

EDF ne demandera plus la coupure d'électricité pour ses clients particuliers

EDF s'engage à accompagner ses clients particuliers en situation d'impayés en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année.

Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en dehors de la période de trêve hivernale¹, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA. Cette mesure, qui prend effet le 1^{er} avril 2022, s'appliquera dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement.

Par cette décision, EDF confirme son engagement auprès de ses clients en difficulté et s'affirme comme le fournisseur d'énergie de référence, toujours présent auprès de ses clients et en toutes circonstances.

Une puissance de 1 kVA permet de maintenir plusieurs usages essentiels de l'électricité, tels que l'éclairage, le fonctionnement d'équipements de cuisine (le réfrigérateur, le congélateur, etc.), ou encore la recharge d'appareils électroniques. Une telle puissance permet d'assurer un service minimum en attendant que le client régularise sa situation, les factures d'énergie restant dues. Si nécessaire, EDF met en place des solutions facilitant le paiement.

EDF, une entreprise engagée au quotidien et de longue date auprès de ses clients

EDF privilégie déjà depuis plusieurs années la limitation de puissance à 1 kVA préalablement à la coupure d'alimentation pour les clients en situation d'impayés et hors trêve hivernale. Ce choix a permis de réduire le nombre de coupures d'alimentation d'un tiers en cinq ans.

Avec ses 5 000 conseillers client et ses 230 conseillers solidarité, tous situés en France, EDF assure un dialogue continu et personnalisé avec les clients en difficulté de paiement : vérification de la bonne adéquation du contrat souscrit, conseils en maîtrise de l'énergie, modalités de règlement adaptées à chaque situation, et interaction permanente avec les partenaires sociaux et territoriaux. EDF agit ainsi de façon préventive et procède à des actions ciblées afin de trouver la meilleure solution avec les clients concernés.

Jean-Bernard Lévy, Président - Directeur Général du groupe EDF, a déclaré : « *Parce que l'électricité est un produit de première nécessité, EDF décide de mettre fin aux coupures d'alimentation. Dans un contexte marqué par la montée des inquiétudes liées au prix de l'énergie, nous faisons ainsi un choix responsable et solidaire qui privilégie l'écoute et l'accompagnement de nos clients en difficulté.* »

Ce nouveau dispositif de solidarité est en ligne avec les principes de la transition juste et inclusive chez EDF qui réaffirment l'engagement du Groupe auprès de toutes ses parties prenantes concernées par la transition énergétique (clients, salariés, communautés et fournisseurs)².

1 Pendant la période de trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 31 mars, les fournisseurs d'électricité ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption de la fourniture d'électricité pour non-paiement des factures (article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles et décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n° 2008-780 du 13 août 2008).

2 Ces principes ont été évalués dans le cadre du benchmark mené par World Benchmark Alliance en partenariat avec CDP et ACT, qui classe EDF, 1^{er} parmi 50 autres énergéticiens sur les critères sociaux et sociétaux et 2^{ème} sur les critères liés à la transition juste. Pour en savoir plus sur la transition juste et inclusive : <https://www.edf.fr/transition-juste>

