



01 | AGIR

En cas de difficultés de paiement ?

Mis à jour en 2019

Que faire en cas de difficultés de paiement ?

Le premier réflexe est d'appeler son fournisseur d'énergie (numéro sur la facture) et/ou, si les difficultés sont durables, les services sociaux de son département ou de sa commune.

Le fournisseur peut identifier des solutions avec le consommateur : proposer, par exemple, un étalement des paiements et, en cas de difficultés durables, informer sur les dispositifs publics d'aides (Fonds solidarité logement, chèque énergie...).

Que se passe-t-il quand on ne règle pas sa facture d'énergie ?

Les fournisseurs d'énergie appliquent des procédures de recouvrement strictement encadrées par les pouvoirs publics, notamment l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles sur la gestion des impayés d'énergie. Tous les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel, d'eau et de chaleur sont tenus de le respecter. La réglementation fixe notamment :

- Un 1er délai de 14 jours pour régler la facture après émission de cette dernière.
- En cas de non paiement, deux processus de relance selon que le client bénéficie ou non d'une aide du Fonds solidarité logement (détails ci-après). Dans les deux cas, avant toute suspension de fourniture, le consommateur reçoit deux courriers.
- Une « trêve hivernale » pour tous les clients, du 1er novembre au 31 mars pendant laquelle leur fourniture d'énergie ne peut être suspendue.
- Le rôle de deux acteurs décisifs dans l'obtention des aides : le consommateur, seul habilité à faire une demande d'aide auprès des services sociaux, et les services sociaux locaux seuls légitimes pour décider qui peut bénéficier ou non d'une aide.

Bon à savoir

Les Fonds solidarité logement (FSL) sont gérés par les départements, qui octroient des aides aux ménages afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

Ces aides peuvent couvrir tout ou partie du paiement d'une facture d'énergie. Leurs conditions d'octroi varient selon les conseils départementaux.

Ces fonds sont financés notamment par les fournisseurs d'énergie (par exemple, ENGIE verse 6 millions d'euros par an aux FSL).

Quels que soient l'énergie et le fournisseur, les créances sont recouvrées selon des règles encadrées par le décret 2008-780 du 13 août 2008 sur les impayés qui prévoit, entre autres, deux processus de relance selon la situation du client :

Le client ne bénéficie pas d'une aide FSL ou du chèque énergie et n'a pas réglé la facture à l'issue des 14 jours.



- A /** La facture est émise et adressée au client avec un délai de paiement de 14 jours.
- B /** Après ces 14 jours, si la facture n'est pas réglée, il reçoit un courrier l'informant qu'à défaut de règlement sous 15 jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité et suspendue pour le gaz naturel.
- C /** Sans règlement de sa part ou sans accord avec le fournisseur sur le paiement au bout de ces 15 jours, il reçoit un 2ème courrier (20 jours avant de procéder à la réduction ou à la suspension de fourniture) :
l'informant que la procédure de réduction ou suspension de fourniture est engagée, lui indiquant la liste des services sociaux qu'il peut contacter s'il estime que sa situation le nécessite (article 2 du décret du 13/08/08 relatif aux impayés).
- D /** Si le client n'a ni réglé ni entrepris de démarches auprès des services sociaux, l'énergie pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité, et suspendue pour le gaz naturel, à partir du 50ème jour après l'édition de sa facture.

Tout au long du processus, prendre contact avec son fournisseur d'énergie

Le client a bénéficié d'une aide FSL au cours des 12 derniers mois ou du chèque énergie et n'a pas réglé la facture à l'issue des 14 jours.



- A /** La facture est émise et adressée au client avec un délai de paiement de 14 jours.
- B /** Après ces 14 jours, il reçoit un 1er courrier l'informant qu'à défaut de règlement sous 30 jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité et suspendue pour le gaz naturel. Il est également informé des différents services sociaux qu'il peut contacter. Simultanément, la liste des clients relancés est adressée aux services sociaux pour information (conformément à la loi, le consommateur bénéficie d'un délai, qui ne peut être inférieur à 8 jours, pour exprimer son opposition à cette transmission d'information).
- C /** Sans règlement, passé ce délai de 30 jours, un 2ème courrier lui est adressé, l'informant, 20 jours à l'avance que la procédure de réduction ou suspension de fourniture est engagée.
- D /** Si le client n'a ni réglé, ni entrepris de démarches auprès des services sociaux, l'énergie pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité, et suspendue pour le gaz naturel, à partir du 65ème jour après l'édition de sa facture.

Vos questions, nos réponses !

Que se passe-t-il si le client a engagé une démarche auprès des services sociaux ?

Que le client ait envoyé sa demande d'aide directement au FSL ou en passant par un travailleur social, le FSL informe le fournisseur qu'une demande est en cours d'instruction.

Le travailleur social peut avertir en amont le fournisseur que le FSL est sollicité, en utilisant un des canaux réservés à la communication avec les conseillers solidarité de ENGIE (ligne téléphonique et portail internet dédiés) ou en adressant un mail au correspondant solidarité ENGIE dont l'adresse lui a été communiquée. Pendant la durée de l'instruction du dossier, l'énergie ne peut être ni suspendue ni restreinte.

Si la demande est acceptée :

L'aide est versée directement au fournisseur. Pour le règlement du solde, le client peut bénéficier de modalités de paiement adaptées en concertation avec le fournisseur. La fourniture d'énergie est maintenue.

Si la demande est refusée :

Un courrier prévient le client qu'à défaut de règlement de sa facture sous 20 jours l'électricité pourra être réduite ou suspendue et le gaz naturel suspendu.

En bref, quelles sont les aides existantes pour le paiement des factures ?

Il existe 3 aides financières principales :

1/ Les aides du Fonds solidarité logement, gérées par chaque conseil départemental.

2/ Les autres aides sociales communales ou départementales.

> Prendre contact avec les services sociaux locaux de la commune ou du conseil départemental.

Que peut-on faire d'autre ?

Pour réduire sa facture d'énergie, il ne faut pas négliger l'impact possible de gestes quotidiens pour limiter les consommations sans réduire son confort de vie. Par exemple :



Un robinet qui fuit goutte à goutte pendant une journée,

c'est 120 litres d'eau perdus et pour une chasse d'eau, c'est 600 litres !



Laver son linge à 30 °C consomme 3 fois moins d'énergie qu'à 90 °C. 60 °C suffisent pour éliminer les bactéries.



Enlever le givre et dédoubler la grille arrière

du réfrigérateur tous les six mois permet de diminuer la consommation d'énergie du réfrigérateur de 30 %.



Faire entretenir sa chaudière tous les ans permet d'économiser 8 à 12 % d'énergie.

Données chiffrées : source Ademe



En savoir plus

Le décret du 13 août 2008 est consultable sur :
www.legifrance.gouv.fr