

Actualité



## Que faut-il regarder dans une offre d'électricité ou de gaz ?

Avant de souscrire un contrat de fourniture d'énergie, comparez les offres sur le comparateur officiel du médiateur national de l'énergie, totalement indépendant des fournisseurs et impartial : [comparateur.energie-info.fr](https://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://energie-info.fr).
- ✓ **le mode d'évolution des prix :** prix fixe, prix indexé sur le tarif réglementé (en électricité), prix indexé sur le barème de référence ou sur le « prix repère » (en gaz), autres formules d'indexation sur les prix de marché...  
Bon à savoir : les offres à prix indexé peuvent aboutir à des augmentations importantes en cours de contrat. Les offres à prix indexé sur le tarif réglementé en électricité, ou sur le barème de référence ou sur le « prix repère » en gaz, sont moins risquées que les offres avec d'autres formules d'indexation sur les prix de marché.

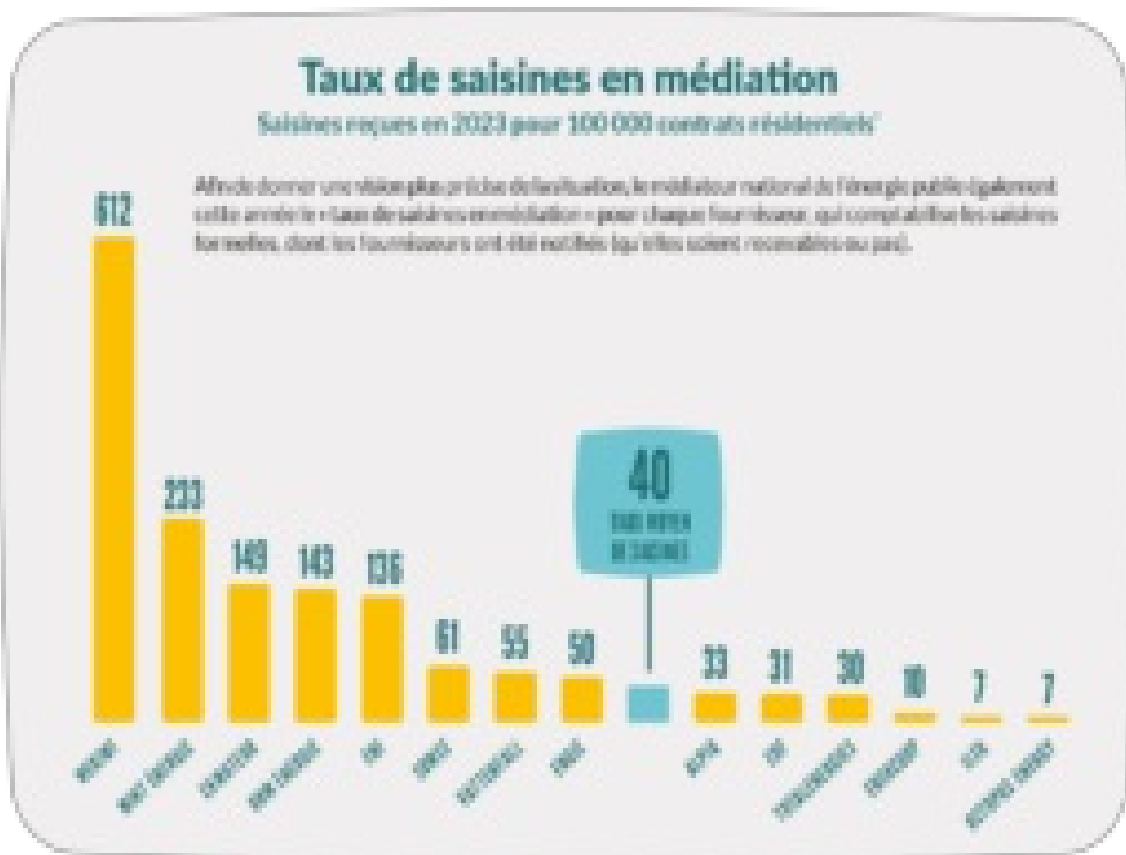
- ✓ la **qualité du service clients**, et les **autres critères importants pour vous** : modes de paiement proposés, dépôt de garantie, offres vertes, service clients joignable par téléphone si vous n'êtes à l'aise avec internet (certaines offres sont 100% en ligne)...

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

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

Le médiateur national de l'énergie publie le « **Taux de saisines en médiation** » pour donner une indication de la qualité du services clients des fournisseurs d'énergie. Le « taux de saisines en médiation » comptabilise, pour chaque fournisseur, les saisines formelles du médiateur national de l'énergie (qu'elles soient recevables en médiation ou non) pour 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité.

En fonction du taux de saisines, les fournisseurs obtiennent de 1 à 4 étoiles. Cette information est affichée dans la page de résultats du comparateur du médiateur national de l'énergie : [comparateur.energie-info.fr](https://comparateur.energie-info.fr)



\* Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par le Commission de régulation de l'énergie. Par ailleurs, les litiges et saisines reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS / GRDF.

> Pour en savoir plus, consultez le rapport annuel 2023 du médiateur national de l'énergie.

**Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :**  
 Je consulte le site internet [www.energie-info.fr](https://www.energie-info.fr) ou je contacte le **0 800 112 212** Service & appel gratuits

