

GRAND CONSEIL NEUCHÂTELOIS – QUESTION

À compléter par le secrétariat général du Grand Conseil lors de la réception du document déposé

Département(s)	DECS	Date	16 mars 2026
Numéro	26.336	Heure	8h23

Auteur-e(-s) : Misha Müller	Lié à (facultatif) : ad
Titre : Face aux impayés d'électricité, peut-on faire mieux que la coupure ?	
Contenu : En cas de factures impayées, Viteos – détenue par les collectivités publiques du canton de Neuchâtel – peut procéder à des coupures d'électricité. Cette pratique interroge lorsqu'elle touche des personnes en situation de précarité financière ou de santé, parfois inconnues des services sociaux. Les impayés pourraient-ils être utilisés comme signal d'alerte afin d'identifier ces situations et favoriser un accompagnement avant toute coupure ? Quel cadre légal régit l'accès à ce service essentiel ?	
Souhait d'une réponse écrite : NON	

Auteur-e ou premier-ère signataire : prénom, nom (obligatoire) : Misha Müller		
Autres signataires (prénom, nom) :	Autres signataires suite (prénom, nom) :	Autres signataires suite (prénom, nom) :

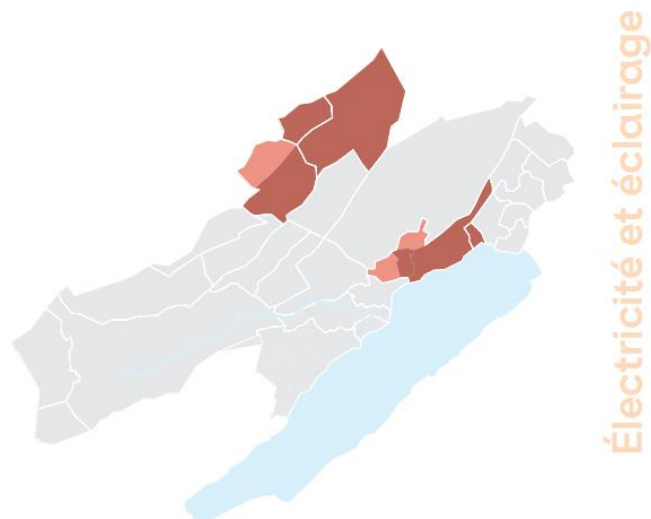
Réponse écrite du Conseil d'État, transmise aux membres du Grand Conseil le 22 avril 2026

1. Desserte de Viteos dans le canton

Concernant le contexte neuchâtelois de la fourniture d'électricité, Viteos est actuellement le principal fournisseur du canton de Neuchâtel, desservant près de 100'000 client-e-s. Pour rappel, le groupe Viteos a été créé en 2007 à la suite de la fusion des services industriels des villes de Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et du Locle. Ainsi, Viteos est principalement présent dans les villes du canton, ainsi qu'à Hauterive et aux Planchettes.

Le deuxième acteur majeur dans la distribution d'électricité et la gestion des réseaux (GRD) est Groupe E, qui dessert environ 33'000 client-e-s.

Viteos est aussi un fournisseur de gaz et de chauffage, des services qui peuvent être coupés également.



Littoral	Montagnes neuchâteloises
Hauterive	La Chaux-de-Fonds
Neuchâtel	Le Locle
	Les Planchettes

■ En plus du réseau électrique, Viteos exploite également l'éclairage public sur les territoires de Valangin, Corcelles-Cormondrèche et Les Brenets.

Figure 1 / Extrait du rapport d'activité 2024 de Viteos

2. Quel cadre légal régit l'accès à ce service essentiel ?

Si le système suisse garantit un approvisionnement sûr et continu en électricité sur tout le territoire (cf. notamment art. 1 de la [Loi sur l'approvisionnement en électricité \(LApEI\)](#)), il ne s'agit pas d'un service gratuit, ni inconditionnel. Il repose sur un rapport contractuel de droit privé, caractérisé par un contrat synallagmatique, c'est-à-dire qu'il crée des obligations réciproques et interdépendantes à la charge des deux parties : la prestation fournie par le fournisseur d'électricité est due en contrepartie d'un paiement de la part du ou de la client-e.

Par ailleurs, ni la législation fédérale ni la législation cantonale ne protègent formellement l'accès à ce service comme un droit fondamental. Ce n'est pas non plus un droit constitutionnel (sauf si l'on peut prouver que l'art. 12 de la [Constitution fédérale](#) s'applique (dignité humaine compromise), mais, dans ce cas, le ou la client-e doit être au bénéfice de l'aide sociale). Par conséquent, ce service est traité comme un service ordinaire.

Par contre, dans la mesure où l'article 7 de la [loi cantonale sur l'approvisionnement en électricité \(LAEL\)](#) dispose que les réseaux de distribution sont d'utilité publique, la coupure doit respecter certaines règles de droit public, telles que, notamment, la proportionnalité.

La Commission fédérale de l'électricité (EiCom)¹ confirme que la législation sur l'approvisionnement en électricité ne règle pas la manière dont les gestionnaires de réseau doivent procéder à l'égard des client-e-s qui ne paient pas leur facture d'électricité. Cependant, l'EiCom rappelle que des décrets communaux et cantonaux existent et peuvent contenir des prescriptions en la matière. Selon le Département du développement territorial et de l'environnement (DDTE), aucune commune neuchâteloise n'a adopté de dispositions à ce propos.

3. Les coupures d'électricité : quel cadre ?

Dans [ses conditions générales](#), Viteos se réserve le droit, après rappel préalable et avertissement écrit, de refuser l'utilisation de son réseau de distribution, de déconnecter l'installation du ou de la client-e et d'interrompre la fourniture d'énergie, notamment lorsque le ou la client-e :

- ne règle pas les factures liées à l'utilisation du réseau et à sa consommation d'énergie et/ou ne produit pas de garantie pour le paiement de sa consommation future ;
- ne fournit pas les garanties nécessaires ou ne paie pas de manière anticipée suffisamment rapidement, ou refuse les modalités de paiement.

Viteos indique qu'environ 0,7% de tous les compteurs déployés sur leur réseau sont concernés par une coupure annuelle.

En pratique, Viteos envoie trois rappels à ses client-e-s. Le premier rappel est gratuit et accorde un délai supplémentaire de dix jours pour régler le montant dû. Le deuxième rappel est facturé à raison de 15 francs sur la prochaine facture et accorde un délai supplémentaire de cinq jours pour paiement. Le troisième rappel est facturé à raison de 15 francs sur la prochaine facture et accorde un délai supplémentaire de cinq jours. En principe, Viteos ne procède pas à des coupures en hiver et tient compte des personnes qui nécessitent l'accès en tout temps à de l'électricité pour des raisons de santé (par exemple, appareil respiratoire).

4. Les coupures d'électricité : quelles alternatives ?

La coupure d'électricité n'est pas la seule option en cas de retards répétés dans le paiement des factures. Effectivement, dans ces cas ou en cas de doute quant à la solvabilité du ou de la client-e ou à son intention de payer, Viteos s'octroie le droit d'exiger des paiements anticipés ou des dépôts de garantie ou d'installer des compteurs à prépaiement. Les compteurs à prépaiement peuvent d'ailleurs être réglés de telle manière que le montant payé présente un surplus destiné à amortir les créances de Viteos ou à constituer une garantie pour l'utilisation du réseau, ainsi que l'énergie fournie. Les frais d'installation, de démontage et de location de ces compteurs sont à la charge du ou de la client-e.

Dans la pratique, Viteos utilise cette mesure davantage pour les commerces que pour les particuliers. Cette mesure implique un minimum de collaboration de la part du ou de de la client-e concerné-e, car l'installation du matériel nécessite un déplacement chez lui ou elle. Puis, une fois le compteur à prépaiement installé, des instructions sur son fonctionnement (vérification de la consommation et du crédit, ainsi que recharge par carte) doivent être transmises sur place au ou à la client-e.

La EiCom rappelle que « *l'interruption de la fourniture d'électricité (refus de livraison) constitue une intervention relativement grave, qui est autorisée uniquement dans certaines conditions, en particulier lorsqu'elle est pratiquée chez des consommateurs-trices finaux-ales en réaction au non-paiement de factures pour des livraisons d'électricité déjà effectuées dans le cadre de l'approvisionnement de base* »². Pour la gestion des créances, la EiCom recommande d'utiliser des moyens moins radicaux tels que la poursuite pour dettes ou le compteur électrique à pièces ou carte prépayée.

¹ Commission fédérale de l'électricité (EiCom), Questions et réponses sur la Stratégie énergétique 2050 (en particulier sur la Loi fédérale du 29 septembre 2023 relative à un approvisionnement en électricité sûr reposant sur des énergies renouvelables [acte modificateur unique/loi sur l'électricité]), chapitre 8.2, <https://www.elcom.admin.ch/fr/autres-faq>

² Ibid.

5. Les impayés pourraient-ils être utilisés comme signal d'alerte afin d'identifier les situations de précarité financière ou de santé, et ainsi favoriser un accompagnement avant toute coupure ?

En accord avec [la loi sur la lutte et la prévention contre le surendettement \(LLPS\)](#), un dispositif de détection précoce est actuellement déployé dans sept services publics, l'ASLOCA et plusieurs entreprises neuchâtelaises. Ce mécanisme consiste à remettre un coupon permettant de consulter le service « Dettes » du Centre sociale protestant (CSP) et de Caritas aux personnes présentant des signes de difficultés financières et acceptant de recevoir ce bon. Il serait envisageable d'intégrer Viteos à ce dispositif. Cependant, les consultations « Dettes » du CSP et de Caritas sont fortement sollicitées et présentent toutes deux des délais d'attente.

Dans l'état actuel des choses, l'intégration de Viteos dans ce programme présente des risques, notamment en raison du grand nombre de client-e-s de Viteos, ce qui pourrait entraîner une distribution importante de coupons et surcharger le CSP et Caritas, prolongeant ainsi les délais d'attente déjà existants. Sans oublier que le système de détection précoce, par le biais des coupons, n'est pas en soi un dispositif d'intervention d'urgence et ne saurait être considéré comme l'outil permettant d'éviter des situations telles que celles à l'origine de la question. Si cette option mérite d'être envisagée, elle nécessite d'être jointe à l'ensemble des travaux en cours s'agissant de la prévention et de la lutte contre le surendettement.