



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011

20 MARS 2012



RAPPEL DES MISSIONS

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative à l'énergie.

Ses 2 missions sont:

- **Recommander des solutions** aux litiges entre les consommateurs d'électricité et de gaz et leurs fournisseurs;
- **Inform**er les consommateurs sur leurs droits et les **conseiller** dans leurs démarches.

AU SERVICE DE CHAQUE CONSOMMATEUR

Un litige, une solution

Denis Merville
Médiateur national de l'énergie

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

- 5 ans après l'ouverture du marché à la concurrence, les consommateurs français peinent toujours à trouver leurs repères (résultats de 5^{ème} baromètre annuel Energie-Info)
 - 42% des français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité,
 - 37% savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz
- Paradoxe : la consommation d'électricité et de gaz se révèle un sujet de préoccupation important pour les $\frac{3}{4}$ d'entre eux
- Une hausse des prix du gaz et de l'électricité inéluctable (+ 30% de hausse du prix de l'électricité d'ici à 2016 d'après la CRE)
 - Vieillissement du parc de production français
 - Retard dans le renforcement des réseaux
 - Développement des énergies renouvelables
 - Péréquation tarifaire insulaire

CSPE



Informer, conseiller, protéger



L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN CHIFFRES

- Près de 18.000 réclamations reçues en 2011
- 410€ = somme obtenue en moyenne par consommateur après recommandation
- 4 mois : délai de résolution d'un dossier à compter de sa réception
- 1205 recommandations émises en 2011


UNE INSTITUTION EFFICACE

- 74% des dossiers entrant dans le champ de compétences du médiateur ont été résolus ou ont fait l'objet d'une recommandation
- 77% des recommandations ont été suivies par les opérateurs
- L'extension du champ de compétences = une nécessité :
 - souscriptions de contrat abusives
 - problèmes de raccordement
 - petites entreprises ou syndicats de copropriété
 - photovoltaïque
- Mise en place d'un dispositif de règlement en ligne des litiges

AU SERVICE DE TOUS LES CONSOMMATEURS

Anticiper et prévenir les litiges

Bruno Lechevin
Délégué général





LINKY, LE COMPTEUR « SEMI-COMMUNICANT »

- Linky : un compteur plus évolué que l'ancien ou un véritable instrument pour faire des économies d'énergie et maîtriser l'évolution des factures ?
- Position commune du MNE et de l'ADEME : une information en temps réel et sur le lieu de vie, gratuite et accessible à tous les consommateurs
- Linky = un objet d'intérêt général
- Nouveaux débats : gratuité et propriété du compteur
- Un bouleversement du paysage des réclamations attendu



LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- 3,8 millions de ménages consacrent plus de 10% de leur budget à leurs dépenses d'énergie
- En 2011, plus de 15% des saisines relevaient de difficultés de paiement avec une dette moyenne de 1900€
- Les mesures prises ne sont pas à la hauteur des enjeux :
 - Distribution du TPN uniquement par EDF et les fournisseurs historiques locaux
 - Réalité des coupures
 - au moins 500 000 consommateurs ont fait l'objet d'une réduction ou d'une suspension de fourniture d'énergie en 2011
 - Absence de trêve hivernale
 - Création d'un « chèque énergie »

CONCLUSION