



Répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages

EDF accompagne ses clients particuliers en situation d'impayés en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année, à partir du 1^{er} avril 2022.

Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA (1000 W).

Que peut-on faire fonctionner avec 1 kVA ?

Avec 1000 W, on peut faire fonctionner :

- La lumière**
Ampoule Led (5 - 20 W)
Incandescence (65 - 100 W)
- Le froid**
Congélateur (100 W)
Réfrigérateur - congélateur (100 W - 150 W)
- Le multimédia**
Téléphone portable (6 - 10 W)
PC portable (30 - 40 W)
TV Led 50 pouces (100 W)

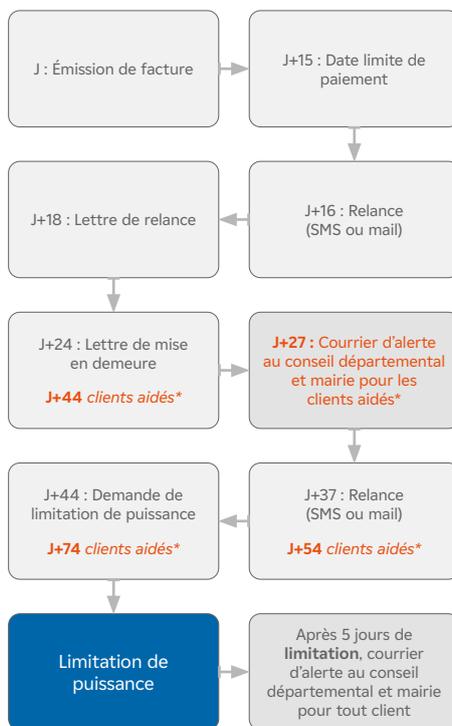
Avec 1000 W, on ne peut pas faire fonctionner :

- 1 radiateur 1500 W**
1500 W
- 1 cumulus (180 L)**
1500 W
- 1 plaque cuisson vitrocéramique**
1200 - 2000 W
- 1 lave-linge**
2000 W
- 1 four électrique**
2500 W

Source : EDF R&D

Qu'est-ce que la limitation de puissance ?

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages. Elle intervient en dernier recours afin que le client soit incité à régulariser sa situation, les factures d'énergie restant dues.



* Les clients dits « aidés » sont les clients identifiés comme bénéficiaires d'une aide au paiement (chèque énergie, FSL).

Qui est concerné par la limitation de puissance ?

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients particuliers d'EDF en situation d'impayés, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement.

En période de trêve hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non-aidés peuvent se voir limités à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Que faire lorsqu'un ménage est limité ?

Un ménage limité reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas.

> Les clients en difficulté peuvent contacter directement le service client d'EDF au numéro indiqué sur leur facture.

> Pour les professionnels de l'action sociale, les 230 experts Solidarité d'EDF sont joignables via le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS) ou par téléphone (réservé aux travailleurs sociaux et aux élus).

En cas de dépassement de puissance, le compteur disjoncte. S'il s'agit d'un compteur Linky, le ménage peut le réenclencher lui-même. Sinon, il lui faut appeler le service client EDF.



Les interlocuteurs en régions :

Disponibles du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 17h, sauf pour l'Île-de-France de 9h à 17h.

Attention : les numéros donnés ci-dessous s'adressent aux travailleurs sociaux et aux élus exclusivement.

