



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

Publié le 07 avril 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Illustration 1

Crédits : © Elnur - Fotolia.com

Vous êtes dans une situation financière difficile pour payer votre facture d'électricité ou de gaz ? Vous pouvez bénéficier d'aides pour payer vos factures : chèque énergie, aides financières des services sociaux ou du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) afin d'éviter la suspension ou la réduction de la fourniture d'énergie en cas de factures impayées.

Que faire en cas de difficultés pour payer sa facture ?

En cas de difficultés de paiement de votre facture d'électricité ou de gaz :

- Vous devez contacter votre fournisseur par téléphone ou par écrit (formulaire en ligne, courriel ou courrier). Il pourra vous proposer un échéancier de paiement. Il pourra également vérifier si votre contrat est adapté à votre consommation et vous informer si vous pouvez bénéficier du **chèque énergie** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33667>).
- Vous pouvez contacter les services sociaux de votre département ou le Centre communal d'action sociale de votre commune pour vous renseigner sur les différentes aides existantes et sur les démarches à effectuer pour en bénéficier. Une assistante sociale peut notamment vous aider à déposer un dossier auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) qui accorde des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés pour payer les dépenses liées à leur logement (factures, loyers...). Il existe un FSL par département. Si vous avez déposé un dossier auprès du FSL, la 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). Les services sociaux de votre département ou de votre commune peuvent vous accorder d'autres aides financières.
- Si vous êtes 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 vous pouvez la contacter pour savoir si vous pouvez bénéficier d'aides au paiement de vos factures d'énergie en cas de difficultés.
- Vous pouvez contacter les **Points conseils budget (PCB)** (<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/PCB>) qui peuvent apporter un accompagnement social aux personnes rencontrant des difficultés financières. Ils peuvent vous aider à monter un dossier de surendettement si nécessaire.
- Vous pouvez contacter une association caritative comme le Secours Catholique, la Croix Rouge Française, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs... pour une aide financière ponctuelle ou un accompagnement dans vos démarches.
- Vous pouvez également appeler le service téléphonique énergie-info joignable au n° vert 0 800 112 212 (appel gratuit). Un conseiller pourra vous orienter dans vos démarches.

Quelles conséquences en cas d'impayé de factures d'électricité ou de gaz ?

Les factures d'énergie doivent être réglées dans un délai de 14 jours suivant leur émission ou date limite de paiement.

Sans paiement de votre part, votre fournisseur vous envoie un 1^{er} courrier vous informant que si vous ne payez pas votre facture dans un délai supplémentaire de 15 jours, la fourniture d'électricité ou de gaz pourra être coupée ou sa puissance réduite. Le délai est de 30 jours si vous bénéficiez du chèque énergie ou si vous avez bénéficié d'une aide du fonds de solidarité pour le logement (FSL) au cours des 12 derniers mois pour régler une facture auprès de ce même fournisseur.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin des 15 jours (ou 30 jours), votre fournisseur vous informe par un 2^e courrier de relance que votre fourniture d'énergie pourra être suspendue ou réduite sans autre préavis. Ce courrier doit vous indiquer que vous pouvez faire un recours auprès du FSL pour demander une aide financière.

Le recours auprès du FSL permet de suspendre la procédure d'impayé et donc de suspendre la coupure ou la réduction d'énergie. Le FSL informe votre fournisseur de votre recours. Si au bout de 2 mois vous n'avez pas reçu de réponse favorable du FSL vous accordant une aide, votre fournisseur peut couper ou réduire votre énergie.

Si vous ne faites pas de recours auprès du FSL, la fourniture d'énergie pourra être coupée ou réduite 20 jours après réception du second courrier.

Le déplacement d'un technicien pour limitation ou suspension de la fourniture d'énergie vous sera facturé.

À noter : Durant la trêve hivernale qui s'applique du 1^{er} novembre au 31 mars, même si vos factures ne sont pas payées, l'électricité et le gaz sont maintenus. Votre fournisseur peut toutefois réduire la puissance de votre électricité, sauf si vous bénéficiez du chèque énergie.

À savoir : EDF s'engage à ne plus couper l'électricité à ses clients tout au long de l'année, même en dehors de la trêve hivernale. En cas d'impayés, la coupure sera remplacée, à partir d'avril 2022, par une limitation de puissance à 1kVA permettant de maintenir les usages essentiels de l'électricité : éclairage, fonctionnement d'équipements de cuisine, recharge d'appareils électroniques.

Et aussi

- Quelle aide apporte le fonds de solidarité pour le logement (FSL) ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1334>)
- Impayés de factures (gaz ou électricité, eau) : quelles conséquences ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20055>)

- Chèque énergie (gaz, chaleur, électricité) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33667>)
 - Chèque énergie 2022 : que faire si vous ne l'avez pas reçu ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15572>)
-

Pour en savoir plus

- Électricité, gaz naturel ou réseau de chaleur : Que faire si j'ai des difficultés pour payer ma facture ? [↗](https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/jai-des-difficultes-de-paiement/) (https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/jai-des-difficultes-de-paiement/)
Médiateur national de l'énergie
- Point conseil budget [↗](https://www.mesquestionsdargent.fr/intervenants-sociaux-et-pcb/point-conseil-budget#kit-5324) (<https://www.mesquestionsdargent.fr/intervenants-sociaux-et-pcb/point-conseil-budget#kit-5324>)
Banque de France