



Jean GAUBERT

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 7 juin 2016

Bilan 2015 du médiateur : des avancées pour les consommateurs d'énergie

Lors de la présentation de son rapport d'activité 2015, le médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, revient sur les évolutions qui ont impacté son activité avec, en particulier, le développement de la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel, et les avancées apportées par les réformes dans le secteur de l'énergie et en matière de médiation pour les consommateurs.

En 2015, la concurrence s'est accrue sur les marchés de l'électricité et du gaz, avec une ouverture « *obligatoire* » pour les plus gros consommateurs, concernés par la suppression des tarifs réglementés, mais aussi « *choisie* » pour les consommateurs résidentiels, davantage enclins à changer de fournisseur d'énergie.

Dans le cadre de ses missions légales, le médiateur a participé au renforcement de l'information de l'ensemble des consommateurs d'énergie. En 2015, il a ainsi renseigné 1,9 millions d'entre eux grâce à son site institutionnel (energie-mediateur.fr) et à son service d'information Energie-Info, que ce soit par le biais de la plateforme téléphonique (n° vert : 0800 112 212) ou du site energie-info.fr, sur lequel il est possible de comparer l'ensemble des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel commercialisées, et de disposer d'une information gratuite, neutre, et indépendante des fournisseurs d'énergie.

S'agissant des litiges reçus par le médiateur national de l'énergie, leur nombre (12 319) a diminué de 15% par rapport à 2014. Pour Jean Gaubert, c'est la démonstration que « *le travail mené auprès des opérateurs, en lien avec les pouvoirs publics, porte ses fruits sur la durée pour le bénéfice de tous* ».

La baisse du nombre de litiges reçus s'explique aussi par la douceur de l'hiver 2014-2015, qui a permis d'alléger le montant des factures d'énergie et de réduire les contestations liées à leur montant. En conséquence, les impayés et les coupures ou limitations de fourniture sont en baisse de 7,4% par rapport à 2014 (577 000 interventions pour impayés mises en œuvre en 2015).

Dans le même temps, le médiateur a émis 2 910 recommandations de solutions, soit 27% de plus qu'en 2014, grâce à la réduction de ses délais de traitement (61 jours en 2015 pour les litiges recevables), ce qui a permis de résorber le retard pris dans l'instruction de certains dossiers de fin 2014.

Il convient aussi de préciser que la loi de transition énergétique, publiée en août 2015, a étendu les compétences du médiateur aux consommations de fioul, bois, GPL et chaleur en réseaux, mais qu'une infime minorité de consommateurs a fait appel à lui sur ces sujets, sans doute à cause d'une information parfois insuffisante de la part de certains fournisseurs sur la possibilité de recourir à la médiation.

Dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, le médiateur a observé deux phénomènes contrastés en 2015 :

- **L'accélération du développement commercial sur le marché français de nouveaux fournisseurs** (ENI, Lampiris...) **s'est accompagnée d'une recrudescence de litiges « simples »**, liés à des défaillances des systèmes d'information et des procédures de gestion clientèle sous-dimensionnées pour faire face à un accroissement rapide de leurs portefeuilles clients. Ce phénomène, entamé fin 2014, tranche avec la maturité relative des fournisseurs historiques ou implantés sur le marché français depuis 2007 (EDF, ENGIE, ou Direct Energie) dont le taux de litiges diminue chaque année. A souligner toutefois qu'ENI s'est mobilisé afin de rétablir une situation nominale pour ses clients, en mettant en œuvre des actions qui ont commencé à porter leurs fruits depuis le dernier trimestre 2015.
- **La persistance de litiges plus complexes, avec des enjeux financiers non négligeables** pouvant représenter plusieurs milliers, voire plusieurs dizaines de milliers d'euros, qui concernent essentiellement les clients de fournisseurs installés de plus longue date sur le marché français, ou qui trouvent leur origine dans certaines mauvaises pratiques persistantes du distributeur public d'électricité ERDF (devenu Enedis).

« Entre un service public pas toujours exemplaire, des nouveaux entrants agressifs sur les prix mais dont le service clients n'est pas la priorité et des opérateurs qui ne lâchent rien sur les rattrapages de facturation tant que la loi ne le leur impose pas, le consommateur a plus que jamais besoin d'un tiers réellement indépendant pour obtenir une information claire et une assistance efficace », selon Jean Gaubert.

Pour l'avenir, les réformes soutenues par le médiateur et actées par le législateur en 2015 ne manqueront pas de modifier le paysage de la consommation de l'énergie et donc l'activité de l'institution publique. Il en est ainsi, par exemple, de **l'interdiction des régularisations de facturation sur plus de 14 mois**, qui entrera en vigueur à partir du 19 août 2016 et devrait réduire les difficultés de paiement des consommateurs et donc le nombre de litiges, ou bien du **chèque énergie**, les premiers ayant été distribués fin mai 2016 dans les quatre départements de l'expérimentation. Ce dernier constitue une avancée importante pour les ménages les plus précaires, que le médiateur souhaite voir confortée et généralisée.

Le médiateur se réjouit aussi que le gouvernement et les parlementaires aient engagé une **réforme de la fiscalité de l'énergie et en particulier de la contribution au service public de l'électricité**, indispensable au financement de la transition énergétique.

Enfin, la **généralisation des dispositifs de médiation** dans tous les secteurs de la consommation, prévue par ordonnance publiée en août 2015, devrait contribuer à développer la culture et la qualité de la médiation en France, par ailleurs fortement encouragée par les réformes menées dans le secteur de la Justice.

[Consultez le rapport d'activité 2015 sur : www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

Chiffres clefs 2015 :

1,9 millions de consommateurs informés par les sites Internet et le n° vert 0 800 112 212
12 319 litiges reçus par le médiateur national de l'énergie
2 910 recommandations de solution
93% des consommateurs prêts à recommander le médiateur

Contact presse :

Caroline KELLER : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44 ; caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie a pour mission légale d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou distributeurs d'énergie : www.energie-mediateur.fr
Pour trouver toutes les informations pratiques sur les démarches et les droits des consommateurs en matière d'énergie : www.energie-info.fr