

Fiche pratique n° 35 - Energie : que faire en cas de difficulté de paiement ?

En cas de difficultés pour payer vos factures d'énergie, ne faites surtout pas l'autruche !
Quelle est la procédure applicable en cas d'impayé ? Comment faire pour trouver une solution avec votre fournisseur ?

Voici des éléments de réponse afin de trouver une solution en cas de difficulté.

Quelle procédure applique le fournisseur en cas d'impayés de factures d'électricité, de gaz ou d'eau ?

La procédure est régie par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

La procédure est quelque peu différente selon que le consommateur est éligible aux tarifs sociaux de l'énergie et/ou bénéficie du fonds de solidarité logement ou non.

Le consommateur ne bénéficie ni des tarifs sociaux de l'énergie, ni d'une aide du fond de solidarité logement

Lorsqu'un consommateur n'a pas acquitté sa facture d'énergie dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement de ladite facture, le fournisseur l'informe, par un premier courrier, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité ou suspendue pour le gaz, la chaleur ou l'eau.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours mentionné précédemment, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier dans lequel il informe ce consommateur que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation le nécessite.

Le consommateur bénéficie des tarifs sociaux de l'énergie ou a reçu une aide du fond de solidarité logement

Si le consommateur n'a pas réglé sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, le fournisseur d'énergie va également envoyer un premier courrier stipulant qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité ou suspendue pour le gaz, la chaleur ou l'eau ;

Ce courrier stipule également que le consommateur peut saisir les services sociaux afin de permettre l'examen de sa situation, services sociaux dont les coordonnées lui sont mises à

disposition. Néanmoins, le fournisseur envoie la liste des personnes relancées aux services sociaux concernés sauf opposition de la part de ceux-ci dans un délai de 8 jours minimums.

Lorsque le délai supplémentaire de 30 jours est écoulé et si le consommateur n'a pas fait connaître son opposition, le fournisseur transmet aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux les seules données nécessaires à l'appréciation de la situation du consommateur. Il s'agit de son nom et prénom, de son adresse, de son option tarifaire pour l'électricité, du montant de sa dette en valeur ainsi que de la période de consommation correspondante.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai de 30 jours et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier.

Les aides en matière d'énergie

Les fonds de solidarité logement

Les fonds départementaux de solidarité pour le logement accordent des aides financières aux personnes en difficulté, afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. Ces aides permettent notamment, sous certaines conditions, de rembourser les dettes de factures impayées d'énergie, d'eau, etc.

Cette aide peut se cumuler avec l'obtention du tarif spécial de première nécessité et du tarif social de solidarité.

Les aides du FSL sont soumises à des conditions de ressources évaluées dans le cadre d'un budget dans les conditions fixées par le règlement intérieur du FSL ; elles tiennent compte de l'importance et de la nature des difficultés rencontrées. Les départements ont la possibilité de moduler le niveau de ressources et la nature des difficultés ouvrant droit aux aides du FSL.

Les plafonds de ressources, les montants des aides et les catégories de bénéficiaires peuvent donc être appréciés différemment d'un département à l'autre.

Pour saisir le FSL, il vous faut prendre contact avec le CCAS (Centre communal d'action sociale) de votre mairie, l'assistante sociale de votre secteur ou vous adresser directement au FSL, en écrivant au Conseil Général de votre département.

L'aide financière pour la fourniture de l'électricité : Le tarif spécial de première nécessité

Pour alléger votre facture d'électricité, vous pouvez bénéficier d'un « tarif spécial de première nécessité » (TPN)

Pour être éligible à ce dispositif, vous devez remplir deux conditions cumulatives : vous devez être titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 9 kilovoltampères (KVa) et vos ressources annuelles ne doivent pas dépasser le plafond requis pour l'obtention de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) (exemple pour une personne seule, les ressources annuelles ne doivent pas dépasser 7611 €)

Ce tarif ouvre droit à une réduction sur les 100 premiers kilowattheures consommés par mois et à une réduction de l'abonnement en électricité qui peut varier de 40% à 60%.

Normalement, tous les trimestres, les organismes d'assurance maladie communiquent aux fournisseurs d'électricité les coordonnées des consommateurs susceptibles de bénéficier du TPN ainsi que le nombre de personnes composant le foyer, à charge pour les fournisseurs d'adresser à leurs consommateurs une attestation à remplir les permettant de bénéficier du TPN. Les demandeurs de la tarification spéciale renvoient à leur distributeur d'électricité l'attestation mentionnée au premier alinéa après l'avoir complétée avec les références de leur contrat de fourniture d'électricité. L'attestation dûment complétée et renvoyée auprès de son fournisseur est conservée sous forme numérisée pour une durée de treize mois à compter de la date de sa réception

La tarification spéciale est appliquée par le distributeur pendant un an, renouvelable après validation des droits par les organismes d'assurance maladie.

L'aide financière pour la fourniture du gaz naturel : Le tarif « spécial de solidarité »

Le bénéfice du tarif spécial de solidarité applicable à la fourniture de gaz naturel est ouvert, sur leur demande et pour leur résidence principale, aux personnes ayant droit à la tarification spéciale « produit de première nécessité ».

Ce dispositif s'applique aussi bien aux consommateurs qui détiennent un contrat individuel de fourniture de gaz naturel qu'à ceux qui détiennent un contrat collectif. Les consommateurs qui ont un contrat individuel de fourniture de gaz naturel bénéficient également de la gratuité de la mise en service, de l'enregistrement de leur contrat et d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement dans le cadre d'une interruption de fourniture résultant d'un défaut de règlement.

Les conditions de ressources pour bénéficier du tarif spécial de solidarité sont les mêmes que pour celles du TPN.

L'aide financière prend la forme d'une déduction forfaitaire imputée sur la facture pour les personnes détenant un contrat individuel de fourniture du gaz pouvant aller jusqu'à 118 euros par an pour une famille de 4 personnes et pour celles qui ont un contrat collectif de fourniture du gaz, un versement forfaitaire est effectué sous forme de chèque pour un montant pouvant aller jusqu'à 90 euros par an pour une famille de 4 personnes.

Par contre, ces réductions ne doivent en aucun cas être d'un montant supérieur au montant total de la facture annuelle du gaz naturel.

Les formalités à remplir sont les mêmes que pour l'électricité à savoir que c'est les organismes d'assurance maladie qui vont transmettre aux fournisseurs de gaz naturel les coordonnées des clients potentiellement éligibles ainsi que le nombre de personnes composant le foyer à charge pour le fournisseur de le transmettre ensuite aux clients.

La réduction est également applicable pour une durée de 1 an renouvelable après validation des droits par l'organisme d'assurance maladie.