



Je n'ai plus d'électricité ou de gaz naturel : que faire ?

L'essentiel

Lors d'une coupure d'électricité, je vérifie si mon disjoncteur a « sauté ». Il y a peut-être trop d'appareils en fonctionnement ou un problème sur mon installation intérieure.

Si mes voisins sont également coupés, il s'agit d'un problème sur le réseau. J'appelle le service dépannage indiqué sur ma facture.

Si les deux autres possibilités ont été écartées, j'appelle mon fournisseur pour avoir des explications.

Les vérifications et les démarches à effectuer ne sont pas les mêmes s'il s'agit d'une coupure d'électricité ou de gaz naturel.

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 en position « arrêt » (symbolisée par « O »)

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. Si cela se renouvelle souvent, je contacte mon fournisseur pour faire le point sur la puissance dont j'ai besoin (attention, le changement de puissance est payant et l'abonnement sera plus cher).

- ✓ 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 : Si 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

Cas n°2 : 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 : Si je viens d'emménager et que je n'ai pas encore souscrit un contrat avec un fournisseur d'électricité, il est possible que la coupure soit liée à la résiliation du contrat de l'occupant précédent. Je dois souscrire au plus vite un contrat électricité avec le fournisseur de mon choix.

Il est possible que l'électricité ait été coupée par le gestionnaire de réseau de distribution à la **demande de mon fournisseur**. J'appelle mon fournisseur pour savoir s'il a donné l'ordre de couper mon alimentation électrique (en cas d'impayé de ma part ou de résiliation par exemple).

Il est également possible qu'une **panne** soit survenue sur mon raccordement individuel (la portion de câble située entre mon compteur d'électricité et le réseau situé dans la rue). J'appelle le gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de dépannage figure sur ma facture d'électricité.

Consignes de sécurité

- ✓ 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, j'alerte le gestionnaire de réseau de distribution au numéro de « dépannage électricité » figurant sur ma facture. À défaut, j'alerte les pompiers (en composant le 18 ou le 112).

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, il est possible que la coupure soit liée à la résiliation du contrat de l'occupant précédent. Je dois souscrire au plus vite un contrat gaz avec le fournisseur de mon choix.

Il est possible que l'alimentation en gaz ait été coupée par le gestionnaire de réseau de distribution à la demande de mon fournisseur. J'appelle mon fournisseur pour savoir s'il a donné l'ordre de couper mon alimentation gaz (en cas d'impayé de ma part ou de résiliation par exemple).

Il est également possible qu'un incident soit survenu sur mon raccordement individuel (compteur bloqué, détendeur « déclenché »). J'appelle le gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de dépannage figure sur ma facture de gaz.

Consignes de sécurité

- ✓ 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, j'alerte 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 ou dans la cave, je sors et j'alerte le gestionnaire de réseau de distribution et/ou les pompiers.



Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr ou contactez-le **0 800 112 212** Service & appel gratuits