Fiche Pratique



Relevé des compteurs et calcul de la consommation

L'essentiel

- Ce n'est pas mon fournisseur qui relève mon compteur mais le gestionnaire de réseau.
- Le gestionnaire de réseau est le même pour tous les fournisseurs.
- Sur mes factures, ma consommation est déterminée soit par un relevé du compteur, soit par une estimation, réalisée sur la base de mes habitudes de consommation.
- Si je ne veux pas être facturé sur la base d'une estimation de consommation, je transmets tous les 2 mois le relevé de mon compteur à mon fournisseur (service gratuit).

Gestionnaires de réseau, fournisseurs : qui fait quoi ?

Qui relève mes compteurs ? Les gestionnaires de réseaux

Ce sont les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz, également appelés « distributeurs », qui relèvent une à deux fois par an mes compteurs.

Qui est le Gestionnaire de réseau de distribution ?

Le gestionnaire de réseau, chargé notamment de relever les compteurs et d'entretenir le réseau est le même pour tous les fournisseurs.
Pour 95 % des clients, le gestionnaire de réseau d'électricité est Electricité Réseau Distribution France (Enedis, ex ERDF) et le gestionnaire de réseau de gaz est Gaz Réseau Distribution France (GRDF) pour le gaz naturel.

Qui m'envoie ma facture d'électricité et/ou de gaz naturel ? Mon fournisseur

C'est mon ou mes fournisseur(s) d'électricité et de gaz qui m'envoie les factures d'énergie.
Je peux obtenir des renseignements auprès de ma commune ou consulter le moteur de recherche par code postal. Il me permet d'identifier les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de ma commune.

> Pour en savoir plus sur les acteurs du secteur de l'énergie, je consulte la fiche : Les acteurs du marché

Comment est établie une facture ?

Le calcul de ma consommation

Sur une période donnée, pour calculer ma consommation d'énergie facturée, il faut faire la différence entre l'index à la date de la facture (index de fin de période) et l'index de la facture précédente (index de début de période).

index de fin de période – index de début de période= quantité d'énergie facturée sur la période.

Pour l'électricité, la consommation se mesure en kilowattheure (kWh).
Pour le gaz, la consommation se mesure en m^3. Elle est convertie en kWh grâce à un coefficient de conversion.

Le coefficient de conversion en gaz permet de corriger les variations de pouvoir calorifique du gaz naturel qui sont liées à l'altitude (pression atmosphérique) et à la composition du gaz qui dépend de son origine. Le gestionnaire du réseau de distribution détermine la valeur du coefficient qui varie selon le lieu et le temps entre 9 et 12,5 kWh/m^3 ; il communique cette valeur au fournisseur. Pour l'établissement de la facture, la quantité d'énergie effectivement consommée est calculée en kWh en appliquant le coefficient de conversion au volume de gaz naturel mesuré en m^3 par les index du compteur.

> Pour connaître le coefficient de conversion dans ma commune, je consulte le site de GRDF .

Exemple de calcul de la consommation :
index électricité au 25/06/2017 : 7 000 kWh
index électricité au 25/08/2017 : 8 500 kWh
Consommation d'énergie facturée sur la période = 8 500 – 7 000 = 1 500 kWh

Qu'est-ce qu'un « index » ?

Un index est un nombre associé à une date : c'est soit le nombre qui est lu sur le compteur à une date donnée (« index réel »), soit une estimation de ce nombre à une date donnée, calculée en fonction des consommations passées (« index intermédiaire »).

Les index réels

Si j'ai un compteur communicant (Linky pour l'électricité ou Gazpar pour la gaz), les index réels de consommation sont transmis tous les mois à mon fournisseur, sans besoin qu'un technicien ne se déplace.
Si je n'ai pas de compteur communicant, au moins une fois par an (le plus souvent 2 fois par an), un technicien envoyé par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité / de gaz vient relever les index de mes compteurs. Il les transmet à mon fournisseur d'énergie, sans intervention de ma part.

Si je suis absent lors du passage du technicien, qui n'a pas pu accéder aux compteurs, je peux effectuer moi-même un « auto-relevé » de mes compteurs.

> Pour en savoir plus sur les index, je consulte la fiche : Comment lire les index sur mon compteur ?

Je note les chiffres qui figurent sur mes compteurs, puis :

- ✓ soit je les transmets sous une semaine au gestionnaire de réseau de distribution d'électricité / de gaz – en appelant le 09 70 82 53 83 pour l'électricité (si mon gestionnaire de réseau est Enedis) et le 09 69 39 97 45 pour le gaz (si mon gestionnaire de réseau est GRDF), ou, dans les autres cas, le numéro indiqué sur ma facture. Pour la Corse et les Dom Tom appeler le 08 20 73 47 34.
  – en retournant par courrier la carte-réponse déposée par l'agent,
  – ou sur le site internet du gestionnaire de réseau, s'il propose ce service.
- ✓ soit je les transmets sous une semaine à mon fournisseur.

> **ATTENTION, cette possibilité ne me dispense pas de l'obligation de permettre au technicien envoyé par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité / de gaz d'accéder à mes compteurs au moins une fois par an.**

Les index intermédiaires (estimations)

En électricité ou en gaz, mon fournisseur peut établir des factures intermédiaires à partir de ses propres estimations, en général calculées à partir de mes habitudes de consommation.

A noter : Les fournisseurs ont l'obligation de proposer un service d'ajustement de la facturation aux consommations réelles. Pour en bénéficier, je relève moi-même mon compteur de façon régulière et je communique ce relevé à mon fournisseur pour qu'il me facture sur la base de cet auto-relevé.

Que faire si je constate une erreur concernant un index ou ma consommation ?

En cas de désaccord avec l'index réel ou estimé figurant sur ma facture, je dois contacter mon fournisseur d'énergie.

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche : j'ai une réclamation concernant mon fournisseur ou le gestionnaire de réseau

Dois-je relever mes compteurs lorsque je déménage ?

OUI
Avant d'emménager, je souscris un contrat avec le (ou les) fournisseur(s) d'électricité / de gaz de mon choix.

Le jour de mon emménagement, je relève l'index figurant sur le compteur d'électricité / de gaz naturel de mon nouveau logement et je le transmets à mon (mes) fournisseur(s). Cet index de mise en service servira d'index de début de période pour calculer ma consommation et établir ma facture.

Si je ne transmets pas d'index à mon fournisseur, l'index de mise en service est l'index de résiliation du dernier occupant du logement. Il a été transmis automatiquement par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité / de gaz naturel à mon fournisseur.

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche :Je déménage, j'emménage : les démarches pour l'électricité et le gaz naturel

Dois-je relever mon compteur lorsque je change de fournisseur ?

OUI, c'est recommandé.
Si je change de fournisseur et que je ne transmets pas à mon nouveau fournisseur d'auto-relevé, le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz calcule un index estimé à la date du changement effectif. Il le transmet à mon ancien fournisseur et à mon nouveau fournisseur :
– mon ancien fournisseur l'utilise comme index de fin de période pour établir la facture de résiliation,
– mon nouveau fournisseur l'utilise comme index de début de période pour établir la première facture de consommations.

Si, comme c'est recommandé, je relève moi-même mon compteur et que je transmets l'index à mon nouveau fournisseur, il sera alors pris en compte par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité / de gaz pour calculer l'index estimé à la date du changement effectif.

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche : Je souhaite changer de fournisseur

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