

## Fiche Pratique



# Fioul, gaz en citerne (GPL) ou bois : Que faire si j'ai des difficultés pour payer ma facture ?

## L'essentiel

En cas de difficultés de paiement, je réagis vite pour ne pas accumuler de dettes.

Dès les premières difficultés, je contacte mon fournisseur d'énergie pour trouver une solution. Il m'accordera peut-être 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'énergie dans les délais, mon fournisseur pourra me facturer des pénalités, refuser de me livrer ou suspendre ma fourniture.

## Que faire si j'ai des difficultés pour payer une facture d'énergie

> Si les difficultés concernent mes factures d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur, je consulte la fiche : [Electricité, gaz naturel ou réseau de chaleur : Que faire si j'ai des difficultés pour payer ma facture ?](#)

Pour les autres énergies, fioul, gaz en citerne ou bois, j'effectue les démarches suivantes :

**1** Je contacte, sans attendre, mon fournisseur par téléphone et, si nécessaire, par écrit (formulaire en ligne, courriel ou courrier). Il acceptera peut-être de m'accorder un échéancier de paiement. Il pourra aussi vérifier si mon contrat est adapté et me donner des informations sur le chèque énergie. Le chèque énergie, envoyé automatiquement selon les ressources déclarées du foyer fiscal, peut être utilisé pour le paiement des factures de toutes les énergies de chauffage.

> Pour en savoir plus je consulte la fiche : [Le chèque énergie](#)

**2** En parallèle, je contacte les services sociaux de mon département ou de ma commune (CCAS – Centre communal d'action sociale). Ils me renseignent sur les différentes aides existantes et sur les conditions et démarches à effectuer pour en bénéficier :

- ✓ Une assistante sociale peut se mettre en relation avec le pôle social de mon fournisseur afin d'obtenir un échéancier de paiement.
- ✓ Suivant les budgets dont disposent ma commune et mon département, et leurs critères d'éligibilité, les services sociaux sont susceptibles de m'accorder une aide financière.

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

En cas d'impayé, ma fourniture d'énergie peut être suspendue, même durant la trêve hivernale. En effet, la trêve hivernale ne protège des interventions pour impayé que pour la fourniture d'électricité, de gaz naturel ou de réseau de chaleur.

Pour les autres énergies, fioul, gaz propane en citerne ou bois, la trêve ne s'applique pas.

> Pour en savoir plus je consulte la fiche : [La trêve hivernale](#)

En cas d'impayé, mon fournisseur peut résilier mon contrat ou refuser de livrer la commande suivante.

Pour connaître les délais de règlement de la facture après réception, je me reporte aux conditions générales de vente. Sans paiement de ma part, mon fournisseur me relance selon les modalités décrites dans les conditions générales de vente.

Attention, certains contrats prévoient l'application de pénalités de retard, la suspension de l'exécution des commandes en cours ou la résiliation du contrat avec conservation des éventuels acomptes perçus.

**ATTENTION :** La signature d'un contrat avec un nouveau prestataire n'annule pas ma dette. Je dois la régler à mon ancien fournisseur.

## Qui contacter en cas de difficultés financières pour régler une facture d'énergie ?

Comme déjà indiqué, je contacte en priorité mon fournisseur et les services sociaux de ma commune et de mon département. En complément, j'effectue les démarches suivantes :

- ✓ 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 la sollicite. En effet, ces caisses développent des mesures d'action sociale en faveur de leurs allocataires en difficulté, et peuvent m'aider ponctuellement au paiement de certaines factures.
- ✓ Je me rapproche d'associations caritatives comme le [Secours Catholique](#), la [Croix Rouge Française](#), le [Secours Populaire](#), [SOS Familles Emmaüs](#), etc. ou vers une association proche de mon domicile conseillée par mon assistance sociale. Suivant ma situation et leurs possibilités, ces associations m'aident financièrement et/ou m'accompagnent dans mes démarches.
- ✓ Je contacte un Point conseil budget (PCB). Les PCB ont pour rôle de me conseiller sur l'amélioration de la gestion de mon budget. Ils peuvent m'aider à faire face à une situation financière difficile, notamment en cas de changement de situation familiale ou professionnelle, et de me faciliter l'accès aux aides. Si nécessaire, ils m'accompagnent dans le cadre d'une procédure de surendettement.
- ✓ Le service d'information du [médiateur national de l'énergie](#), énergie-info, est joignable au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ou par internet ([formulaire](#)) pour qu'un conseiller m'oriente dans mes démarches.

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

Pour réduire mes factures d'électricité et de gaz naturel, je peux adopter des éco-gestes qui m'aideront à maîtriser ma consommation et réaliser des économies d'énergie.

> *Je consulte le site de l'ADEME qui édite des fiches d'information à ce sujet.*

L'Agence de la transition écologique (ADEME) est partenaire de FAIRE, le service public de la rénovation énergétique. Il est accessible par internet sur [faire.fr](http://faire.fr), par téléphone au 0808 800 700 (service gratuit + prix appel) et dans les espaces conseil FAIRE.



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