

## Des interventions pour impayés de factures d'énergie en hausse en 2021

785 096 interventions pour impayés de factures d'énergie (suspensions de fourniture d'électricité et de gaz naturel et limitations de puissance en électricité) ont eu lieu en 2021.

Selon le médiateur national de l'énergie, cette augmentation de près de 17% par rapport à 2019 s'explique en partie par un rattrapage des interventions qui n'ont pas été réalisées en 2020, première année de crise sanitaire, pendant laquelle la trêve hivernale des coupures d'énergie pour impayés avait été prolongée de 3 mois.

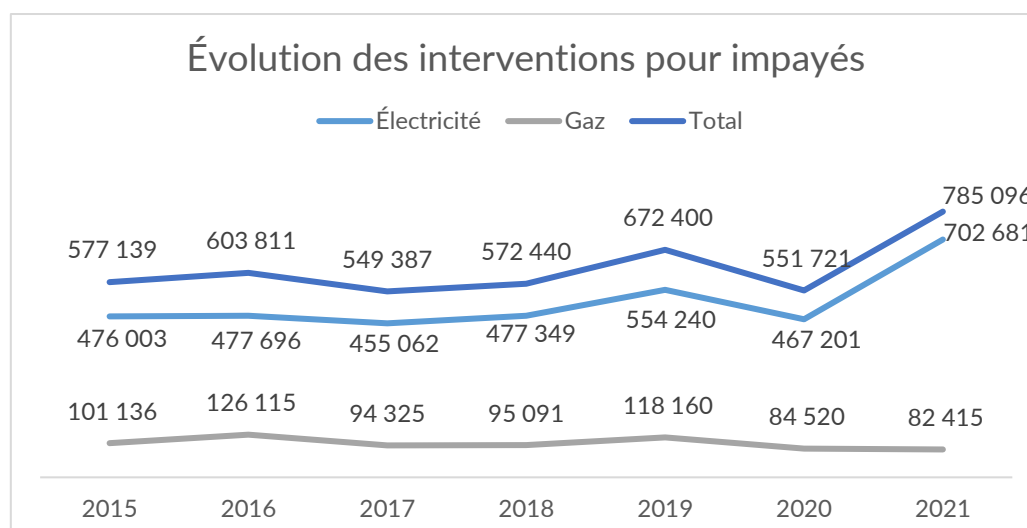
Dans le contexte actuel de hausse des prix de l'énergie, un certain nombre de consommateurs risquent d'avoir plus de difficultés à payer leurs factures. L'électricité étant un bien de première nécessité, le médiateur national de l'énergie rappelle qu'il a demandé d'en finir avec les coupures d'électricité pour impayés et que soit mis en place un droit d'accès minimal à l'électricité.

### Une augmentation importante du nombre d'interventions pour impayés, à relativiser dans le contexte des mesures de protection des consommateurs prises en 2020

En 2020, l'allongement de la trêve hivernale des coupures d'énergie jusqu'au 10 juillet avait permis de protéger les consommateurs d'énergie en difficulté financière pendant plus de 8 mois, au lieu de 5 mois habituellement (de janvier à mars, puis de novembre à décembre).

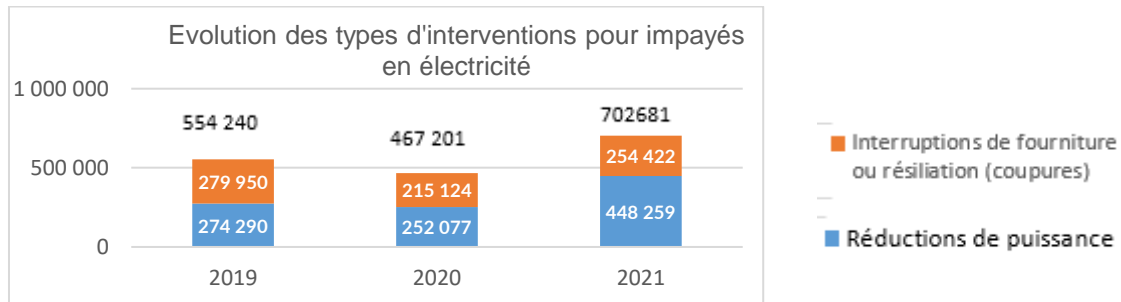
En 2021, la trêve hivernale a été prolongée de deux mois, jusqu'au 31 mai, mais les interventions pour impayés sont reparties à la hausse (+17% par rapport à 2019) : 702 681 interventions pour impayés en électricité et 82 415 en gaz, soit 785 096 interventions dans les deux énergies, ont été mises en œuvre.

Ces chiffres montrent une plus grande difficulté des consommateurs en précarité à payer leurs factures d'énergie malgré des mesures protectrices mises en place par le Gouvernement, notamment l'allongement de la trêve hivernale.



## Un recours plus fréquent à la réduction de puissance d'alimentation en électricité

Les réductions de puissance, qui permettent aux fournisseurs d'électricité de faire réduire la puissance d'alimentation en électricité pour leurs clients en situation d'impayé, ont fortement augmenté en 2021 : leur nombre est en hausse de 64% par rapport à 2019.



Contrairement aux suspensions de fourniture d'énergie, qui nécessitent l'intervention d'un technicien sur place pour interrompre l'électricité ou le gaz naturel, avec les compteurs communicants Linky, les réductions de puissance (toute comme les rétablissements) s'effectuent désormais à distance. Elles sont donc plus simples et plus rapides à mettre en œuvre. Elles sont par ailleurs moins « brutales » pour les foyers concernés qui peuvent continuer à bénéficier d'un accès, restreint, à l'électricité.

Quelques fournisseurs ont fait le choix de privilégier les réductions de puissance, avant toute coupure, pour recouvrer les impayés. Mais cela ne correspond pas à une pratique généralisée, certains fournisseurs préférant mettre en œuvre des mesures plus radicales pour obtenir le paiement des factures, en faisant suspendre l'électricité et/ou le gaz de leurs clients, voire en résiliant directement les contrats de fourniture.

### Il faut en finir avec les coupures d'électricité et assurer un accès minimal à l'électricité pour les foyers les plus précaires

Le médiateur national de l'énergie a alerté en septembre 2021, à l'occasion de la publication des résultats de son baromètre énergie-info, qui montraient que 25% des consommateurs (contre 18 % en 2020) déclaraient avoir rencontré des difficultés pour payer leurs factures de gaz ou d'électricité. Avec près de 703 000 interventions pour impayés mises en œuvre en électricité en 2021, ce sont plus de 2% des foyers dans notre pays qui ont subi une réduction de puissance ou une coupure d'électricité à la suite d'un impayé.

Pour faire face à l'augmentation des prix de l'énergie, le Gouvernement a mis en place un « bouclier tarifaire » et a versé un chèque-énergie complémentaire. Pour autant, le médiateur national de l'énergie a rappelé en novembre dernier que l'électricité est un « produit de première nécessité », indispensable pour assurer des besoins essentiels de la vie quotidienne ; il a demandé qu'il soit mis fin aux coupures d'électricité (il y en a eu 254 422 en 2021) et que soit instauré un « droit à une alimentation minimale en électricité » toute l'année.

Quelques fournisseurs d'électricité se sont alors engagés à ne plus faire couper l'électricité chez leurs clients en situation d'impayés.

Le médiateur national de l'énergie propose que cette mesure soit généralisée et que le Gouvernement réunisse l'ensemble des parties prenantes du secteur de l'énergie pour examiner les modalités de mise en place d'une solution durable, qui s'avère encore plus urgente avec la hausse récente des prix de l'énergie.



« La hausse du nombre des interventions pour impayés en 2021, liée en partie au rattrapage dû à l'allongement de la trêve hivernale de 2020, montre une dégradation de la situation financière d'un certain nombre de nos concitoyens.

Elle met en évidence la nécessité de prévoir des mécanismes de protection des foyers les plus précaires et de mettre un terme aux coupures d'électricité pour impayés, en assurant un droit d'accès minimal à l'électricité toute l'année. »

**Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

#### CONTACTS PRESSE

Marine Michalik : 06 17 77 11 41 / [marine.michalik@energie-mediateur.fr](mailto:marine.michalik@energie-mediateur.fr)

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