

*Fiche réalisée en avril 2021*

Le sujet est apparu sur la liste de discussion RAPPEL en 2021.

## Interrogations soulevées sur la liste de discussion RAPPEL

**Questionnement :** Existe-t-il des outils génériques permettant de décrypter une facture d'énergie ?

### > Préalables

Un certain nombre d'outils existants (du Médiateur national de l'énergie ou des fournisseurs eux-mêmes) informent sur les principaux éléments à identifier sur une facture d'énergie. La présente fiche tente de compiler les informations importantes et de les compléter par des points de vigilance utiles lors de l'analyse d'une facture d'énergie. Celle-ci peut être réalisée dans le cadre d'un bilan des consommations suite à une visite à domicile (pour par exemple mettre à jour une consommation d'énergie anormalement élevée par rapport à la surface du logement et à la composition du ménage<sup>1</sup>), d'une recherche d'anomalie de facturation ou d'un atelier de sensibilisation.

Les éléments en noir sont communs à toutes les factures d'énergie, que ce soit l'électricité ou le gaz.

Les éléments en bleu sont spécifiques à une facture d'électricité.

Les éléments en vert sont spécifiques à une facture de gaz.

Il s'agit ici d'un modèle de facture utilisé par un fournisseur bien connu. Même si la présentation de la facture peut varier selon le fournisseur et l'évolution de la réglementation liée à la protection des consommateurs, les principaux éléments qui sont décrits ici restent invariables.

---

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur les ratios de consommation moyens dans un logement consulter le guide du RAPPEL « [Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ?](#) », pp.14-15.

## > La première page : synthèse de la facture

**NOUS CONTACTER**

N° client : [REDACTED]  
Identifiant Internet : [REDACTED]

**1**

**Par internet**  
edf.fr  
application mobile : EDF & MOI  
mail : serviceclient@edf.fr

**Par téléphone**  
Du lundi au samedi dès 8h et jusqu'à 20h  
**09 69 36 66 66**  
(Service gratuit + prix appel)  
Mon Compte Sur Serveur Vocal  
**09 70 83 33 33**  
(Service gratuit + prix appel)

**Par courrier**  
EDF SERVICE CLIENTS TSA 20012  
41975 BLOIS CEDEX 9

Urgence dépannage Electricité (Enedis)  
09 726 750 92 (Service gratuit + prix appel)

Urgence dépannage Gaz (GRDF)  
**0 800 473 333** Service à appel gratuit

**Lieu de consommation**  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Titulaire du contrat**  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Votre contrat**  
N° de client : [REDACTED]  
N° de compte : [REDACTED]  
(numéro à transmettre pour le règlement de vos factures)

Electricité "Tarif Bleu"

- Point de livraison (PDL) : [REDACTED]
- N° : [REDACTED]
- Puissance : 06 kVA
- Base

Gaz naturel "Avantage Gaz"

- Point de comptage (PCE) : [REDACTED]
- N° : [REDACTED]
- Conso 2

EDF SA au capital de 1 505 133 838 € SAS

Document à conserver 5 ans Page 1/4

**2**

**3**

**4**

**Facture du 15/03/2019**  
N° [REDACTED]

Electricité (relevé estimé)	402,69 €
Gaz naturel (relevé estimé)	699,67 €
TVA	170,38 €
Paielements déjà effectués	-1 250,37 €
<b>Facture TTC</b>	<b>22,37 €</b>

**5**

Montant total  
**22,37 €**  
TTC

Prélevé le  
17/04/2019

**6**

**Les prochaines étapes**

- Prochaine facture vers le 25/02/2020.
- Prochaine relève Enedis vers le 25/08/2019.
- Prochaine relève GRDF vers le 25/08/2019.

**7**

**Prélèvement automatique**

Le montant de 22,37€ sera prélevé le 17/04/2019 sur le compte ci-dessous :

Titulaire du compte : [REDACTED]  
Compte bancaire : [REDACTED]



1. **Coordonnées du fournisseur** : les différents moyens dont le client dispose pour contacter son fournisseur (courrier, téléphone, mail). Il existe aujourd'hui [une quarantaine de fournisseurs d'électricité et/ou de gaz](#).

2. **Informations clients** : composées généralement :

- **Du lieu de consommation** : il s'agit de l'adresse du logement approvisionné. Elle peut être différente de l'adresse de facturation.



Vérifier que le lieu de consommation corresponde bien à l'adresse du logement.

- **Du numéro de client** : c'est la référence du client chez le fournisseur, il ne change pas même en cas de modification de contrat ou de déménagement.
- **Du numéro de PDL (point de livraison) pour l'électricité et/ou PCE (point de comptage et d'estimation) pour le gaz** : composé de 14 chiffres, c'est le numéro d'identification du logement.
- **Des caractéristiques du contrat** : nom de l'offre, puissance souscrite, formule tarifaire, horaires des heures creuses, etc.

3. **L'adresse de facturation** : elle peut être différente du lieu de consommation d'énergie.

4. **La date de la facture**



Dans le cas d'une analyse des consommations ou des dépenses annuelles d'un ménage, il est important de trier les factures chronologiquement afin de disposer de tous les éléments de consommation/facturation sur la période.

5. **Le montant total facturé** : il s'agit du montant TTC à payer pour la fourniture d'énergie (abonnement, consommations, taxes, etc.) ou du montant d'un remboursement en cas de trop-perçu (facture de régularisation dans laquelle la somme des mensualités dépasse la facture réelle par exemple).



Le montant facturé porte sur la période de consommation considérée par la facture (au verso), une éventuelle dette antérieure n'apparaîtra donc pas dans cet encadré mais dans un autre plus bas.

La date limite de paiement (ou de prélèvement) est également affichée.



Certains fournisseurs donnent la possibilité à leurs clients de choisir la date de prélèvement automatique qui leur convient (pour l'aligner sur le versement des salaires/indemnités/aides sociales et ainsi éviter l'impayé ou le découvert bancaire). Attention, cette option peut être payante.

6. **Les prochaines étapes** : informe sur les événements à venir (prochaine facture, prochaine relève par le distributeur, période pendant laquelle le client peut faire son propre relevé de compteur pour une facturation des consommations réelles – sauf en cas de mensualisation).

**7. Le mode de paiement :** il peut s'agir d'un prélèvement automatique, télépaiement, carte bancaire, TIP, chèque ou espèces. Le fournisseur doit à minima proposer le paiement par chèque et espèces.

Les fréquences de paiement que l'on retrouve généralement :

- **Une facture annuelle avec un paiement mensualisé :** permet de lisser les dépenses sur 10, 11 ou 12 mois (selon le fournisseur) sur la base d'une estimation annuelle initiale. Les dépenses sont ensuite régularisées via une facture annuelle au regard de la consommation réelle de l'année.



Il convient d'être vigilant à une éventuelle surestimation des consommations (= acompte mensuel élevé) ou sous-estimation (= régularisation élevée), notamment lors de la première année d'occupation du logement pour laquelle il n'y pas encore de consommations antérieures auxquelles se référer. La relève régulière du compteur permet dans tous les cas de situer sa consommation au fil de l'année par rapport à la consommation annuelle estimée par le fournisseur. Et en cas de doute : contacter le fournisseur.

- **Une facture tous les 2 mois :** soit les 4 factures portent sur des consommations estimées et 2 sur des consommations relevées (par le distributeur), soit les 6 factures portent sur des consommations réelles (4 auto-relèves par le client et 2 par le distributeur ou relèves automatiques par un compteur communiquant [Linky](#) ou [Gazpar](#)).
- **Une facture par mois :** proposé le plus souvent aux clients équipés de compteur Linky. Les 12 factures portent sur les consommations réelles.



Ces 2 derniers modes de facturation permettent d'être facturé plus fréquemment et au plus près des consommations réelles (et ainsi éviter une mauvaise surprise lors de la régularisation annuelle) MAIS leur paiement n'est pas lissé sur l'année : en cas de chauffage électrique, les factures hivernales seront plus importantes et pourront s'avérer plus difficiles à payer.

> La deuxième page : détail de la facture

Détail de la facture du 15/03/2019 N° [REDACTED]

**8** **9**  
**Votre contrat Electricité**  
 "Tarif Bleu" - 06 kVA - Option Base - Compteur électromécanique n° [REDACTED]

	Prix €/HT/mois	Montant €/HT	TVA
<b>Abonnement</b>			
Base - 06kVA - du 25/02/18 au 31/07/18	7,16	36,96	5,5%
Base - 06kVA - du 01/08/18 au 24/02/19	7,37	50,40	5,5%
Base - 06kVA - du 25/02/19 au 27/03/19	7,37	7,37	5,5%
Déduction - Base - 06kVA - du 25/02/18 au 27/03/18	7,16	-7,16	5,5%
<b>Total Abonnement (dont acheminement 59,49 €)</b>		<b>87,57</b>	
<b>Consommation</b>			
Base - 06kVA - du 25/02/18 au 24/02/19			
Relevé début	54823 (Estimé)	Relevé fin	57285 (Estimé)
Consommation	2462 kWh	Prix €/HT/kWh	0,0894 (1)
Montant €/HT	220,02	TVA	20,0%
<b>Total Consommation (dont acheminement 90,21 €)</b>	2462	<b>220,02</b>	
<b>Taxes et Contributions</b>			
Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE)	2462	0,00959 (1)	23,62 20,0%
Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE)	2462	0,02250	55,40 20,0%
Contribution Tarifaire d'Acheminement Electricité (CTA)			16,08 5,5%
<b>Total Taxes et Contributions</b>		<b>95,10</b>	
<b>Total Electricité hors TVA</b>		<b>402,69</b>	

**8** **9**  
**Votre contrat Gaz naturel**  
 "Avantage Gaz" - Option Conso 2 - Compteur non communicant n° [REDACTED]

	Prix €/HT/mois	Montant €/HT	TVA
<b>Abonnement</b>			
Conso 2 - du 25/02/18 au 30/06/18	15,49	64,15	5,5%
Conso 2 - du 01/07/18 au 24/02/19	17,99	141,38	5,5%
Conso 2 - du 25/02/19 au 27/03/19	17,99	17,99	5,5%
Déduction - Conso 2 - du 25/02/18 au 27/03/18	15,49	-15,49	5,5%
<b>Total Abonnement</b>		<b>208,03</b>	
<b>Consommation</b>			
Conso 2 - du 25/02/18 au 24/02/19			
Relevé début	8801 (Estimé)	Relevé fin	9651 (Estimé)
Consommation	850 m <sup>3</sup>	Coef.gaz	11,150
Consommation	9478 kWh	Prix €/HT/kWh	0,0399 (1)
Montant €/HT	377,77	TVA	20,0%
<b>Total Consommation</b>	9478	<b>377,77</b>	
<b>Taxes et Contributions</b>			
Contribution Tarifaire d'Acheminement Gaz (CTA) (1)			33,78 5,5%
Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN)	9478	0,008450	80,09 20,0%
<b>Total Taxes et Contributions</b>		<b>113,87</b>	
<b>Total Gaz naturel hors TVA</b>		<b>699,67</b>	

**En conclusion : situation de votre compte depuis le démarrage de votre échéancier**

Total facture hors TVA du 15/03/2019	1 102,36 €	<b>Montant total 22,37 € TTC</b>
TVA 20,00 % sur un montant total de 756,90 €	151,38 €	
TVA 5,50 % sur un montant total de 345,46 €	19,00 €	
<b>Total facture TTC du 15/03/2019</b>	<b>1272,74 €</b>	<b>1</b>
<b>Paiements déjà effectués (dont Electricité = -468,27 € et dont Gaz = -782,10 €)</b>	<b>-1250,37 €</b>	

## 8. Les caractéristiques du contrat :

- **Le nom de l'abonnement souscrit** (ex : Tarif Bleu, Online Electricité, **Avantage Gaz**, etc.).
- **La puissance électrique souscrite.** Exprimée en kVA (kilovoltampère), elle désigne la quantité d'électricité maximale utilisable en même temps (par ex : si l'on souscrit une puissance de 6 kVA, la puissance cumulée de tous les appareils électriques en fonctionnement ne peut excéder 6000 W). La puissance souscrite la plus répandue pour un logement est de 3, 6, 9 ou 12kVa.



La puissance doit être adaptée aux besoins car elle permet d'éviter que l'installation électrique ne disjoncte dès que plusieurs appareils électriques fonctionnent simultanément ou que la puissance ne soit surévaluée et génère un surcoût pour le ménage (plus la puissance est élevée, plus le coût de l'abonnement est cher).

- **La formule tarifaire.** Elle détermine le prix du kilowattheure (kWh) en fonction de la période de consommation. On rencontre généralement :
  - L'option « Base » : le prix du kWh est identique toute l'année à toute heure.
  - L'option « Heures pleines / Heures creuses » (HP/HC) : les heures moins coûteuses (heures creuses) s'étalent sur 8 heures, consécutives pendant la nuit ou réparties entre l'après-midi et la nuit. Dans tous les cas elles sont réparties sur les périodes 12h00-17h00 et 20h00-8h00. La plage horaire d'HC d'un logement est inscrite en dans les caractéristiques du contrat (Cf. Point 2 sur les Informations clients).
  - Plus rare, l'option Tempo EDF (trois types de jours dans l'année, composés chacun d'heures pleines et d'heures creuses : 300 jours « bleu » à prix avantageux, 43 jours « blanc » à prix moyen et 22 jours « rouge » à prix très élevé) ou EJP EDF (343 jours à prix avantageux mais prix prohibitif pendant 22 jours de l'hiver).



Pour être rentable, l'option HP/HC nécessite que les consommations en heures creuses représentent autour de 50% de la consommation totale (variable selon la puissance souscrite, les tarifs du fournisseur et la consommation totale). Elle est adaptée aux logements équipés de systèmes de chauffage et/ou d'eau-chaude électrique (à condition de disposer d'un contacteur qui actionne le cumulus pendant les heures creuses), voire que les occupants puissent utiliser certains de leurs équipements (lave-linge, lave-vaisselle, etc.) pendant ces horaires.

### Adaptation des formules tarifaires (à titre indicatif) :

Petit logement, personne seule avec équipements électriques de base sans chauffage ni cumulus électriques → 3 kVA Base

Famille sans chauffage électrique ni cumulus → 6 kVA Base

Famille avec chauffage et/ou cumulus électrique, logement < 70 m<sup>2</sup> → 6 ou 9 kVA HC/HP

Famille avec chauffage et cumulus électrique, logement > 70 m<sup>2</sup> → 9 ou 12 kVA HC/HP

- **L'abonnement de gaz** : il est généralement proposé en fonction de plages de consommations annuelles : Base (entre 0 et 1 000 kWh), B0 (entre 1 000 et 6 000 kWh) et B1 (de 6 000 à 30 000 kWh).

#### **Adaptation de l'abonnement gaz en fonction des usages (à titre indicatif) :**

Cuisson au gaz uniquement → Base

Cuisson et eau-chaude → B0

Cuisson + Eau chaude + Chauffage → B1



La modification des caractéristiques du contrat (puissance souscrite, formule tarifaire, abonnement gaz) peut générer des coûts : consulter le catalogue des prestations [d'Enedis](#) (pour l'électricité) et [de GrDF](#) (pour le gaz).

### **9. Le compteur d'énergie** : son type et son numéro de matricule.

Le compteur électrique peut être électromécanique (avec un disque), électronique ou communicant (Linky). Les deux derniers types permettent notamment de consulter la puissance souscrite, l'option tarifaire, l'index de consommations, la consommation instantanée, etc.

Le compteur gaz peut être mécanique ou communicant (Gazpar).



Le numéro de matricule du compteur indiqué sur la facture (généralement 3 chiffres) doit correspondre à celui indiqué sur le compteur, pour s'assurer que les consommations facturées correspondent au bon compteur et donc au bon logement. Sur le compteur, ces 3 chiffres correspondent aux 3 derniers chiffres du numéro de série gravé sur le compteur (composé de 12 chiffres sur le compteur électronique et Linky - ne pas prendre en compte l'éventuelle clé de 2 chiffres de la fin).



Ne pas confondre le numéro de série du compteur et le PCE ou PDL, ce sont deux choses différentes.

**10. La facturation de l'abonnement** : un prix unitaire mensuel de l'abonnement est appliqué à la période de facturation (nombre de jours) pour déterminer le montant à payer sur la période. L'abonnement est toujours facturé 2 mois à l'avance.

**11. La facturation de la consommation** : le prix unitaire du kilowattheure (kWh) est multiplié par la consommation (en kWh) sur la période concernée pour déterminer le montant à payer. La consommation est toujours facturée pour une période déjà écoulée.

La consommation de la période est déterminée grâce à deux index de consommation : index au dernier jour de la période – index au premier jour de la période = consommation de la période. Dans notre exemple : 57 285 (index au 24/02/2019) – 54 823 kWh (index au 25/02/2018) = 2 462 kWh sur la période.

Pour le gaz, l'index est exprimé en mètre-cube puis multiplié par un « coefficient de conversion » qui permet de calculer la quantité d'énergie (exprimée en kWh) contenue dans un m<sup>3</sup> de gaz (ex : 850 m<sup>3</sup> x 11,150 = 9 478 kWh).

Les index de consommations peuvent être relevés de deux manières (précisées entre parenthèses sur la facture): soit ils sont estimés par le fournisseur, soit relevés au compteur par le distributeur, le client ou le compteur communiquant (Cf. point 7 sur les modes de facturation).



En cas de suivi de plusieurs factures, il convient de s'assurer de la continuité des périodes de consommation et des index. Cela permet également de déceler tout rattrapage de facturation qui ne concernerait pas la période de consommation (application d'une hausse du tarif sur des consommations antérieures, problème de relevé de compteur, etc.). L'émission de factures remontant à plus de 14 mois de consommation est d'ailleurs interdite.

Le tarif du kWh est propre à chaque contrat, il en existe 2 grands types :

- **Les tarifs réglementés** : ils sont fixés par les pouvoirs publics et ne peuvent être proposés que par les fournisseurs historiques (EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz). Ils peuvent évoluer tous les mois, à la hausse comme à la baisse (principalement en fonction de l'évolution du marché). Les tarifs réglementés pour le gaz disparaissent le 30 juin 2023, il n'est plus possible d'y souscrire depuis 2019.
- **Les tarifs de marché** : les fournisseurs fixent librement le prix du kWh. Celui-ci peut être « indexé » (souvent moins cher que le tarif réglementé mais généralement soumis aux mêmes fluctuations) ou « fixe » pendant toute la durée du contrat (cela concerne principalement le prix de l'énergie et non l'abonnement ou les taxes).



Dans le cas d'un tarif fixe, il convient d'être vigilant au moment de la date anniversaire du contrat et de renégocier le tarif avec le fournisseur (ou un

Le type de tarif souscrit peut être précisé à plusieurs endroits sur la facture : soit en 1<sup>ère</sup> page dans les Informations clients, soit en 2<sup>ème</sup> page dans les Caractéristiques du contrat, soit en dernière page dans les Informations complémentaires :

**Mentions relatives à votre contrat d'électricité :**

Résiliation possible du contrat à tout moment sans préavis ni pénalité.  
Offre à tarif réglementé.



Quel que soit le contrat et le fournisseur choisi, tout client est libre d'en changer quand il le souhaite, sans frais, sans coupure ni changement de compteur. Mais avant tout changement de contrat, certains critères sont à regarder de près : le prix de vente de l'énergie, les modalités d'évolution des prix (tarif réglementé, indexé, fixe), la gestion clientèle (prise de contact avec le fournisseur, modes de paiement acceptés, etc.) ou encore le montant des frais en cas d'impayés.

**12. Les taxes et contributions :** elles représentent plus d'un tiers de la facture d'électricité et plus d'un quart de la facture de gaz.

- **La Taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE)** est versée aux communes et départements. Elle varie en fonction de la puissance souscrite et d'un coefficient multiplicateur fixé par les collectivités du lieu d'habitation. Elle est calculée sur la base de la consommation de la période (0,0099 € par kWh).
- **La Contribution au service public de l'électricité (CSPE) / la Taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN)** est une taxe versée à l'Etat. Elle permet de financer notamment le chèque énergie, le Médiateur national de l'énergie ou encore le soutien aux énergies renouvelables. Elle est calculée sur la base de la consommation de la période (0,0225 €/kWh pour la CSPE et 0,00843 €/kWh pour la TICGN).
- **La Contribution tarifaire d'acheminement (CTA)** permet de financer la Caisse nationale de retraite des industries électriques et gazières. Elle représente un pourcentage de la part fixe du tarif d'acheminement (relative à l'abonnement).
- **La TVA** est de 5,5 % sur le montant de l'abonnement et de la CTA et de 20 % sur le montant de la consommation et des autres taxes et contributions.

**13. Le montant total TTC :** il s'agit du montant total de la facture sur la période considérée, ce montant est repris au recto (Cf. Point 5 sur le montant total facturé). Dans le cas d'une facture annuelle, le versement des mensualités est déduit pour n'afficher que la régularisation à effectuer.



Certains services facultatifs peuvent également être facturés au ménage. Il peut s'agir par exemple d'une assurance au paiement de la facture en cas d'imprévu (accident, maladie, perte d'emploi...) ou encore d'une assistance en cas de panne d'électricité ou de gaz.

### > Autres éléments

Sur la deuxième page de la facture, ou sur des pages suivantes selon les fournisseurs, des informations complémentaires peuvent apparaître :

- Un historique des consommations ;
- Des éléments explicatifs sur le contrat et la facture : type de tarif, évolution du prix de l'énergie, montant des taxes et contributions et leur mode de calcul, coût des pénalités de retard, etc. ;
- La marche à suivre en cas de réclamation ou litige ;
- L'accès à un service en ligne gratuit de suivi de consommations ;
- Etc.

## > Pour aller plus loin

- Les [fiches pratiques](#) du Médiateur national de l'énergie
- L'émission « Les clés de la rénovation » du CLER Réseau national pour la transition énergétique : « [Comprendre ses factures d'énergie](#) »
- Le [comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel](#) du Médiateur national de l'énergie
- La [calculatrice pour comparer le montant de ma facture d'électricité selon l'option Base ou HP/HC](#), du Médiateur national de l'énergie
- Les modes d'emploi du [compteur électronique](#) et du [compteur Linky](#)
- Les sites internet des fournisseurs d'énergie : la plupart proposent un explicatif de leur propre facture
- La fiche pratique de la DGCCRF : « [Contrats de gaz et électricité : les points à vérifier](#) »

