

J. 233 / 06-06

## LES FACTURES D'ÉLECTRICITÉ

*À l'heure actuelle, le marché français grand public de l'électricité fonctionne de manière très simple. À quelques exceptions près, les consommateurs ne connaissent qu'un seul fournisseur : Électricité de France (EDF). Mais le 1<sup>er</sup> juillet 2007, ce marché va s'ouvrir à la concurrence, c'est-à-dire que de nouveaux fournisseurs pourront offrir leurs services aux particuliers. Cette libéralisation s'effectuera pour l'ensemble des consommateurs européens.*

*En raison de l'apparition prochaine de ces nouveaux acteurs sur le marché de l'électricité, des réglementations aussi bien nationales que communautaires sont venues compléter les dispositifs antérieurs. Des obligations communes à chacun des fournisseurs sont alors édictées, et une protection identique des consommateurs est assurée quel que soit le prestataire choisi. Du contenu de la facture d'électricité aux procédures applicables en cas d'impayés, de nouveaux textes sont applicables.*

### LIRE ET COMPRENDRE SON CONTRAT ET SA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

L'annexe A de la directive du 26 juin 2003 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité<sup>1</sup> est en voie de transposition en droit français. Elle détermine le contenu minimum du contrat conclu et des factures d'électricité, que devra respecter tout fournisseur d'électricité au sein de l'Union européenne. Mais au-delà de ces obligations communes applicables au 1<sup>er</sup> juillet 2007, une présentation des factures d'électricité émises jusqu'à présent par EDF paraît nécessaire.

#### Obligations communes à l'ensemble des fournisseurs d'électricité au 1<sup>er</sup> juillet 2007

L'article 3 de la directive du 26 juin 2003 fixe des obligations de service public et de protection des consommateurs que doit transposer chaque État membre dans son droit interne. Les États membres doivent ainsi prendre les mesures appropriées pour «garantir un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges».

Les mesures visées à l'article 3 de cette directive sont précisées dans l'annexe A. Les consommateurs ont droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité et qui contient :

- l'identité et l'adresse du fournisseur;
- le service fourni, les niveaux de qualité du service offert ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- le cas échéant, les types de services d'entretien offerts;
- les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances d'entretien peuvent être obtenues;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, l'existence d'un droit de dénoncer le contrat;
- les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;
- les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges.

Ces différents éléments sont développés dans la suite de l'annexe (cf. p. VII).

<sup>1</sup> Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 96/92/CE (JOUE n° L 176 du 15 juillet 2003).

## Contenu de la facture émise par EDF

### Informations concernant votre agence

Sur la première page de votre facture apparaissent les coordonnées de votre agence EDF : adresse et téléphones. Le numéro de dépannage indiqué ne doit être utilisé qu'en cas d'urgence : panne électrique, odeur ou fuite de gaz... Pour toute autre demande (modifications ou souscription d'abonnement, tarifs, explications sur une facture), vous devez utiliser le numéro "informations, conseils, services". Ces numéros peuvent être appelés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pendant l'année 2006, les factures d'EDF et de Gaz de France (GDF) deviennent distinctes. Si vous êtes client des deux entreprises, vous recevrez (ou recevez déjà) deux factures.

### Informations vous concernant

Au-dessous des coordonnées de votre agence locale est indiquée votre référence client. Ce numéro de contrat permet à votre interlocuteur EDF de vous identifier rapidement. Il est donc nécessaire de le communiquer lors de tout contact avec votre agence.

On trouve ensuite un tableau répertoriant l'évolution de votre consommation (c'est-à-dire les consommations non cumulées figurant sur vos précédentes factures).

### Consommation réelle et avances sur consommation

Sur la première page de votre facture d'électricité apparaît, au-dessous du montant à régler, la nature de votre consommation. Elle peut être réelle (c'est-à-dire calculée à partir d'un relevé effectué sur votre compteur) ou estimée (système des avances sur consommation).

Les avances sur consommation correspondent à une estimation du montant de vos factures entre deux relevés semestriels. EDF ne peut pas relever tous les deux mois le compteur de chacun de ses clients. Elle effectue alors une estimation. Mais des factures basées sur votre consommation réelle, et tenant compte de ce que vous avez déjà réglé, sont établies tous les six mois. À l'inverse, le service "relevé confiance" vous permet de payer des factures correspondant à votre consommation réelle. EDF vous fait parvenir un carton d'autorelevé à retourner dans un délai précis. Mais dans tous les cas, au moins une fois par an, un employé d'EDF doit pouvoir accéder à votre compteur. Ce service n'est pas ouvert aux clients "tempo"<sup>2</sup>.

### Autres prestations, taxes et prix unitaires

Depuis le 13 mars 2003, une ligne "autres prestations" existe sur votre facture d'électricité. Elle correspond à la contribution aux charges de service public d'électricité (CSPE). Autrefois, cette contribution était incluse dans le prix de vente de l'électricité. Mais elle apparaît de manière distincte aujourd'hui. Le montant de votre facture d'électricité reste donc, en principe, inchangé. Le taux de contribution est fixé annuellement par arrêté ministériel en fonction des dépenses faites par EDF pour

assurer ses obligations particulières de service public<sup>3</sup>. La CSPE comprend notamment les surcoûts liés aux obligations d'achat d'électricité produit par certaines installations (énergies renouvelables...) mais aussi les aides aux clients démunis. En principe, le détail des autres prestations apparaît au dos de votre facture d'électricité.

Sur votre facture d'électricité apparaissent également des taxes locales. Il s'agit du montant des taxes prélevées pour le compte des collectivités locales (communes et départements). Il n'y a pas de taxes locales sur le gaz.

Votre facture d'électricité vous précise aussi que la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) s'applique à l'abonnement, à la consommation, aux prestations, à la CSPE ("autres prestations") et aux taxes locales. La TVA est à 5,5 % sur l'abonnement et sur la partie des taxes locales appliquée à l'abonnement, alors qu'elle est à 19,6 % sur la consommation, les prestations, la CSPE et la partie des taxes locales appliquée à la consommation.

Les prix unitaires figurant sur vos factures d'électricité sont les prix hors taxes du kilowattheure (kWh) exprimés en euros. Lorsqu'un changement de prix intervient entre deux factures, il s'agit de prix moyens intermédiaires. Ces prix moyens sont calculés en tenant compte du nombre de jours de consommation avant et après le changement de prix.

### Origine de l'électricité

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004, les fournisseurs d'électricité sont dans l'obligation de fournir à leurs clients une information complète sur le "mix énergétique" (proportion des différentes sources d'énergie) utilisé pour produire l'électricité. L'article 5-I du décret du 30 avril 2004<sup>4</sup> relatif aux obligations des fournisseurs en matière d'information des consommateurs prévoit que les distributeurs qui vendent de l'électricité aux consommateurs et aux négociants sont tenus de les informer sur l'origine de l'électricité fournie. Les factures (ou un document joint) ainsi que les documents promotionnels adressés aux consommateurs finaux doivent indiquer :

- les différentes sources d'énergie primaire utilisées pour produire l'électricité qu'ils ont commercialisée au cours de l'année qui précède (par exemple : nucléaire, hydraulique, éolien, charbon, gaz, fioul...);
- la contribution de chaque source d'énergie primaire à leur offre globale d'électricité au cours de l'année précédente;
- la référence des publications dans lesquelles les consommateurs peuvent trouver les informations relatives à la quantité de dioxyde de carbone ou de déchets radioactifs générée par la production d'un kilowattheure à partir de la totalité des sources d'énergie primaire utilisées par l'opérateur. Cette disposition n'entraîne pas l'obligation de fournir ces indications à la suite de demandes individuelles.

<sup>2</sup> L'option "tempo" est uniquement proposée aux particuliers. Le prix du kilowattheure (kWh) varie selon les jours et les heures d'utilisation. Il existe des jours "bleus", "blancs" et "rouges", ainsi que des heures pleines et des heures creuses, soit six prix différents. Pour souscrire à cette option, vous devez accepter certaines contraintes d'utilisation : suivre quotidiennement l'affichage du code couleur et être prêt à réduire votre consommation d'électricité les jours "rouges" et "blancs". Ce tarif s'adresse aux logements dont la puissance souscrite est égale ou supérieure à 9 kVA. Il est indisponible en Corse et dans les Dom-Tom.

<sup>3</sup> En l'absence d'un arrêté fixant la CSPE pour l'année 2006, le montant de la CSPE applicable en 2006 est égal à celui de 2005, soit 4,50 €/MWh avec une TVA de 19,6 % (article 54-I-1° de la loi du 13 juillet 2005).

<sup>4</sup> Décret n° 2004-388 du 30 avril 2004 relatif à l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients éligibles et aux obligations des fournisseurs relatives à l'information des consommateurs d'électricité (JORF n° 104 du 4 mai 2004).

## COMPTEUR ÉLECTRIQUE ET LITIGES ÉVENTUELS

### Qui est chargé de l'entretien ?

Le gestionnaire de réseau est chargé de vous alimenter en électricité jusqu'à votre compteur : il est donc responsable de son entretien. Mais vous êtes responsable de votre tableau électrique ainsi que de toute votre installation et des appareils qui y sont branchés.

### Que faire en cas de désaccord avec une facture d'électricité ?

Les compteurs électriques étant très fiables, peu de réclamations sur les relevés sont constatées. Mais il peut arriver qu'un compteur ancien se grippe et tourne moins vite. Dans ce cas, EDF procède au changement et peut réclamer à l'abonné le montant estimé du manque à percevoir (sous réserve de la prescription de cinq ans, cf. ci-dessous). Peu importe la faute d'entretien : c'est la prestation objective fournie qui compte, et l'énergie fournie doit être payée (Cass. civ. I, 4 juin 1991 ; *Bull. civ. I*, n° 181).

L'erreur humaine étant possible, en cas de réception d'une facture relatant une consommation exorbitante, vérifiez les chiffres inscrits sur votre compteur. S'il s'agit d'une erreur de relevé de la part de l'agent d'EDF, envoyez à votre agence locale une lettre de réclamation (l'adresse de l'agence apparaît en partie supérieure droite de la première page de votre facture).

En général, en cas de désaccord avec EDF, prenez contact rapidement avec le conseiller clientèle de votre agence pour lui exposer votre contestation. Si vous jugez insatisfaisante la solution proposée, vous pouvez alors écrire au directeur du centre EDF Services dont dépend votre agence. Si ce recours ne vous apporte toujours pas une réponse correcte, vous pouvez alors solliciter le directeur clientèle national puis, en dernier recours, écrire au médiateur EDF (pour en savoir plus, consultez la fiche pratique INC J. 218, "La médiation-conciliation pour résoudre ses litiges", publiée dans le n° 1377 d'*INC Hebdo* et téléchargeable via <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>).

## PAIEMENT ET MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

Votre fournisseur d'électricité peut vous proposer diverses modalités de paiement : paiement mensuel, prélèvement automatique, paiement en ligne... La directive du 26 juin 2003 prévoit même dans son annexe que le client final doit disposer d'un large choix de modes de paiement.

### Les différents modes de paiement

Le **paiement mensuel** vous permet de planifier votre budget grâce à une répartition de vos dépenses d'électricité sur l'année. En fonction de vos consommations antérieures ou estimées, un montant fixe est prélevé sur votre compte bancaire chaque mois pendant dix mois. Les montants et les dates de prélèvement de chaque mensualité sont indiqués sur un échéancier qui vous est envoyé un mois avant le premier prélèvement. Au bout de dix mois, un relevé de votre compteur est effectué. Le solde de votre consommation est alors établi. Si le solde est en votre faveur, vous serez remboursé par EDF sous quinze jours. Dans le cas contraire, vous réglez le restant dû en une onzième mensualité. Mais cette dernière ne peut être supérieure à l'une des dix mensualités déjà payées. Par conséquent, si ce paiement ne vous permet pas de vous acquitter entièrement du montant dû, un douzième prélèvement est alors effectué.

Pour éviter les risques d'oubli lors de la rédaction ou de l'envoi de votre règlement, EDF vous propose le **prélèvement automatique**. Tous les deux ou six mois, EDF vous envoie sa facture une dizaine de jours avant la date de règlement. Vous pouvez ainsi en vérifier le montant et approvisionner votre compte.

Si vous optez pour le paiement mensuel ou le prélèvement automatique, vous pouvez choisir votre date de prélèvement. Mais cette option est payante. En cas d'erreur dans le prélèvement de votre compte bancaire, EDF vous rembourse par tout moyen à votre convenance.

Vous pouvez annuler à tout moment votre mode de règlement par paiement mensuel ou prélèvement automatique. Il vous suffit d'en informer votre agence. Un relevé spécial de votre compteur est alors effectué gratuitement pour solder votre compte.

En cas de retour d'un prélèvement pour impayé par manque de provision ou en cas de refus de paiement non motivé, des frais vous seront facturés par EDF (et également par votre banque dans le cas d'un impayé).

EDF vous propose également le **paiement en ligne**. C'est un paiement sécurisé via Internet. Un numéro d'opération vous confirme alors le règlement.

En principe, vous pouvez aussi payer vos factures d'électricité par **TIP** (titre interbancaire de paiement), **virement**, **chèque** ou **espèces**. Le délai dans lequel vous devez effectuer ce paiement est alors indiqué sur votre facture. Mais EDF semble aujourd'hui préférer les moyens cités plus haut, même si certaines pratiques imposant le recours à un autre mode de paiement ne sont pas toujours légales.

### • La modification unilatérale du mode de paiement par EDF : une pratique illégale ?

Une pratique récente d'EDF consiste à vous envoyer un courrier vous informant que, sauf avis contraire de votre part, le prélèvement automatique de vos prochaines factures sera mis en place alors que vous aviez opté jusqu'à maintenant pour un règlement par TIP par exemple. Mais votre banque ne peut prélever des sommes sans avoir reçu une autorisation signée par vous. Elle doit pouvoir apporter la preuve de votre mandatement pour effectuer ce type d'opérations, et même sous la forme d'un écrit en cas de somme totale prélevée supérieure à 1 500 €. À défaut de pouvoir apporter cette preuve, votre banque sera tenue de vous rembourser les sommes prélevées à tort, et de vous indemniser des éventuels préjudices.

### Le délai de prescription pour les factures d'électricité : cinq ans

En cas de contestation sur un paiement, la charge de la preuve du paiement repose sur celui qui dit avoir payé. Il faut donc conserver pendant un certain délai les preuves de paiement : factures acquittées, reçus, relevés bancaires... Mais au-delà de ce délai, aucune action en justice ne peut être intentée. Celui qui devait un paiement qu'il n'a pas effectué est alors libéré.

Pour les factures d'électricité, l'article 2277 du code civil a vocation à s'appliquer<sup>5</sup>. Il prévoit que « *se prescrivent par cinq ans les actions en paiement [...] généralement de tout ce qui est payable par année ou à des termes périodiques plus courts* ». Le délai de prescription est alors de cinq ans. Il convient donc de conserver vos factures pendant ce délai, ainsi que les preuves de leur règlement.

**Mais ce délai légal de cinq ans ne concerne pas les demandes de remboursement de sommes indûment payées.** En effet, dans un jugement du 5 août 2004 rendu par le tribunal d'instance d'Angers, EDF a été condamnée à rembourser au-delà de la prescription de cinq ans des sommes indûment payées. Petit rappel de l'affaire : un consommateur demande à EDF de baisser la puissance de son installation. L'entreprise lui donne satisfaction, mais continue de lui faire payer l'abonnement

(plus cher) correspondant à la puissance antérieure. Lorsque l'utilisateur réclame le remboursement du trop-perçu, EDF lui oppose la prescription de cinq ans prévue par l'article 2277 du code civil. L'entreprise n'accepte donc de rembourser que le trop-perçu des cinq dernières années. Le consommateur saisit alors le tribunal d'instance d'Angers, après avoir eu recours sans succès au médiateur d'EDF. Le tribunal fait droit à sa demande et écarte la prescription de cinq ans : il faut en effet distinguer l'action en paiement du prix de l'abonnement, qui se prescrit bien par cinq ans, de l'action en répétition (c'est-à-dire en remboursement d'argent perçu sans cause) des mêmes sommes. Cette action relève, elle, du régime spécifique des quasi-contrats et se prescrit par trente ans.

## DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS DE FACTURES D'ÉLECTRICITÉ

### En cas de difficultés de paiement : tout d'abord, rechercher un règlement amiable

En cas de difficultés de paiement, vous devez vous adresser au plus vite à l'agence dont vous dépendez (ses coordonnées apparaissent sur vos factures d'électricité). Votre conseiller clientèle peut alors vous octroyer un délai de paiement. En cas de non-paiement d'une ou plusieurs factures d'électricité, il peut étaler le remboursement de votre dette selon un échéancier.

En cas d'absence de règlement amiable, vous avez toujours la possibilité de vous adresser à votre banquier pour obtenir des facilités de paiement.

Mais si l'ensemble de ces modalités amiables s'avère insuffisant, vous pouvez avoir recours au dispositif prévu par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité.

### À défaut de règlement amiable : la procédure du décret du 10 août 2005 relatif aux impayés des factures d'électricité

Chaque année, des milliers de foyers se voient couper leur fourniture d'électricité en raison du non-paiement de leurs factures. Face à cette situation dénoncée par de nombreuses associations, EDF a pris des engagements au fil des années. Avant toute coupure, des procédures de réduction de la fourniture d'électricité doivent permettre aux consommateurs de bénéficier d'un délai pour régulariser leur situation.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2007, le marché de la fourniture d'électricité sera ouvert à la concurrence pour l'ensemble des consommateurs européens. Grâce à des réglementations nationales et européennes, des obligations communes à l'ensemble des futurs fournisseurs d'électricité ont été édictées pour protéger l'ensemble des consommateurs ayant des difficultés à payer leurs factures d'électricité. L'objectif principal de cette nouvelle réglementation, prévue en France par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005 relatif aux impayés des factures d'électricité, est d'éviter au maximum le recours aux coupures d'électricité en apportant des mécanismes de prévention et d'aide financière aux foyers en situation financière difficile.

### Votre fournisseur d'électricité vous informe de votre situation d'impayé

En cas de non-paiement de vos factures d'électricité, votre fournisseur d'électricité vous informe par courrier de la non-réception du règlement de vos dettes. Il vous précise également que vous bénéficiez d'un délai de quinze jours pour effectuer ce paiement. À défaut, il ne peut pas couper immédiatement et automatiquement votre approvisionnement en électricité, mais il peut réduire la puissance électrique de votre compteur.

Dans ce même courrier, votre fournisseur d'électricité vous indique que vous pouvez saisir le fonds de solidarité pour le logement. Ce dernier, après examen de votre situation et sous certaines conditions (cf. page ci-contre), pourra vous attribuer une aide financière pour régler vos dettes d'électricité.

Votre fournisseur d'électricité vous signale également que, sauf opposition de votre part, il informera le président du conseil général et le maire de votre commune de résidence de votre situation d'impayé. Cette information a pour objectif d'accélérer la prise en compte de votre situation par les services sociaux municipaux et départementaux pour y remédier au plus vite et vous permettre de continuer à disposer d'une fourniture d'électricité. Vous bénéficiez d'un délai de huit jours pour exprimer votre opposition à cette transmission d'informations (article 1<sup>er</sup> du décret du 10 août 2005).

Cette nouvelle procédure généralise à l'ensemble des futurs fournisseurs d'énergie l'engagement pris par EDF de ne jamais interrompre la fourniture d'un client en difficulté de paiement sans avoir activement recherché un contact préalable pour mettre en place le "service maintien d'énergie".

### Le "service maintien d'énergie" et l'information des services sociaux

#### Le bénéfice du "service maintien d'énergie"

Le décret du 10 août 2005 a généralisé à l'ensemble des fournisseurs le "service maintien énergie" (SME) auquel s'était engagée EDF envers ses clients en situation d'impayé. L'objectif du SME est de maintenir une fourniture minimale d'énergie

<sup>5</sup> Article 2277 du code civil : « *Se prescrivent par cinq ans les actions en paiement :*

- *des salaires;*
- *des arrérages des rentes perpétuelles et viagères et de ceux des pensions alimentaires;*
- *des loyers, des fermages et des charges locatives;*
- *des intérêts des sommes prêtées, et généralement de tout ce qui est payable par année ou à des termes périodiques plus courts.*

*Se prescrivent également par cinq ans les actions en répétition des loyers, des fermages et des charges locatives. »*

pendant un certain délai pour vous permettre de régulariser votre situation.

En pratique, à défaut de règlement des factures impayées dans un délai de quinze jours suivant la réception de la lettre de votre fournisseur d'énergie constatant votre carence, ce dernier peut mettre en œuvre une procédure de réduction de puissance (article 1<sup>er</sup> du décret du 10 août 2005).

### **L'information des services sociaux de votre situation par votre fournisseur d'énergie**

Dès la mise en œuvre de cette procédure, votre fournisseur d'électricité informe le président du conseil général ou, le cas échéant, l'organisme auquel celui-ci a délégué par convention la gestion de l'octroi des aides du fonds de solidarité pour le logement (FSL), ainsi que le maire de votre commune de résidence en sa qualité de président du centre communal d'action sociale.

Cette information est limitée aux données essentielles à l'appréciation de votre situation par les services sociaux : nom, prénom, adresse, option tarifaire et montant de la dette. Le président du conseil général peut engager rapidement l'examen de la situation de votre foyer afin qu'un dossier de demande d'aide soit déposé auprès du FSL. Le maire, de son côté, peut déclencher une prise en charge rapide de votre foyer par les services sociaux (articles 2 et 3 du décret du 10 août 2005).

### **Deux types de SME**

#### Service maintien d'énergie de 3000 watts

Les décrets du 10 août 2005 et du 7 septembre 2005 prévoient une obligation pour l'ensemble des fournisseurs d'électricité de maintenir un compteur à puissance réduite (dit "compteur réduit") le temps nécessaire au dépôt et à l'examen de votre demande d'aide financière par le FSL. Le temps nécessaire au dépôt d'un dossier auprès du FSL étant estimé à quinze jours, vous bénéficiez donc d'un compteur réduit pendant ce délai. En cas de dépôt d'un dossier, ce compteur est maintenu pendant toute la durée de l'examen de votre demande.

Lors de la mise en place du SME, vous devez vous engager par écrit à déposer un dossier auprès des services sociaux pour bénéficier de ce service.

La puissance de ce compteur réduit est de 3000 watts minimum (article R. 261-1 du code de l'action sociale et des familles, décret du 7 septembre 2005). Elle permet de s'éclairer et d'utiliser un réfrigérateur, une télévision et un ou deux radiateurs électriques.

#### Service maintien d'énergie de 1000 watts

EDF s'engage également à assurer un service minimum en l'absence de prise de contact possible avec un client en situation d'impayé. Mais la puissance est seulement de 1000 watts, ce qui permet de s'éclairer et d'utiliser un chauffage d'appoint. Le client dispose d'un délai de cinq jours pour prendre contact avec son agence. À l'issue de ce délai, la fourniture d'électricité pourra être interrompue pour les clients négligents ou ceux qui refusent le SME.

### **Obtenir une aide financière du FSL pour vous acquitter des impayés de factures d'électricité**

#### **Qu'est-ce que le fonds de solidarité pour le logement ?**

La loi n° 90-449 du 31 mai 1990 vise à la mise en œuvre d'un droit au logement, c'est-à-dire que toute personne ou famille qui éprouve 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'énergie dans son logement. Le FSL a alors pour but de permettre aux personnes et aux familles en

difficulté de disposer de la fourniture d'énergie. Sous certaines conditions, des aides financières pourront être accordées.

### **Comment fonctionne le FSL ?**

Dans chaque département, un FSL est créé. Son financement est assuré par le département. Le règlement intérieur du FSL est élaboré et adopté par le conseil général, après avis du comité responsable du plan d'action départemental pour le logement des personnes défavorisées. Ce document doit être publié dans le recueil des actes administratifs du département pour être applicable. Le département assure la publicité du règlement et des adresses permettant la saisie du fonds. Un plan départemental d'action détermine les mesures destinées à mettre en place et maintenir la fourniture d'énergie aux personnes défavorisées (articles 1 et 3 de la loi du 31 mai 1990).

Le conseil général peut également créer des fonds locaux pour l'octroi de tout ou partie des aides du FSL en cas de demande des communes ou des établissements publics de coopération intercommunale (article 7 de la loi du 31 mai 1990).

### **Quelles sont les modalités d'octroi d'une aide financière par le FSL ?**

Le règlement intérieur du FSL définit les modalités de mise en œuvre et de gestion du fonds ainsi que les conditions d'octroi des aides financières. Il est alors nécessaire de se référer à ce règlement intérieur pour connaître les modalités de la saisine du fonds, les conditions d'octroi de l'aide financière ainsi que son montant et sa forme, et les modalités d'information du demandeur et des services sociaux de la décision du FSL.

### **Qui peut saisir le FSL ?**

Selon l'article 6-2 de la loi du 31 mai 1990, il peut être saisi :

- soit directement par toute personne ou famille en difficulté;
- soit par toute personne ou tout service y ayant intérêt ou vocation (services sociaux), avec l'accord de la personne ou famille concernée;
- soit par la commission départementale des aides publiques au logement (CDAPL);
- soit par l'organisme payeur de l'aide au logement;
- soit par le préfet du département.

### **Quels sont les éléments pris en considération pour accorder une aide financière ?**

Selon l'article 6-1 de la loi du 31 mai 1990, les conditions d'octroi des aides du fonds ne peuvent reposer que sur le niveau de patrimoine ou de ressources des personnes et sur l'importance et la nature des difficultés qu'elles rencontrent.

L'article 5 du décret n° 2005-212 du 2 mars 2005 relatif aux FSL définit les ressources prises en compte par le règlement intérieur du fonds pour fixer les conditions d'attribution des aides. Elles comprennent l'ensemble des ressources, de quelque nature qu'elles soient, de toutes les personnes composant le foyer, à l'exception de l'aide personnalisée au logement (APL), des allocations logement, de l'allocation de rentrée scolaire, de l'allocation d'éducation spéciale et de ses compléments, et des aides, allocations et prestations à caractère gracieux.

Dans chaque département, le règlement intérieur du FSL détermine précisément le niveau de patrimoine et les difficultés prises en compte pour accorder une aide financière. Dans le cas de situation d'urgence et pour éviter une coupure d'électricité, des modalités spécifiques sont prévues par ce même règlement pour accorder des aides.

Les aides ne peuvent être soumises à aucune condition de résidence préalable dans le département (article 6-1 de la loi du 31 mai 1990). Mais elles ne peuvent concerner que la résidence principale de la personne ou de la famille en difficulté (article R. 261-1 du code de l'action sociale et des familles, décret du 7 septembre 2005).

De même, l'octroi d'une aide financière ne peut être subordonné à une contribution financière au fonds, ni à une participation aux frais d'instruction, aussi bien de la part d'une collectivité territoriale, du bailleur, du fournisseur d'énergie ou des personnes ou des familles en difficulté (article 6-1 de la loi du 31 mai 1990).

### La publicité de la décision du FSL

La décision du FSL qui vous accorde ou vous refuse une aide vous est notifiée (article 2 du décret du 2 mars 2005). Toute décision de refus doit être motivée (article 6-2 de la loi du 31 mai 1990).

Le FSL informe également de sa décision le maire de votre commune de résidence ainsi que votre fournisseur d'électricité, dans un délai maximum d'un mois à compter du dépôt de la demande. Ainsi le maire pourra-t-il éventuellement effectuer une étude complémentaire de votre situation (articles 2 et 4 du décret du 10 août 2005).

### L'octroi d'une aide financière par le FSL

L'aide financière est versée directement au fournisseur d'électricité par les services sociaux. Elle peut être accordée sous forme de prêts ou de subventions. Il faut savoir que, selon l'article 6 du décret du 2 mars 2005, les prêts du fonds ne portent pas intérêt. S'agissant d'une aide financière, son montant ne représente en principe qu'une partie de la dette. Le règlement intérieur du fonds fixe la part d'aide pouvant être accordée. Mais dans certaines hypothèses, des exceptions permettent d'obtenir une aide plus importante. Pour vous permettre de vous acquitter du reste de votre dette, votre fournisseur d'énergie vous propose des modalités pour le règlement (article 4 du décret du 10 août 2005).

### Que faire en cas de refus d'octroi d'une aide financière par le FSL ?

Le règlement intérieur de chaque FSL prévoit les modalités de recours contre les décisions du fonds. En consultant ces dispositions, vous pourrez exercer au mieux votre contestation à l'encontre de la décision de non-attribution d'une aide financière.

### Quelles sont les modalités spécifiques pour les consommateurs en situation de surendettement ?

Le ministre en charge du logement et de la ville a apporté une réponse au cours d'une séance de questions à l'Assemblée nationale<sup>6</sup>. Il n'existe pas de liens systématiques entre le FSL et la commission de surendettement des particuliers, dans la mesure où cette commission est présidée par le préfet alors que le FSL est, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, sous la responsabilité du président du conseil général. Cependant, le décret du 2 mars 2005 relatif au FSL a prévu, dans son article 1<sup>er</sup>, que ce fonds devait se coordonner avec la commission de surendettement.

### Et les copropriétaires ?

Mis à part la prise en charge des factures d'eau, d'énergie et de téléphone à laquelle les copropriétaires peuvent prétendre, comme tout ménage, la compétence spécifique du FSL en matière d'aides aux copropriétaires en difficulté est définie de manière stricte par la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains, et concerne les impayés de charges dans les copropriétés faisant l'objet d'un plan de sauvegarde, voire situées dans le périmètre d'une opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH). Dans ce cas, le FSL peut verser directement au syndicat l'aide accordée au ménage.

### Comment contacter les services compétents ?

EDF a mis en place un "numéro vert solidarité" destiné à tous les clients en situation d'urgence et de précarité. Ils peuvent demander des conseils pratiques sur les démarches à suivre auprès de leur agence ou auprès des organismes sociaux. Cette ligne est joignable gratuitement, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, au 0800 65 03 09.

Chaque département bénéficie de son propre FSL et de ses propres règles d'attribution des aides financières. Il est donc nécessaire de prendre connaissance de son fonctionnement par l'intermédiaire des services sociaux ou du conseil général dont le FSL dépend.

## LA TARIFICATION SPÉCIALE DE L'ÉLECTRICITÉ COMME PRODUIT DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ POUR CERTAINES PERSONNES

Le décret du 8 avril 2004, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005, prévoit une tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité.

### Qui peut bénéficier d'une telle tarification ?

Le bénéfice de la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité est ouvert sur leur demande et pour leur résidence principale aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité et dont les ressources annuelles du foyer sont inférieures ou égales à 5 520 €.

En cas de pluralité de contrats de fourniture d'électricité pour un même foyer, la tarification spéciale n'est applicable qu'à un seul contrat.

Le bénéfice de cette tarification ne fait pas obstacle à l'obtention d'autres aides en matière d'électricité.

### Comment obtenir cette tarification ?

Les organismes d'assurance maladie communiquent aux distributeurs d'électricité ou à un organisme agissant pour leur compte les prénoms, noms et adresses de leurs ressortissants remplissant la condition de ressources.

À partir de ces informations, les distributeurs d'énergie ou l'organisme agissant pour leur compte adressent aux personnes susceptibles de bénéficier de la tarification électrique spéciale une attestation précisant le nombre d'unités de consommation du foyer, qui leur permet d'en bénéficier.

À compter du renvoi de cette attestation dûment complétée, la tarification spéciale est appliquée pendant un an. En cas de résiliation du contrat avant ce délai d'un an, le fournisseur d'électricité renvoie à l'intéressé un duplicata de son attestation.

<sup>6</sup> Question n° 50886 de Corinne Marchal-Tarnus publiée au JOAN Q du 16 novembre 2004 ; réponse publiée au JOAN Q du 7 juin 2005.

## Quelle réduction apparaît sur la facture d'électricité?

La réduction porte sur le prix de l'abonnement et sur le prix des 100 premiers kilowattheures mensuels.

Le pourcentage de réduction tient compte de la composition du foyer :

- 1<sup>re</sup> personne : 1 unité;
- 2<sup>e</sup> personne : 0,5 unité de plus;
- 3<sup>e</sup> et chaque personne supplémentaire : 0,3 unité de plus.

Mais si le foyer est composé de plus de deux enfants ou personnes à charge de moins de 25 ans, la troisième et les suivantes comptent pour 0,4 unité chacune.

La réduction est de 30 % pour un foyer composé d'une unité; de 40 % pour un foyer entre une et deux unités; et de 50 % pour un foyer composé de plus de deux unités.

**Marie Guérin**

### Annexe A de la directive du 26 juin 2003

## Mesures relatives à la protection des consommateurs

Sans préjudice de la réglementation communautaire sur la protection des consommateurs, notamment les directives 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil et 93/13/CE du Conseil, les mesures visées à l'article 3 ont pour objet de faire en sorte que les clients finals :

- a) aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :
- l'identité et l'adresse du fournisseur,
  - le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial,
  - le cas échéant, les types de services d'entretien offerts,
  - les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances d'entretien peuvent être obtenues,
  - la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, l'existence d'un droit de dénoncer le contrat,
  - les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, et
  - les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges conformément au point f).

Les conditions des contrats doivent être équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations doivent être fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par le truchement d'un intermédiaire, les informations mentionnées ci-dessus sont également communiquées avant que le contrat soit conclu,

b) soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les conditions contractuelles et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs abonnés de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation. Les États membres veillent à ce que les clients soient libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur d'électricité,

c) reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services,

d) disposent d'un large choix de modes de paiement. Toute différence dans les conditions générales reflète le coût pour le fournisseur des différents systèmes de paiement. Les conditions générales doivent être équitables et transparentes.

Elles sont énoncées dans un langage clair et compréhensible. Les clients sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses,

e) n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur,

f) bénéficient de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. Ces procédures permettent un règlement équitable et rapide des litiges, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Ces procédures devraient respecter, quand cela est possible, les principes énoncés dans la recommandation 98/257/CE de la Commission,

g) soient informés, s'ils ont accès au service universel conformément aux dispositions adoptées par les États membres en application de l'article 3, paragraphe 3, de leurs droits en matière de service universel.