



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 14 mai 2019

# Énergie : toujours plus de litiges, le médiateur national de l'énergie pointe des dysfonctionnements

À l'occasion de la publication de son rapport annuel 2018, le médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, dont le mandat se termine en novembre prochain, dresse un bilan de son activité et s'inquiète de la hausse persistante du nombre de litiges : + 38 % en 2 ans.

16 % de litiges supplémentaires entre 2017 et 2018, dont 5 086 ont fait l'objet d'une médiation (+ 37 % par rapport à 2017)

Un peu plus de 5 000 recommandations de solutions et accords amiables ont été émis en 2018 par le médiateur national de l'énergie (3 724 en 2017). 86% des solutions recommandées en médiation ont été exécutées en totalité par les opérateurs. Toutes les catégories de litiges augmentent mais certaines plus que d'autres. Ainsi, les médiations relatives à des problèmes de facturation (blocage de factures, erreur sur le prix, règlement non pris en compte...) ont fait un bond de 60 %.

## Des entreprises du secteur de l'énergie qui ne respectent pas toujours la réglementation

Le médiateur rappelle à l'ordre les opérateurs qui ne respectent pas l'interdiction légale de facturer des rattrapages de consommations de plus de 14 mois (p 42) ou un fournisseur qui continue, année après année, à facturer de manière erratique (p 45). Il trouve inacceptable que 12 ans après l'ouverture du marché, les fournisseurs d'énergie ne sachent toujours pas gérer correctement les erreurs de références de compteur, de plus en plus fréquentes, qui empoisonnent la vie des consommateurs qui en sont victimes (p 36).

Le médiateur national de l'énergie déplore également que certaines entreprises du secteur de l'énergie ne jouent pas le jeu de la médiation (p 55) en s'affranchissant allègrement des délais réglementaires ou en ne mettant pas en œuvre dans un délai raisonnable les accords amiables qu'elles ont pourtant acceptés.

## Des fournisseurs qui profitent parfois de la méconnaissance des consommateurs

Le médiateur se réjouit qu'en 2018, les Français aient été plus nombreux à connaître leur droit au changement de fournisseur (2/3 des personnes interrogées dans le cadre du baromètre Energie-Info). Cependant, le fonctionnement du secteur reste confus pour bon nombre d'entre eux et certains fournisseurs jouent sur cette méconnaissance pour conquérir des parts de marché, au risque de détériorer la confiance des consommateurs.

Si le développement de la concurrence dans le secteur de l'énergie est une bonne chose, la recrudescence de mauvaises pratiques qui l'accompagne l'est moins : méthodes commerciales douteuses (p 25), multiplications de « *trophées clients* » (p 19), offres vertes pas si vertes, ou promotions faussement alléchantes (p 22), sont autant de facteurs susceptibles de faire perdre confiance aux consommateurs.

Dans un marché de l'énergie en pleine mutation, avec l'intensification de la concurrence, la transition énergétique, le déploiement des compteurs communicants, la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, et des prix qui ne cessent d'augmenter, les consommateurs ont plus que jamais besoin d'être protégés, en particulier les plus précaires. C'est la raison d'être du médiateur national de l'énergie, qui entend bien continuer à jouer pleinement son rôle pour améliorer le fonctionnement du marché et accompagner ceux qui en ont besoin.



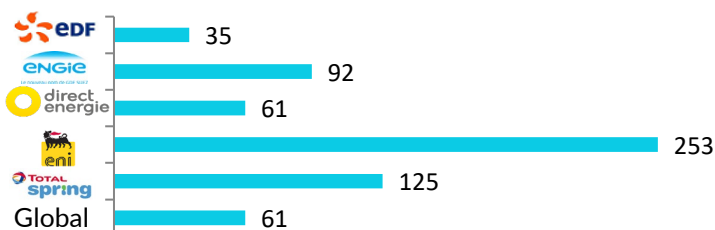
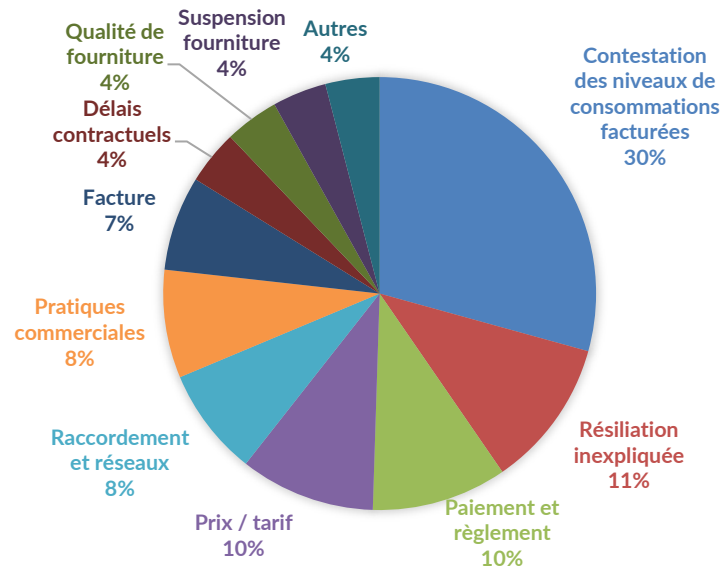


« Certes, les intérêts industriels de puissants opérateurs doivent compter, mais je rappelle que la société doit être au service du plus grand nombre. [...] Alors que mon mandat prendra fin en novembre 2019, il me tient à cœur que la mission du médiateur de l'énergie soit préservée et puisse continuer à être exercée en toute indépendance. » **Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie** - extrait de l'édito du rapport annuel

### EN BREF, ce qu'il faut retenir pour 2018 :

- 2,1 millions de consommateurs informés par ses sites internet et par son n° vert 0 800 112 212
- 16 934 litiges enregistrés
- 5 086 recommandations de solutions et accords amiables émis
- 611€ accordés en moyenne aux consommateurs
- 94 % des consommateurs ayant saisi le médiateur le recommanderaient à un proche

### Typologie des litiges reçus



■ Taux de litiges par fournisseur rapporté à 100 000 contrats résidentiels gaz naturel ou électricité en portefeuille - extrait des chiffres clés (p 88)

Note : Depuis le 11 avril 2019, Direct Energie et Total Spring sont devenus Total Direct Energie

**[CLIQUEZ ICI POUR LIRE L'INTÉGRALITÉ DU RAPPORT ANNUEL 2018](#)**

Retrouvez aussi dans le rapport annuel les TOP/FLOP, la parole du médiateur, des focus et cas concrets afin d'expliquer le secteur de l'énergie à vos lecteurs/auditeurs !

### 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)