



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

services publics

Question écrite n° 111083

Texte de la question

Mme Nathalie Kosciusko-Morizet appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les prélèvements de frais de dossier par les sociétés de service public, notamment EDF. Elle se fait l'écho d'une habitante de sa circonscription. Les sociétés offrant des services doivent supporter le coût de gestion des dossiers de leurs clients. Elles sont susceptibles alors de les facturer à leur client suivant les dispositions fixées par la loi (notamment la loi n° 99-957 du 22 novembre 1999). Dans le cas particulier des sociétés de service public, le suivi et la gestion des dossiers et des personnes à également un coût. Ainsi les factures non payées engendrent un suivi particulier susceptible d'entraîner le prélèvement de frais de dossiers. Cependant, ces frais de dossier sont parfois supérieurs à l'incident de paiement lui-même. L'exemple de l'habitante de sa circonscription est explicite : un paiement non honoré à EDF de 10 euros (pour des raisons de difficultés financières) implique un prélèvement de 36,48 euros de frais de dossier, soit trois fois plus que l'incident de paiement lui-même. Les personnes en difficulté financière se retrouvent parfois dans des situations très délicates, à la fois face à l'entreprise de service public et également face à leur banque. Il conviendrait que les sociétés de service public permettent aux personnes en difficulté financière de bénéficier d'une remise sur ces frais de dossiers (les supprimer, dans les cas les plus extrêmes, ou les minorer). Ainsi il demande de bien vouloir lui communiquer les éventuelles études en la matière, dans le but d'harmoniser les relations entre les sociétés de service public et leurs usagers.

Texte de la réponse

Les frais de dossier pour paiement non honoré ne sont prélevés par EDF qu'en cas de déplacement d'un agent pour procéder à l'interruption de la fourniture d'électricité. Le Gouvernement, conscient des difficultés supplémentaires que peuvent entraîner ces frais, en particulier lorsqu'ils sont appliqués à des personnes en situation de grande précarité, a mis en place une réglementation visant à éviter autant que possible ces interruptions. Ces dispositions s'adressent tout d'abord aux clients bénéficiant de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité. Le décret n° 2006-924 du 26 juillet 2006, modifiant le décret n° 2004-325 du 8 avril 2004, prévoit ainsi un abattement de 80 % des frais engendrés par les interruptions de fourniture en cas d'impayés, ramenant le coût de cette intervention à 9 euros TTC. Le contrat de service public conclu entre l'État et EDF prévoit pour sa part que le groupe EDF s'engage à accompagner les personnes les plus en difficulté et à faciliter leurs démarches auprès des services sociaux. Dans chaque département, EDF s'est notamment engagée à nommer un conseiller « solidarité » qui sert d'interlocuteur auprès des pouvoirs publics. Pour les personnes qui ne sont pas identifiées comme en situation de précarité mais qui se trouvent en situation provisoire d'impayés, il convient de mentionner que la procédure actuelle vise, dans la mesure du possible, à éviter toute coupure. Le décret n° 2005-971 du 10 août 2005, relatif à la procédure applicable aux impayés d'électricité, prévoit une information des services sociaux par le fournisseur en cas de risque de coupure. La fourniture d'électricité est alors maintenue le temps de l'examen par ces services de la situation du client concerné. Par ailleurs, la loi du 13 juillet 2006 portant « engagement national pour le logement » a prévu des dispositions supplémentaires en matière d'interruptions d'électricité. Elle a interdit notamment les coupures

entre le 1er novembre et le 15 mars pour les clients ayant bénéficié d'une aide du fonds de solidarité pour le logement dans l'année précédente.

Données clés

Auteur : [Mme Nathalie Kosciusko-Morizet](#)

Circonscription : Essonne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111083

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 novembre 2006, page 12324

Réponse publiée le : 23 janvier 2007, page 843