

# 103.835 plaintes et litiges liés à l'énergie reçus en 2016: rapport annuel de NEON

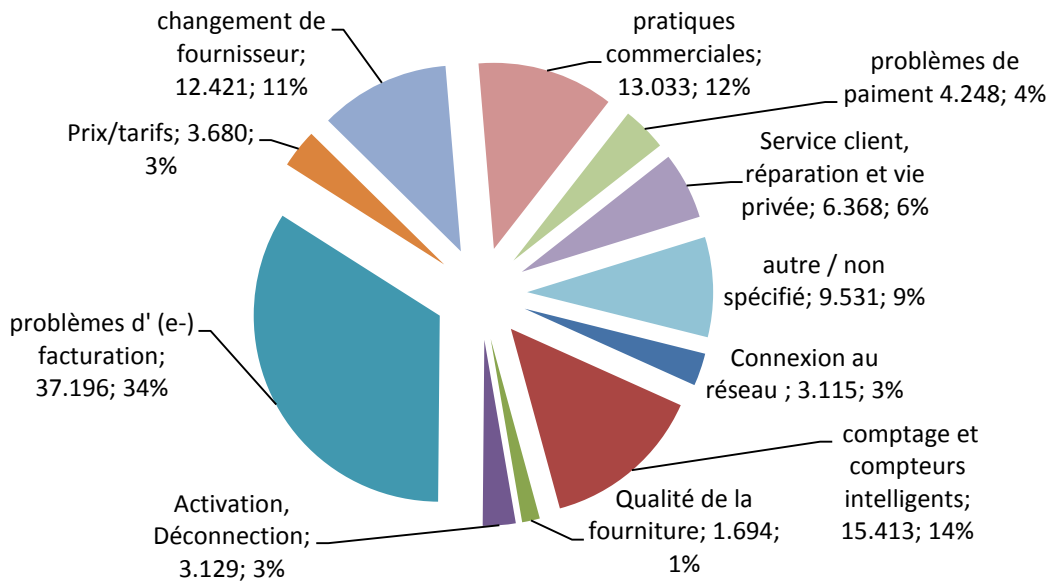
Bruxelles, 4 Septembre 2017

## Messages clés :

- NEON a accueilli quatre nouveaux membres : l'Italie, l'Irlande, la Wallonie et Malte, pour un total actuel de huit membres et membres associés
- Les membres ont traité au total 103.835 plaintes et litiges liés à l'énergie en 2016
- Il y a eu une chute du nombre de plaintes au Royaume-Uni, mais cela ne représente pas la situation générale: plusieurs membres de NEON ont vu le nombre de leurs plaintes rester stable ou augmenter par rapport à l'année précédente
- En tenant compte des différences entre les membres et les changements dans l'organisation, la majorité des litiges concernait la facturation et la facturation électronique (34%), les problèmes de comptage (14%), les pratiques commerciales (12%) et les changements de fournisseurs (11%)
- Les membres de NEON couvrent presque la moitié de l'Europe en termes de population (217,5 millions d'habitants), mais seuls 58 utilisateurs finaux sur 100.000 ont effectivement introduit une plainte auprès de l'entité compétente de gestion des litiges, qu'il s'agisse d'un médiateur ou d'une entité de RELC – le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation n'a pas encore atteint son plein potentiel pour les consommateurs

Aujourd'hui, NEON, le réseau des médiateurs et des entités de RELC indépendants d'énergie, publie son rapport annuel 2016. Il s'agit d'un rapport plus détaillé que les années précédentes, qui comprend des réflexions sur le paysage externe, à l'échelle nationale et régionale, ainsi qu'une analyse des données agrégées fournies par les huit membres et membres associés NEON.

Le réseau s'élargit et le suivi des plaintes est un moyen essentiel pour NEON pour pouvoir analyser si les marchés de l'énergie fonctionnent efficacement pour les consommateurs et mette en évidence les améliorations éventuelles à prévoir. Ce rapport cherche à refléter ce que NEON estime être les principaux problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs d'énergie et à aider les parties prenantes à comprendre où se situent les problèmes.



Répartition des litiges / NEON 2016: 103,835 conflits liés à l'énergie en 2016 (8 membres)

NEON a accueilli quatre nouveaux membres au cours des derniers mois: AEEGSI (Italie), CER (Irlande), SRM (CWaPE) de Wallonie et le Bureau de l'Ombudsman de Malte, représenté par le Commissaire à l'Environnement et à la Planification, pour un total actuel de huit membres : l'Ombudsman Services au Royaume-Uni, le Médiateur National de l'Énergie en France, le Service de Médiation de l'Énergie / Ombudsdienst voor Energie en Belgique et le Síndic de Greuges de Catalunya en Catalogne (Espagne).

Les membres de NEON ont traité 103,835 conflits liés à l'énergie en 2016. Il y a eu une baisse du nombre de litiges traités par l'Ombudsman au Royaume-Uni, mais selon lui, la situation au cours de l'année précédente était particulièrement difficile et ne reflétait pas la tendance à long terme. Le nombre de litiges reçus est resté stable dans plusieurs membres de NEON, sauf en Belgique (niveau fédéral et en Wallonie), où il a augmenté de façon constante.

Cette analyse montre que la majorité des différends portent sur la facturation et la facturation électronique (34%), les problèmes de comptage (14%), les pratiques commerciales (12%) et les changements de fournisseur (11%). Malgré des différences importantes entre les États membres, les données montrent que le processus de facturation et les relations avec les acteurs du marché tels que les fournisseurs ou les distributeurs sont au cœur des préoccupations quotidiennes des utilisateurs finaux. Les relations avec les fournisseurs semblent être loin d'être aisées, avec de nombreuses questions liées aux changements d'opérateurs et aux pratiques commerciales.

Les membres NEON couvrent près de la moitié de l'Europe en termes de population (217,5 millions d'habitants), mais seulement 58 utilisateurs finaux (résidentiels et non résidentiels, pour l'électricité et le gaz) sur 100.000 ont déposé une plainte auprès du médiateur ou de l'entité de RELC compétent. C'est un signal important pour les décideurs politiques, qui signifie que le règlement extrajudiciaire des litiges n'a pas encore atteint son plein potentiel et des actions doivent être menées pour habiliter ces systèmes indépendants.

Cliquez [ici](#) pour consulter le rapport en anglais.

Pour plus d'informations, visitez le site [Web de NEON](#) ou [contactez le Secrétariat](#).