

## Énergie : les interventions pour impayés repartent à la hausse

Depuis le début de l'année, Energie-Info, le service d'information du médiateur national de l'énergie est de plus en plus sollicité par des consommateurs privés d'énergie à la suite d'un impayé.

Le médiateur observe une hausse des sollicitations de consommateurs en situation d'impayés et craint qu'en 2019, le nombre d'interventions pour impayés, coupures ou réductions de puissance, dépasse les 572 440 réalisées en 2018. En effet, les données provisoires pour le 1<sup>er</sup> semestre 2019, transmises par les fournisseurs, font état d'une hausse de 18 % en électricité et de 10 % en gaz naturel par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2018.

Les sollicitations auprès du service Energie-Info de personnes dont l'énergie a été suspendue à la demande de leur fournisseur pour cause d'impayé ont plus que doublé : 372 demandes sur les 3 premiers trimestres 2019 (contre 165 sur la même période en 2018). Ce nombre peut sembler faible dans l'absolu, mais il est le signe de l'impasse dans laquelle se trouvent les consommateurs. De plus, ce n'est pas le rôle du médiateur national de l'énergie d'intervenir auprès des fournisseurs en cas de difficultés de paiement.

Les situations des personnes privées d'énergie ont de nombreux points communs : factures de régularisation élevées, logements énergivores, accidents de la vie, recours mal connus. Les équipes du médiateur informent sur les aides possibles et les orientent vers les différents acteurs qui peuvent les assister, tels que les services sociaux ou des associations.

### Les conseils à donner aux consommateurs :

- En cas de difficultés, contacter d'abord son fournisseur pour essayer d'obtenir un échéancier de paiement.
- Prendre rendez-vous avec les services sociaux de sa commune ou de son département pour faire le point. Ils peuvent contacter le correspondant solidarité-précarité du fournisseur pour négocier une facilité de paiement & informer sur les conditions et démarches pour bénéficier des différentes aides existantes.
- Contacter également d'autres acteurs comme sa caisse de retraite, la CAF, une association caritative, etc.  
*(extrait de la fiche « J'ai des difficultés de paiement »)*

### 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*
- *Article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles - trêve hivernale*
- *Articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie sur le chèque énergie*
- *Décret n°2005-212 du 2 mars 2005 relatif aux fonds de solidarité pour le logement*



« L'augmentation des interventions pour impayés depuis le début de l'année m'inquiète. J'appelle les fournisseurs à un meilleur accompagnement de leurs clients en difficultés, en les informant sur les aides disponibles et leurs recours. Et, comme l'exige la réglementation, tous les fournisseurs doivent désigner un correspondant solidarité-précarité pour les relations avec les services sociaux et les associations de consommateurs. En parallèle, il est primordial de renforcer les mesures visant à faire disparaître les passoires énergétiques. »

Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie



### CONTACTS PRESSE :

Emilie Pourquery : 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 / [emilie.pourquery@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.pourquery@energie-mediateur.fr)

Caroline Keller : 01 44 94 66 19 - 06 46 74 00 44 / [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)