

Impayés de factures (gaz ou électricité, eau) : quelles conséquences ?

Votre fournisseur de gaz ou d'électricité peut procéder à une coupure si vous ne payez pas votre facture. Toutefois, il doit respecter une procédure stricte. En revanche, il est interdit à tout distributeur d'eau de couper l'eau en cas d'impayé et cela tout au long de l'année.

La procédure diffère selon que l'impayé concerne une facture d'énergie (gaz ou électricité) ou une facture d'eau.

Facture d'énergie (gaz ou électricité)

Les conséquences varient selon que vous bénéficiez du chèque énergie parce que vos revenus ne dépassent pas certains plafonds, ou avez déjà bénéficié d'une aide du fonds de solidarité pour le logement (FSL) au cours des 12 derniers mois.

Si vous n'êtes dans aucune de ces situations, c'est le cas général qui s'applique.

Cas général

Vous devez régler votre facture de gaz dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou date limite de paiement.

À noter

en cas de difficulté, contactez votre fournisseur de gaz. Il peut vous proposer une solution comme l'étalement des paiements.

Si vous ne payez pas votre facture dans ce délai de 14 jours, votre fournisseur de gaz vous envoie un **1^{er} courrier**. Ce courrier vous informe que vous avez un délai supplémentaire de 15 jours pour payer votre facture. Ce courrier vous indique également les possibilités de coupure de gaz.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin du délai de 15 jours, votre fournisseur vous informe par un **2^e courrier** que vous avez un dernier délai de 20 jours pour payer votre facture.

Si vous ne payez toujours pas votre facture à la fin de ce délai de 20 jours, votre fournisseur peut couper le gaz.

À savoir

du 1^{er} novembre au 31 mars, les coupures de gaz sont interdites. Les coupures de gaz peuvent donc intervenir entre le mois d'avril et le mois d'octobre inclus.

Vous devez régler votre facture d'électricité dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou date limite de paiement.

À noter

en cas de difficulté, contactez votre fournisseur d'électricité. Il peut vous proposer une solution comme l'étalement des paiements.

Si vous ne payez pas votre facture dans ce délai de 14 jours, votre fournisseur d'électricité vous envoie un **1^{er} courrier**. Ce courrier vous informe que vous avez un délai supplémentaire de 15 jours pour payer votre facture. Ce courrier vous indique également les possibilités de réduction ou coupure de votre électricité.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin du délai de 15 jours, votre fournisseur vous informe par un **2^e courrier** que vous avez un dernier délai de 20 jours pour payer votre facture.

Si vous ne payez toujours pas votre facture à la fin de ce délai de 20 jours, votre fournisseur peut réduire ou couper l'électricité.

À savoir

du 1^{er} novembre au 31 mars, les coupures d'électricité sont interdites. Par contre, la puissance de votre électricité peut être réduite pendant cette période. Ainsi, les coupures d'électricité peuvent donc intervenir entre le mois d'avril et le mois d'octobre inclus. Toutefois, si vous êtes chez EDF, votre électricité est maintenue tout au long de l'année.

Bénéficiaire du chèque énergie ou d'une aide du FSL

Vous devez régler votre facture d'énergie dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou date limite de paiement.

À noter

en cas de difficulté, contactez votre fournisseur de gaz. Il peut vous proposer une solution comme l'étalement des paiements.

Si vous ne payez pas votre facture dans ce délai de 14 jours, votre fournisseur de gaz vous envoie un **1^{er} courrier**. Ce courrier vous informe que vous avez un délai supplémentaire de 30 jours pour payer votre facture. Ce courrier vous informe également des possibilités de coupure du gaz.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin du délai de 30 jours, votre fournisseur vous informe par un **2^e courrier** qu'au bout d'un dernier délai de 20 jours, votre gaz pourra être coupé. Ce courrier vous indique également que vous pouvez faire un recours auprès du FSL pour demander une aide financière pour payer votre facture.

Si vous ne faites pas de recours auprès du FSL, votre gaz pourra être coupé. En revanche, le recours au FSL permet d'interrompre ce dernier délai de 20 jours. Le FSL informe alors votre fournisseur de votre recours.

Le FSL a 2 mois pour vous répondre et vous accorder ou non cette aide.

Si au bout de 2 mois, vous n'avez pas reçu de réponse favorable du FSL vous accordant une aide, votre fournisseur peut vous couper le gaz.

À savoir

du 1^{er} novembre au 31 mars, les coupures de gaz sont interdites. Les coupures de gaz peuvent donc intervenir entre le mois d'avril et le mois d'octobre inclus.

Vous devez régler votre facture d'énergie dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou date limite de paiement.

Si vous ne payez pas votre facture dans ce délai de 14 jours, votre fournisseur d'électricité vous envoie un **1^{er} courrier**. Ce courrier vous informe que vous avez un délai supplémentaire de 30 jours pour payer votre facture. Ce courrier vous informe également des possibilités de réduction ou coupure de votre électricité.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin du délai de 30 jours, vous disposez d'un nouveau délai minimal de 60 jours pendant lequel votre électricité est maintenue, sans coupure mais avec une puissance réduite jusqu'à 1 kilovoltampère (kVA). Cela vous permet notamment de vous éclairer et de garder votre réfrigérateur en état de fonctionnement.

Pendant cette période minimale de 60 jours, votre fournisseur d'électricité vous contacte par écrit et par oral pour trouver un accord sur le règlement de la facture. Sans réponse de votre part ou d'accord trouvé, il pourra couper l'électricité. Votre fournisseur devra vous en informer au moins 20 jours à l'avance par un **2^e courrier**. Ce courrier vous indique également que vous pouvez faire un recours auprès du FSL pour demander une aide financière pour payer votre facture.

Si vous ne faites pas de recours auprès du FSL, votre électricité sera coupée. En revanche, le recours au FSL permet d'interrompre ce dernier délai. Le FSL informe alors votre fournisseur de votre recours.

Le FSL a 2 mois pour vous répondre et vous accorder ou non cette aide.

Si au bout de 2 mois, vous n'avez pas reçu de réponse favorable du FSL vous accordant une aide, votre fournisseur peut couper l'électricité.

À savoir

du 1^{er} novembre au 31 mars, les coupures d'électricité sont interdites. En outre, si vous êtes chez EDF, votre électricité est maintenue tout au long de l'année.

Vous devez régler votre facture d'énergie dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou date limite de paiement.

À noter

en cas de difficulté, contactez votre fournisseur d'électricité. Il peut vous proposer une solution comme l'étalement des paiements.

Si vous ne payez pas votre facture dans ce délai de 14 jours, votre fournisseur d'électricité vous envoie un **1^{er} courrier**. Ce courrier vous informe que vous avez un délai supplémentaire de 30 jours pour payer votre facture. Ce courrier vous informe également des possibilités de coupure de coupure ou réduction de votre électricité.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin du délai de 30 jours, votre fournisseur vous informe par un **2^e courrier** qu'au bout d'un dernier délai de 20 jours, votre électricité sera coupée ou réduite. Ce courrier vous indique également que vous pouvez faire un recours auprès du FSL pour demander une aide financière pour payer votre facture.

Si vous ne faites pas de recours auprès du FSL, votre électricité sera coupée ou réduite. En revanche, le recours au FSL permet d'interrompre ce dernier délai de 20 jours. Le FSL informe alors votre fournisseur de votre recours.

Le FSL a 2 mois pour vous répondre et vous accorder ou non cette aide.

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 l'électricité.

À savoir

du 1^{er} novembre au 31 mars, les coupures d'électricité sont interdites. En outre, si vous êtes chez EDF, votre électricité est maintenue tout au long de l'année.

Facture d'eau

Vous devez régler votre facture d'eau dans un délai de 14 jours suivant sa date d'émission ou date limite de paiement.

À noter

en cas de difficulté, contactez votre distributeur d'eau. Il peut vous proposer une solution comme l'étalement des paiements.

Si vous ne payez pas votre facture dans ce délai, votre distributeur d'eau vous envoie un **1^{er} courrier**. Ce courrier vous informe que vous avez un délai supplémentaire de 15 jours pour payer votre facture.

Si vous ne payez pas votre facture à la fin du délai de 15 jours, votre distributeur d'eau vous informe par un **2^e courrier** que vous pouvez faire un recours auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour demander une aide financière pour payer votre facture. Ce recours permet d'interrompre ce dernier délai de 15 jours. Le FSL informe votre distributeur de votre recours.

Si au bout de 2 mois vous n'avez pas reçu de réponse favorable du FSL vous accordant une aide, vous devrez payer la totalité de la facture. Si vous ne payez pas, une procédure de recouvrement sera engagée.

Attention

Il est interdit à tout distributeur d'eau de couper l'eau de votre résidence principale même en cas d'impayé et cela tout au long de l'année.

Aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz

Questions – Réponses

- Médiateur national de l'énergie : comment y recourir ?
- Médiateur de l'eau : comment y recourir ?
- Que faire en cas d'augmentation anormale de sa facture d'eau ?
- Quelle aide apporte le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz

Pour en savoir plus

- Bénéficier d'une aide pour payer sa facture d'eau impayée

Source : Institut national de la consommation (INC)

Comment faire si...

J'achète un logement

Je déménage en France

Textes de référence

- 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
- Code de l'action sociale et des familles : article L115-3



Ville de
Palavas-les-Flots

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00