

## FICHE PRATIQUE



## J'ai des difficultés de paiement

### L'ESSENTIEL

En cas de difficultés de paiement, je réagis vite pour ne pas subir de coupure !

Dès les premières difficultés, je contacte mon fournisseur d'énergie pour trouver une solution. Il pourra peut-être m'accorder un échéancier de paiement.

Je peux également contacter les services sociaux de mon département ou de ma commune.

Si je ne paie pas ma facture d'électricité et/ou de gaz naturel, mon fournisseur pourra, après plusieurs courriers, suspendre ma fourniture d'énergie.

En cas d'impayés, mon fournisseur peut également résilier mon contrat. Dans ce cas, je dois impérativement souscrire un contrat avec un autre fournisseur pour éviter la coupure.

### LA FICHE

#### Que faire si j'ai des difficultés pour payer ma facture d'électricité ou de gaz naturel ?

1

En cas de difficultés de paiement, la première démarche à effectuer est de contacter sans attendre mon fournisseur, par téléphone et si nécessaire par écrit (email ou courrier). Il pourra, peut-être, m'accorder un échéancier de paiement. Il pourra également vérifier avec moi si mon contrat est adapté et m'informer si je peux bénéficier du [chèque énergie](#).

2

Je peux également contacter les services sociaux de mon département ou de ma commune (CCAS - Centre communal d'action sociale). Les services sociaux pourront me renseigner sur les différentes aides existantes et sur les conditions et démarches à effectuer pour en bénéficier. Ils pourront également me renseigner sur le [chèque énergie](#). Les services sociaux peuvent notamment m'apporter les aides suivantes :

- Une assistante sociale peut se mettre en relation avec le pôle social de mon fournisseur afin d'obtenir un échéancier de paiement.
- Si je suis éligible, une assistante sociale peut m'aider à déposer un dossier auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL). J'ai aussi la possibilité de m'adresser directement au FSL, en écrivant au Conseil Départemental de mon département.
  - Si j'ai déposé un dossier auprès du FSL, ma fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est maintenue jusqu'à ce que le FSL ait rendu ses conclusions (dans un

- délai maximum de 2 mois).
- Si je n'ai pas saisi le FSL ou si mon dossier a été refusé, ma fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel peut être réduite ou interrompue, sauf pendant la trêve hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars).
  - Suivant les budgets dont disposent ma commune et mon département, et leurs critères d'éligibilité, d'autres aides financières sont susceptibles de m'être accordées par les services sociaux.

3

Si je suis allocataire de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), de la Mutualité Sociale Agricole (MSA), d'une caisse de retraite, ou d'une caisse complémentaire de retraite, je peux contacter cette caisse afin de lui demander si elle est susceptible de m'aider. En effet, ces caisses développent des mesures d'action sociale en faveur des familles allocataires en difficulté, et peuvent m'aider ponctuellement au paiement de certaines factures.

4

Je peux contacter des associations caritatives, qui pourraient-elles-aussi, suivant ma situation et leurs possibilités, m'aider financièrement ou m'accompagner dans mes démarches. Je peux notamment me rapprocher du Secours Catholique, de la Croix Rouge Française, du Secours Populaire, ou encore de SOS Familles Emmaüs, etc. Je peux aussi sur ce point demander conseils à mon assistante sociale qui peut m'orienter vers une association proche de mon domicile.

5

Je peux également contacter des [Points conseils budget \(PCB\)](#), disponibles pour l'instant dans le Grand-Est, les Hauts-de-France, l'Île de France, et l'Occitanie. Ils peuvent me conseiller sur l'amélioration de la gestion de mon budget, comment faire face à une situation financière difficile, m'aider à anticiper un changement de situation familiale ou professionnelle ayant un impact sur mes ressources ou mes dépenses, me faciliter l'accès aux aides de droit commun, et si nécessaire également m'accompagner dans le cadre d'une procédure de surendettement. L'annuaire des PCB est disponible [sur cette page](#).

6

Je peux contacter le service téléphonique Energie-Info au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits) pour qu'un conseiller fasse un point sur ma situation et m'oriente dans les démarches à effectuer.

## Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

### En cas d'impayé, ma fourniture d'énergie pourra être réduite ou suspendue

1

Lorsque mon fournisseur m'envoie sa facture, j'ai **14 jours** pour la payer.

2

Sans paiement de ma part, mon fournisseur m'envoie un courrier m'informant qu'après un délai supplémentaire de **15 jours** laissé pour régulariser ma situation, ma fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité ou suspendue pour le gaz.

Si je bénéficie du chèque énergie ou si j'ai bénéficié d'une aide du FSL au cours des 12 derniers mois, le délai est allongé de 15 jours à 30 jours.

3

Sans paiement de ma part, mon fournisseur m'envoie un second courrier dans lequel il m'informe que :

- la procédure de réduction ou suspension de fourniture est engagée,

- j'ai la possibilité de saisir le Fonds de solidarité pour le logement (FSL), dont les coordonnées peuvent être obtenues auprès des services sociaux de mon département ou de ma commune ou auprès de mon fournisseur.

La réduction ou la suspension de fourniture peut avoir lieu **20 jours** après réception de ce second courrier.



**Attention :** le déplacement d'un technicien pour limitation ou suspension de la fourniture me sera facturé.

**En cas d'impayé, mon fournisseur peut décider de résilier mon contrat.**

Je suis prévenu par courrier. Je dois absolument signer un contrat avec un nouveau fournisseur car sinon, ma facture d'énergie va être suspendue.

Consulter : [la liste des fournisseurs](#)



**Attention :** la résiliation de mon contrat n'annule pas ma dette. Je dois la régler à mon ancien fournisseur.

## Trêve hivernale

Du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'énergie n'ont pas le droit d'interrompre ma fourniture d'électricité ou de gaz naturel pour non-paiement des factures. En électricité, ils peuvent réduire la puissance de mon compteur, **sauf si je bénéficie du chèque énergie**.



**Attention :** Je n'attends pas la fin de cette période hivernale pour régler ma dette car celle-ci va s'alourdir ! Je contacte dès que possible mon fournisseur pour régler peu à peu mon retard de paiement en fonction de mes capacités financières.

## Ai-je droit au chèque énergie ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les **tarifs sociaux de l'électricité et du gaz (TPN, TSS) ont été remplacés par un chèque énergie**. Il permet d'effectuer le paiement d'une facture d'énergie (électricité, gaz naturel, gaz en citerne, fioul, bois...). Il peut être utilisé également pour le paiement de travaux de rénovation énergétique du logement.

Il permet également de bénéficier de la gratuité de la mise en service, de l'absence de frais de rejet de paiement et d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en cas d'interruption de fourniture justifiée par un défaut de paiement.

> Voir : [Le chèque énergie](#)

Le chèque énergie a été testé dans quatre départements pilotes en mai 2016 (l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais) avant sa généralisation à toute la France.

## Comment mieux maîtriser ma consommation et diminuer mes factures d'énergie ?

Maîtriser ma consommation et réaliser des économies d'énergie est un moyen de réduire ses factures d'électricité et de gaz naturel.

Pour en savoir plus, je consulte cette fiche pratique : [Je fais des économies d'énergie](#)

Je peux également consulter [le site de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie \(ADEME\)](#) qui édite des fiches d'information à ce sujet.

L'ADEME intervient pour apporter son expertise et ses conseils ainsi que des aides financières dans plusieurs domaines en faveur de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. Un service public de la rénovation énergétique a également été mis en place. Il est accessible via un numéro de téléphone unique national 0808 800 700 (service gratuit + prix appel), un [site Internet](#) et plus de 450 « Points rénovation info service » (PRIS) répartis sur l'ensemble du territoire.



Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site Internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou contactez-le

0 800 112 212

Service & appel gratuits