



## **Bilan 2016 du médiateur : une confiance dans le marché de l'énergie à renforcer**

A l'occasion de la publication de son rapport d'activité 2016, le médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, souhaite insister sur deux sujets susceptibles de dégrader la confiance des consommateurs dans le marché, alors même la concurrence s'est intensifiée : la recrudescence de mauvaises pratiques de démarchage de la part de certains fournisseurs et le risque de suppression des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel pour les particuliers.

### **Le médiateur dénonce certaines pratiques de démarchage à domicile.**

En 2016, 39% des Français ont déclaré avoir été démarchés par un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel<sup>1</sup>. Près de 10% des consommateurs qui ont contacté le médiateur se sont plaints de leurs pratiques commerciales (argumentations trompeuses, pratiques agressives, ventes forcées...). Et la tendance se confirme depuis le début de l'année 2017. Malgré ses demandes réitérées, le médiateur n'a pas été déclaré compétent par le législateur pour résoudre à l'amiable les litiges précontractuels liés à l'énergie. Les consommateurs qui en sont victimes n'ont donc pas la possibilité de recourir à la médiation.

### **Le médiateur préconise le maintien des tarifs réglementés de vente pour les particuliers.**

Jean Gaubert souhaite que les tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel, fixés par les pouvoirs publics, puissent continuer à coexister avec les prix de marché : « *Je suis favorable au maintien des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel afin qu'ils servent de bouclier pour protéger le porte-monnaie du consommateur, quelle que soit sa situation financière. Toutefois, il me semble préférable que tous les fournisseurs puissent les proposer* ».

L'année 2016 a démontré, avec la suppression de ces tarifs pour les professionnels, combien les consommateurs ne sont pas tous égaux face à ce type de changement. Beaucoup ont subi la transition vers un nouveau fournisseur sans vraiment la choisir. Elle s'est traduite, pour certains, par une augmentation de leurs factures.

### **Le médiateur a davantage informé de consommateurs et résolu de litiges en médiation en 2016.**

Le médiateur de l'énergie a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Ainsi, 2,1 millions de consommateurs ont été informés par ses services en 2016, contre 1,9 en 2015.

S'agissant du nombre de litiges reçus, s'il est resté stable en 2016 (12 260 contre 12 319 en 2015), le nombre de recommandations de solution en médiation a augmenté : 3 183 en 2016 contre 2 910 en 2015. Les recommandations du médiateur ont été mises en œuvre par les opérateurs dans plus de 80% des cas.

#### **Chiffres-clés du médiateur en 2016 :**

- **2 136 000** consommateurs informés par les sites internet et par le n° vert 0 800 112 212
- **12 260** litiges enregistrés
- **3 183** recommandations de solution émises
- **753 €** accordés en moyenne
- **9 consommateurs sur 10** recommanderaient le médiateur à un proche

*(Voir le rapport annuel 2016 pour plus de détails)*

<sup>1</sup> *Baromètre Energie-Info 2016*

Comme en 2015, la moitié des litiges recevables par le médiateur portait sur des contestations des niveaux de consommation facturés. Mais ce type de litiges devrait diminuer à l'avenir pour deux raisons. Depuis le 17 août 2016, date d'entrée en vigueur de cette disposition de la loi de transition énergétique, les opérateurs n'ont plus le droit de facturer des consommations d'électricité ou de gaz naturel remontant à plus de 14 mois. De plus, l'arrivée des compteurs communicants devrait permettre une facturation ajustée grâce à des relevés plus fréquents.

Le médiateur national de l'énergie a été créé par la loi sur l'énergie du 7 décembre 2006 et depuis, l'institution n'a eu de cesse de prendre des positions afin d'améliorer les pratiques des entreprises du secteur de l'énergie et la protection des consommateurs. Maintien des tarifs réglementés, pérennisation du chèque énergie, création d'un fournisseur d'électricité de dernier recours, affichage de la consommation d'énergie dans les logements et extension de son champ de compétences sont les principales mesures que Jean Gaubert demande aux pouvoirs publics dans son [rapport d'activité 2016](#).



Jean Gaubert

*« L'année 2016 a pris un sens particulier, car elle consacre les dix ans d'existence du médiateur national de l'énergie, créé par la loi du 7 décembre 2006. L'institution que je dirige depuis 2013 s'est imposée comme un acteur reconnu, en étant à l'origine de nombreuses initiatives qui ont renforcé les droits et la protection des consommateurs d'énergie. Elle a été confortée dans son indépendance et son pouvoir d'influence, en étant reconnue explicitement par la loi du 20 janvier 2017 comme une autorité publique indépendante. »*




**>> Consultez le [rapport d'activité 2016](#) et les [chiffres-clés](#)**



#### **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)

Retrouvez le fonctionnement des marchés de l'énergie sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur et suivez l'actualité du médiateur sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) et   .