d'énergie »

Ma facture augmente à cause d'une consommation anormalement élevée, que faire ?

> Je consulte la fiche pratique : « Ma consommation est anormalement élevée : pourquoi ? »

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