

Actualité



Offre de fourniture d'électricité ou de gaz : que faut-il regarder ?

Avant de choisir une offre de fourniture d'énergie, la première chose à faire est de comparer toutes les offres.

Pour cela, utilisez le comparateur officiel du médiateur national de l'énergie, totalement indépendant des fournisseurs et impartial :

comparateur.energie-info.fr

ATTENTION : le prix est un critère important, mais ce n'est pas le seul critère à prendre en compte pour choisir l'offre que vous allez souscrire.

Comment comparer les offres ?

Pour comparer les offres, les critères à prendre en compte sont :

- ✓ **les prix du kWh et de l'abonnement ; attention** : le montant des mensualités est souvent minoré par des vendeurs peu scrupuleux, il faut donc être vigilant et toujours **vérifier que la consommation retenue correspond bien à votre consommation habituelle et à vos usages**. Pour cela, consultez votre historique de consommation des douze derniers mois, qui figure sur vos factures. Si vous venez d'emménager dans un nouveau logement, vous pouvez réaliser une estimation de votre consommation annuelle à partir des caractéristiques de votre habitation et de vos usages sur le [site energie-info.fr](https://site.energie-info.fr).
- ✓ **le mode d'évolution des prix** : prix fixes, prix indexés sur le barème de référence ou sur le « *prix repère* », autres formules d'indexation sur les prix de marché...
Bon à savoir : les offres à prix indexés peuvent aboutir à des augmentations importantes en cours de contrat. Les offres à prix indexés sur le barème de référence ou sur le « *prix repère* » sont moins

risquées que les offres avec d'autres formules d'indexation sur les prix de marché.

- ✓ **les critères importants pour vous** : modes de paiement proposés, dépôt de garantie, offres vertes si vous êtes sensibles aux critères environnementaux, service clients joignable par téléphone si vous n'êtes à l'aise avec internet (certaines offres sont 100% en ligne)...
- ✓ et la **qualité du service clients**.

Consultez notre fiche pratique détaillée : « [Comment comparer les offres ?](#) »

Comment connaître la qualité du service clients d'un fournisseur ?

Pour connaître la qualité de service des fournisseurs, vous pouvez consulter les publications des associations de consommateurs.

Pour chaque fournisseur, le **taux de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie** est également un indicateur.

En 2022, le taux de litiges pour 100 000 contrats pour les fournisseurs ayant plus de 100 000 contrats résidentiels a été le suivant :



> Pour en savoir plus, consultez le [rapport annuel 2022 du médiateur national de l'énergie](#).

Pour les fournisseurs ayant moins de 100 000 contrats résidentiels, le taux de litiges est moins précis ; il n'a donc pas été publié dans le rapport annuel du médiateur national de l'énergie, mais il est possible de dégager

des tendances :

- ✓ Les fournisseurs MEGA ENERGIE* et WEKIWI* ont eu des taux de litiges supérieurs à 1000 en 2022 ;
- ✓ Les fournisseurs ENERCOOP*, OCTOPUS (ex PLUM)* ont eu des taux de litiges inférieurs à 50 en 2022.

* Fournisseurs ayant moins de 100 000 contrats résidentiels

 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