Fiche Pratique



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.

Que faire en cas de coupure d'électricité ou de gaz ?

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

Deux vérifications à effectuer :

- ✓ Le disjoncteur est-il en position arrêt (« O ») ou marche (« I ») ?
- ✓ Mes voisins ont-ils encore de l'électricité ?

Cas n°1 : le disjoncteur est en position « arrêt »

La coupure provient probablement de mon installation intérieure. Je remets le disjoncteur en marche :

- ✓ **Si le disjoncteur saute à nouveau** : il peut s'agir d'une surcharge. J'arrête un appareil avant de réessayer. Si cela se produit fréquemment, je contacte mon fournisseur pour réévaluer ma puissance souscrite.
- ✓ **Si cela ne suffit pas** : un court-circuit ou un défaut d'isolement peut être en cause. Je fais appel à un électricien.

ATTENTION : Ne jamais intervenir soi-même sur une installation électrique sans couper l'alimentation. En cas de doute, contacter un professionnel.

Cas n°2 : le disjoncteur est en position « marche »

- **Si mes voisins sont également sans électricité**: il s'agit d'une panne de quartier. Les équipes d'intervention sont alertées automatiquement. Si la coupure dure plus de 15 minutes, je peux appeler le numéro de dépannage indiqué sur ma facture.
- **Si mes voisins ont de l'électricité**: plusieurs situations possibles :
  - Je viens d'emménager et aucun contrat n'est en cours : je souscris rapidement un contrat avec le fournisseur de mon choix.
  - Mon fournisseur a peut-être demandé la coupure : je le contacte pour en vérifier la raison.
  - Une panne individuelle est possible : j'appelle le gestionnaire de réseau dont le numéro figure sur ma facture.

Consignes de sécurité :

- Ne jamais toucher à un fil électrique tombé à terre.
- Prévenir immédiatement le gestionnaire de réseau ou les pompiers (18 ou 112).

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

- Si je viens d'emménager sans contrat, la coupure peut être liée à la résiliation de l'ancien occupant : je souscris rapidement une offre.
- Mon fournisseur a peut-être demandé la coupure : je le contacte.
- Un problème technique peut être en cause (compteur bloqué, détendeur déclenché) : j'appelle le gestionnaire de réseau.

Consignes de sécurité :

- Le gaz est odorisé pour détecter les fuites. Si je sens une odeur suspecte, je coupe le gaz si possible, j'aère et je sors.
- Je préviens immédiatement le gestionnaire de réseau ou les pompiers (18 ou 112).

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