Fiche Pratique



Electricité, gaz naturel ou réseau de chaleur : 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 subir de coupure ! Dès les premières difficultés, je contacte mon fournisseur d'énergie. Il peut 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, de gaz naturel ou de chaleur, mon fournisseur pourra, après plusieurs courriers, réduire ou suspendre ma fourniture d'énergie.

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

1 En cas de difficultés de paiement, 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 m'informer si je peux bénéficier du chèque énergie.
> 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.
• 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 peut être interrompue (sauf pendant la trêve hivernale) ou réduite.

• Suivant les budgets dont disposent ma commune et mon département, et leurs critères d'éligibilité, les services sociaux sont susceptibles de m'accorder d'autres aides financières.

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 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.

4 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.

5 Je contacte des Points conseils budget (PCB). Ils ont pour rôle de me conseiller sur l'amélioration de la gestion de mon budget, de 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.

6 Le service téléphonique énergie-info est joignable au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits) pour qu'un conseiller m'oriente dans mes démarches.

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** 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 Toujours 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). Ses coordonnées sont disponibles auprès des services sociaux et 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 résilier mon contrat.

Je reçois un courrier de la part de mon fournisseur pour me prévenir de la résiliation de mon contrat impayé.

Je dois alors souscrire un contrat avec un nouveau fournisseur car sinon, ma fourniture d'énergie va être suspendue.

> Je trouve un nouveau fournisseur sur le site du médiateur national de l'énergie : la liste des fournisseurs

> **ATTENTION : la souscription d'un nouveau contrat n'annule pas ma dette. Je dois la régler à mon ancien fournisseur.**

Nouvelle protection : réduction de puissance d'électricité préalable à la coupure pour les personnes en difficulté financière

Depuis le 1er avril 2023, les bénéficiaires du chèque énergie ou du fonds de solidarité pour le logement (FSL) équipés de compteurs communicants en électricité ne peuvent plus être coupés directement en cas d'impayés. Une réduction de puissance à 1 kVA, préalable à la coupure ou à la résiliation devra avoir lieu pendant une période minimum de 60 jours.

> Pour en savoir plus, je consulte la version actualisée du décret 2008-780 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Trêve hivernale

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'énergie n'ont pas le droit d'interrompre ma fourniture d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur pour un impayé. En électricité, ils peuvent réduire la puissance de mon compteur, **sauf si je bénéficie du chèque énergie**

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche : La trêve hivernale

> **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 2018, le chèque énergie a remplacé les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz (TPN, TSS). Il me permet de payer une facture d'énergie (électricité, gaz naturel, gaz en citerne, fioul, bois…).

De plus, il me permet 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 pour impayé.

> Pour en savoir plus je consulte la fiche : Le chèque énergie

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.
> 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 France Rénov', le service public pour mieux rénover mon habitat. Il est accessible par internet sur https://france-renov.gouv.fr/, par téléphone au 0808 800 700 (service gratuit + prix appel) et dans les espaces conseil France Rénov'.

Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :