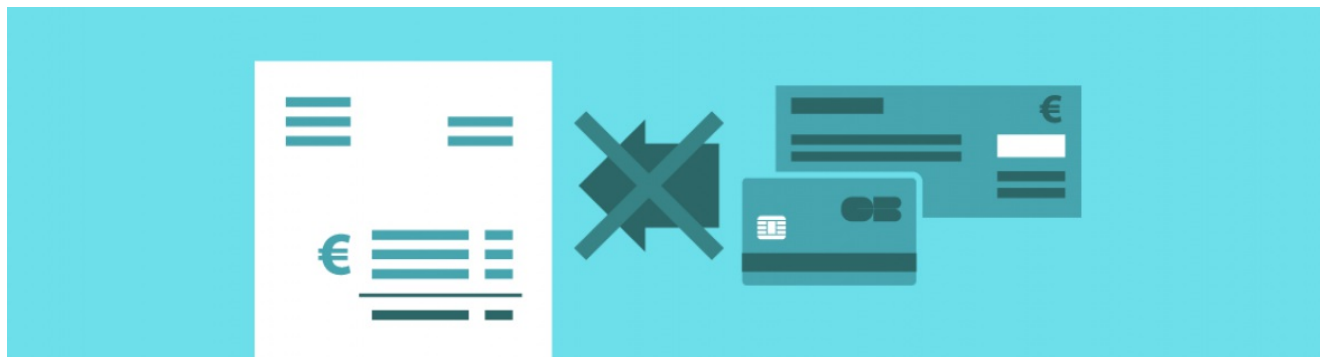


## FICHE PRATIQUE



# J'ai des difficultés de paiement

## L'ESSENTIEL

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

Mon fournisseur peut résilier mon contrat. Dans ce cas, je dois impérativement faire un contrat avec un nouveau fournisseur.

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.

## 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 mon fournisseur. 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. Ils 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](#).

3

Je peux déposer un dossier auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Pour cela, je dois prendre contact avec le CCAS (Centre communal d'action sociale) de ma mairie, de l'assistante sociale de mon secteur ou 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).

4

Je peux contacter le service téléphonique énergie-info au n° vert 0 800 112 212 (Service et appel gratuits) pour qu'un conseiller fasse un point sur ma situation et me conseille 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.



**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 aux tarifs sociaux ou 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.



**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