

→ J'ai des difficultés de paiement

En bref

- En cas de difficultés de paiement, je réagis vite pour ne pas subir de coupure !
- Dès les premières difficultés, je contacte mon fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel pour rechercher une solution. Il pourra peut-être m'accorder un échancier de paiement et me donner des conseils afin de maîtriser ma consommation d'énergie. 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 doit m'envoyer une lettre de relance dans laquelle il est indiqué que j'ai 15 jours pour régulariser ma situation. Passé ce délai, ma fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pourra être suspendue.

1 - Dispositif d'aide en cas d'impayés

→ En cas d'impayés, **ma fourniture d'énergie pourra être réduite ou suspendue.**

- **Sans paiement de ma part** après un délai de 15 jours qui m'est laissé pour régulariser ma situation, ma fourniture d'électricité pourra être réduite (ou suspendue), et ma fourniture de gaz suspendue (*décret 2008-780 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau*).
Le maintien d'une puissance réduite en électricité permet de faire fonctionner un minimum d'appareils électriques comme l'éclairage et le réfrigérateur.

Attention, le déplacement pour limitation ou suspension de la fourniture me sera facturé.

- **Avant de procéder à la réduction ou à la coupure**, mon fournisseur doit m'envoyer un second courrier dans lequel il m'informe de 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. Les aides du FSL sont accordées sous certaines conditions (ressources et charges du foyer notamment).

→ **Je saisis le Fonds de solidarité pour le logement (FSL).**

- 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.

Si je n'ai pas saisi le FSL ou si mon dossier est refusé, ma fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel sera réduite ou coupée. Je dois régler ma dette et contacter un fournisseur pour obtenir le rétablissement de ma fourniture en électricité et/ou en gaz naturel.

- Si je bénéficie ou si j'ai bénéficié au cours des 12 derniers mois d'une aide du FSL, mon fournisseur ne peut pas me couper l'électricité ou le gaz naturel entre le 1er novembre et le 15 mars de l'année suivante.

Attention, n'attendez pas la fin de cette période hivernale pour régler votre dette car celle-ci va s'alourdir ! Contactez dès que possible votre fournisseur pour régler peu à peu votre retard de paiement en fonction de vos capacités financières.

2 - Tarif de première nécessité pour l'électricité (TPN) et tarif spécial de solidarité pour le gaz (TSS)

Il existe des **tarifs sociaux** pour l'électricité et pour le gaz qui sont accordés, **sous condition de ressources**, pour un an, avec possible renouvellement. Ils peuvent être cumulés avec les aides prévues dans le cadre du FSL.

L'application du tarif de première nécessité, en électricité :

- Je peux bénéficier, à ma demande, du tarif de première nécessité (TPN) pour ma résidence principale si mes revenus annuels sont inférieurs ou égaux au plafond permettant de bénéficier de la couverture maladie universelle (CMU) complémentaire (soit 7 771 euros au 1er juillet 2011 pour une personne seule).
- Ce dispositif me permet de bénéficier d'une réduction du coût de mon abonnement et du prix des 100 premiers kWh consommés dans le mois. Si je suis concerné par ce tarif, je bénéficie de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat, ainsi que d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en cas d'interruption de fourniture justifiée par un défaut de paiement.
- Le tarif de Première Nécessité ne peut être proposé que par EDF et, dans certaines communes, par les Entreprises locales de Distribution. Normalement, je n'ai pas de démarche à faire pour savoir si j'ai droit à ce tarif : je recevrai directement une attestation à remplir, que je dois renvoyer complétée pour bénéficier du TPN.
- Pour tout renseignement, je peux contacter un **numéro vert "TPN"** (gratuit depuis un poste fixe) : **0 800 333 123** (du lundi au vendredi de 9h à 18h).

L'application du tarif spécial de solidarité, en gaz :

- Les conditions de revenus pour bénéficier du tarif spécial de solidarité (TSS) en gaz sont les mêmes que celles pour obtenir le tarif de première nécessité en électricité. Le TSS est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel ou dont l'immeuble d'habitation est chauffé collectivement au gaz naturel.
- La tarification spéciale du gaz naturel consiste en une déduction forfaitaire. Elle permet également de bénéficier d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement. Ce tarif est proposé par tous les fournisseurs.
- Pour tout renseignement, je peux contacter un **numéro vert "TSS"** (gratuit depuis un poste fixe) : **0 800 333 124** (du lundi au vendredi de 9h à 18h).

3 - Aides à la **maîtrise** de mes consommations d'**énergie**

→ Afin de diminuer le montant de ma facture en énergie, je dois, avant tout, mieux maîtriser l'énergie que je consomme. Outre, les conseils que peut me donner mon fournisseur pour réduire ma consommation d'énergie, je peux également, pour en obtenir, m'adresser aux espaces Infos Energie de ma région (réseau national d'information mis en place par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, en partenariat avec les collectivités locales).

→ Par ailleurs, si je suis en situation financière difficile, je peux contacter ma mairie qui pourra me donner les coordonnées des collectivités territoriales et structures intercommunales compétentes dans le secteur de l'énergie susceptibles de m'aider à maîtriser ma consommation.

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :



Ou contactez le :

