

DECRET

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

Article 1

Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité ou suspendue pour le gaz, la chaleur ou l'eau.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours mentionné à l'alinéa précédent, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier dans lequel il informe ce consommateur que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article [L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles](#).

Article 2

Par dérogation aux dispositions de l'article 1er et pour la fourniture de sa résidence principale, lorsqu'un consommateur bénéficie d'un tarif social de la part de son fournisseur, lorsqu'il a déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement pour régler une facture auprès de ce même fournisseur ou lorsque sa situation relève de celles prévues dans les conventions visées à l'article 7, et qu'il n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai défini au premier alinéa de l'article 1er, son fournisseur l'informe par un premier courrier :

— qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture pourra être réduite ou suspendue pour l'électricité ou suspendue pour le gaz, la chaleur ou l'eau ;

— qu'il peut saisir les services sociaux du département et les services sociaux communaux afin de permettre l'examen de sa situation. A cette fin, le fournisseur précise dans le courrier qu'il tient à sa disposition les coordonnées des services sociaux du département et, le cas échéant, des services sociaux communaux ;

— que, sauf opposition de sa part et afin de faciliter l'examen de sa situation, le fournisseur transmettra les informations mentionnées à l'alinéa ci-dessous aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux. Le consommateur bénéficie d'un délai, qui ne peut être inférieur à 8 jours, pour exprimer son opposition à cette transmission d'information.

Lorsque le délai mentionné au quatrième alinéa est écoulé et si le consommateur n'a pas fait connaître son opposition, le fournisseur transmet aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux les seules données nécessaires à l'appréciation de la situation du consommateur. Il s'agit de ses nom et prénom, de son adresse, de son option tarifaire pour l'électricité, du montant de sa dette en valeur ainsi que de la période de consommation correspondante.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai de 30 jours mentionné au deuxième alinéa et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier.

Pour l'application du présent décret, le terme de « services sociaux communaux » désigne le centre communal ou intercommunal d'action sociale ou, à défaut, le maire de la commune du lieu de résidence du consommateur.

Article 3

Lorsque le fonds de solidarité pour le logement est saisi d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, il en informe, dans les meilleurs délais, les services sociaux communaux concernés et, s'ils ne le sont déjà, les services sociaux du département et le fournisseur.

A compter de la date de dépôt du dossier, le consommateur bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau prévue au deuxième alinéa de l'article [L. 115-3 du code de](#)

[l'action sociale et des familles](#) susvisé.

La décision du fonds de solidarité pour le logement accordant ou refusant l'aide est prise après consultation des services sociaux communaux. Elle fait l'objet d'une information du fournisseur. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise par courrier au moins 20 jours à l'avance le consommateur. Lorsqu'une aide a été attribuée par le fonds de solidarité pour le logement pour couvrir une partie de la dette, le fournisseur propose au consommateur, le cas échéant, des modalités pour le règlement du solde de la dette et en informe le fonds de solidarité pour le logement.

Article 4

Les notifications aux bénéficiaires d'aides du fonds de solidarité pour le logement ouvrent droit, sur leur présentation aux fournisseurs, au maintien de la fourniture d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau dans les conditions fixées au troisième alinéa de l'article [L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles](#).

Article 5

Pour l'application des dispositions de l'article 4 :

— le fournisseur d'électricité, de gaz ou de chaleur, lorsqu'il adresse aux personnes en situation d'impayé les courriers prévus au second alinéa de l'article 1er, au sixième alinéa de l'article 2 et au troisième alinéa de l'article 3 à une date comprise entre le 1er août et le 15 février de l'année suivante, y précise que ces personnes peuvent bénéficier entre le 1er novembre de chaque année et le 15 mars de l'année suivante du maintien de leur fourniture, sans réduction de puissance pour l'électricité, si elles ont obtenu, dans les douze mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du fonds de solidarité pour le logement ;

— le fournisseur d'eau, lorsqu'il adresse aux personnes en situation d'impayé les courriers mentionnés à l'alinéa précédent, précise à ces personnes, quelle que soit la date d'expédition de ces courriers, qu'elles peuvent bénéficier du maintien de leur fourniture si elles ont obtenu, dans les douze mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du fonds de solidarité pour le logement. Dans ces courriers, le fournisseur d'énergie ou d'eau demande au destinataire de lui communiquer dans un délai de 15 jours la notification prévue à l'article 4. A défaut d'une communication de cette notification ou d'une ampliation de celle-ci fournie par le fonds de solidarité pour le logement, le consommateur est considéré comme n'ayant pas bénéficié d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

Article 6

Lorsqu'une réduction de fourniture ou une coupure pour impayé a été effectuée et que l'alimentation n'a pas été rétablie dans les 3 jours suivants cette réduction ou cette coupure, le fournisseur en informe immédiatement les services sociaux du département et, le cas échéant, les services sociaux communaux lorsque ces derniers sont cosignataires de la convention mentionnée à l'article 7.

Article 7

I. - Les communes ou les centres intercommunaux d'action sociale peuvent être partie aux conventions signées, en application de l'[article 6-3 de la loi du 31 mai 1990 susvisée](#), entre le département et les fournisseurs d'énergie ou d'eau. Dans ce cas, les dispositions du II ci-dessous sont applicables aux services sociaux communaux concernés.

II. - Ces conventions précisent les caractéristiques des situations d'impayé qui font l'objet d'une information des services sociaux du département par les fournisseurs en application de l'article 2 avant la mise en œuvre d'une procédure de réduction ou de coupure.

Ces conventions précisent aussi les modalités de l'information par les fournisseurs des services sociaux du département, mentionnée aux articles 2 et 3.

III. - Ces conventions fixent en outre :

- les délais de décision du fonds de solidarité pour le logement en fonction de l'urgence de la situation ;
- les délais d'information du fournisseur par le fonds de solidarité pour le logement mentionnés au premier alinéa de l'article 3 ;
- les modalités de l'échéancier proposé par le fournisseur pour le règlement du solde de la dette du consommateur lorsque le fonds de solidarité a pris en charge une partie de cette dette ;
- les actions, coordonnées entre les parties contractantes, de prévention et d'information sur la maîtrise de la consommation en énergie et en eau, pour les personnes qui bénéficient d'une aide du fonds de solidarité logement ;
- le cas échéant, les procédures communes de contrôle entre le fonds de solidarité pour le logement et les fournisseurs des documents attestant des aides accordées par le fonds de solidarité pour le logement ;
- les modalités de contribution des fournisseurs à l'évaluation des besoins prévue à l'[article 4 de la loi du 31 mai 1990 susvisée](#) et aux actions du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées dans le domaine de la prévention et du traitement des impayés d'eau et d'énergie ainsi qu'à l'évaluation de ces actions.

Article 8

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, le fournisseur informe, par courrier, le syndic de l'immeuble qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire d'un mois sa fourniture pourra être suspendue. A défaut d'accord entre le syndicat des copropriétaires représenté par le syndic et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai d'un mois mentionné à l'alinéa précédent, le fournisseur peut procéder à la coupure après apposition d'un nouveau rappel dans les parties communes de l'immeuble. Ce nouveau rappel est apposé par le gestionnaire de réseau sur la demande du fournisseur. Sa durée d'affichage ne peut être inférieure à un mois. Le rappel précise nécessairement :

- le nouveau délai accordé pour procéder au règlement de la facture en question ;
- les coordonnées de la personne ou du service habilité à recevoir le règlement de la facture ;
- la possibilité, pour les copropriétaires occupants, de saisir les services sociaux s'ils estiment que leur situation relève des dispositions de l'article [L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles](#).

Ce délai est porté à deux mois lorsque le syndicat des copropriétaires peut faire valoir auprès du fournisseur la défaillance frauduleuse du syndic ou l'existence d'une procédure de liquidation judiciaire à l'encontre de ce dernier ou lorsque le fonds de solidarité pour le logement a été saisi par l'intermédiaire des services sociaux.

Article 9

Pour la mise en œuvre des dispositions prévues au [deuxième alinéa de l'article 6 de loi du 31 mai 1990 susvisée](#) et lorsque le syndicat des copropriétaires est dans la situation d'impayé mentionnée au premier alinéa de l'article 1er du présent décret, le syndic informe chaque copropriétaire occupant n'ayant pas assumé ses obligations relatives au paiement de ses charges collectives d'eau ou d'énergie de la possibilité de déposer un dossier de demande d'aide auprès du fonds de solidarité pour le logement soit directement, soit par l'intermédiaire des services sociaux.

Dans la lettre recommandée avec demande d'avis de réception valant mise en demeure au copropriétaire occupant d'avoir à acquitter les charges demeurent impayées, le syndic précise qu'il tient à sa disposition les coordonnées des services sociaux et lui indique que, sauf opposition de sa part, dans un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours suivant la date de notification, il pourra transmettre aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux les données suivantes : ses nom et prénom, son adresse ainsi que l'état des soldes débiteurs des comptes individuels, les tantièmes des quotes-parts des copropriétaires concernés, le budget prévisionnel de l'année en cours et le compte de gestion général du dernier exercice clos.

Article 10

Les dispositions des articles 3 et 4 s'appliquent aux fonds locaux lorsqu'ils ont été créés en application de l'[article 7 de la loi du 31 mai 1990 susvisée](#). Dans ce cas, les conventions mentionnées à l'article 7 du présent décret sont cosignées par les présidents des établissements publics de coopération intercommunale ou les maires responsables des fonds locaux.

Article 11

Chaque fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau approvisionnant des personnes physiques désigne un correspondant « solidarité-précarité » pour les relations avec les services sociaux du département, les services sociaux communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande.

Le correspondant « solidarité-précarité » tient à la disposition des services sociaux du département et des services sociaux communaux les informations mentionnées au cinquième alinéa de l'article 2 relatives aux clients dont la fourniture est réduite ou suspendue.

Le correspondant « solidarité-précarité » peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs.

Article 12

Toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données sont prises en particulier à l'occasion de leur transmission.

Les agents ou employés chargés de recueillir et exploiter ces données sont tenus à une obligation de confidentialité.

La durée maximale de conservation des données nominatives de signalement, telles que décrites aux articles 2 et 9, est fixée à quatre mois à compter de leur réception par les destinataires.

Article 13

Le présent décret entre en vigueur le premier jour du quatrième mois suivant celui de sa publication au Journal officiel de la République française.

Code de l'action sociale et des familles

Article L115-3

Dans les conditions fixées par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en oeuvre du droit au logement, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques dans son logement.

En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie, d'eau ainsi que d'un service téléphonique restreint est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique restreint comporte la possibilité, depuis un poste fixe, de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits, et d'urgence.

Du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles mentionnées au premier alinéa et bénéficiant ou ayant bénéficié, dans les douze derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du

fonds de solidarité pour le logement. Un décret définit les modalités d'application du présent alinéa. Ces dispositions s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année.

Lorsqu'un consommateur n'a pas procédé au paiement de sa facture, le fournisseur d'électricité, de chaleur, de gaz ou le distributeur d'eau l'avise par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture peut être réduite ou suspendue à défaut de règlement.