Guide pratique des marchés de l’électricité et du gaz naturel

27 avril 2021

Guide à destination des consommateurs particuliers

Madame, Monsieur,

Depuis le 1er juillet 2007, les particuliers ont la possibilité de choisir leurs fournisseurs d’électricité et de gaz naturel.
Cette ouverture des marchés de l’énergie, telle que l’a conçue l’Union européenne, vise à améliorer la compétitivité du secteur énergétique au bénéfice des consommateurs.

L’Institut national de la consommation (INC) et le médiateur national de l’énergie vous proposent ce guide pratique afin de vous apporter une information claire, complète et objective, destinée à mieux appréhender les marchés de l’électricité et du gaz.

Très simple, ce guide explique le rôle des différents acteurs et met en lumière les obligations des opérateurs. Il vous explique vos droits et les démarches à effectuer lors d’un déménagement ou d’un changement de fournisseur par exemple.

Il vient compléter le dispositif gratuit d’information énergie-info assuré par le médiateur national de l’énergie.
Énergie-info est constitué :
• du site internet energie-info. fr, qui permet notamment, grâce à un comparateur indépendant, d’étudier en détail les différentes offres proposées par l’ensemble des fournisseurs ;
• d’une plateforme téléphonique dédiée aux consommateurs : ses conseillers sont à votre disposition au pour répondre à toutes vos questions et vous orienter dans

vos démarches.
L’accès à la fourniture d’électricité et de gaz naturel est un droit pour tous les consommateurs : être bien informé pour en bénéficier est une nécessité.
Nous espérons que ce guide vous sera utile et vous souhaitons une très bonne lecture.

Olivier CHALLAN BELVAL
médiateur national de l’énergie

Philippe LAVAL
directeur général de l’INC