

Eau, électricité et gaz : **que se passe-t-il** **en cas d'impayés ?**

[Françoise Lambert](#)

Les distributeurs ne sont plus autorisés à couper l'eau dans une résidence principale en cas d'impayés, qu'elle soit occupée par un propriétaire ou par un locataire. La mesure, applicable depuis fin février 2014, est issue de la loi Brottes du 15 mars 2013 qui a interdit les coupures tout au long de l'année, sans condition de ressources. Les réductions de débit d'eau ne sont pas non plus autorisées.

Les coupures de gaz ou d'électricité, elles, ne sont interdites que pendant la « trêve hivernale », entre le 1^{er} novembre et le 31 mars. Pendant cette période, le fournisseur peut toutefois réduire la puissance de l'électricité, sauf pour les foyers bénéficiaires d'un tarif social.

L'interdiction de coupure d'eau, de gaz ou d'électricité ne veut pas dire que la dette est annulée. L'abonné devra régler sa facture et, le cas échéant, des pénalités de retard. Le fournisseur a la possibilité d'entamer une procédure de recouvrement, qui peut aller jusqu'à la saisie de biens si l'abonné ne paye pas en dépit des relances envoyées.

D'une manière générale, les factures d'eau, d'électricité, de gaz ou de chaleur doivent être réglées avant la date limite de paiement ou dans un délai de quatorze jours après l'émission de la facture.

Des aides pour les difficultés à payer

En cas de difficulté à régler ses factures, il est conseillé de prendre contact avec ses fournisseurs pour proposer un étalement de la dette. Si le fournisseur ne donne pas son accord, il vous informera que vous pouvez demander une aide au Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Des aides peuvent aussi, selon les cas, être attribuées par la Caisse d'allocations familiales ou par un Centre communal d'action sociale.

Le fait de saisir le Fonds de solidarité pour le logement permet de suspendre la procédure d'impayés et par là même de suspendre la coupure ou la réduction de débit s'il s'agit d'électricité ou de gaz.

Si aucune aide n'est accordée par le FSL dans un délai de deux mois, le fournisseur pourra alors couper le gaz ou l'électricité (ou réduire le débit d'énergie) à condition de vous en avoir informé par courrier.

Zoom : Un médiateur de l'eau pour les litiges

Chaque consommateur d'eau peut saisir le médiateur de l'eau (courrier simple ou formulaire sur service-public.fr) pour trouver une solution amiable à un litige qui l'oppose à son distributeur. Seule condition : avoir déjà adressé au service clients de son fournisseur une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception.