



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 29 mai 2018

Bilan 2017 du médiateur : des litiges en hausse de 19%

À l'occasion de la sortie de son rapport d'activité pour 2017, le médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, dresse un bilan mitigé du fonctionnement des marchés de fourniture d'énergie, avec une hausse de 19% du nombre de litiges par rapport à 2016. Recrudescence de « mauvaises » pratiques commerciales de la part de certains fournisseurs, problèmes récurrents de facturation et de service après-vente, qui ne sont pas seulement l'apanage des nouveaux entrants, et information peu transparente, ont marqué l'année 2017.

Constat n°1 : Les « mauvaises » pratiques commerciales s'intensifient

Au cours de l'année 2017, les fournisseurs Engie et Direct Energie ont été sanctionnés par les autorités compétentes pour leurs pratiques commerciales douteuses. De son côté, le médiateur a enregistré 1 519 litiges relatifs à des contestations de souscription ou à des pratiques de démarchage trompeuses ou déloyales (contre 1 140 en 2016). La plupart concernent Engie et Eni. Cette tendance ne diminue pas en 2018, bien au contraire, d'autant que d'autres fournisseurs, notamment Total Spring, commencent à effectuer du démarchage à domicile, avec de premiers litiges à la clé.

Constat n°2 : les fournisseurs doivent maîtriser le B.A. BA de leur métier

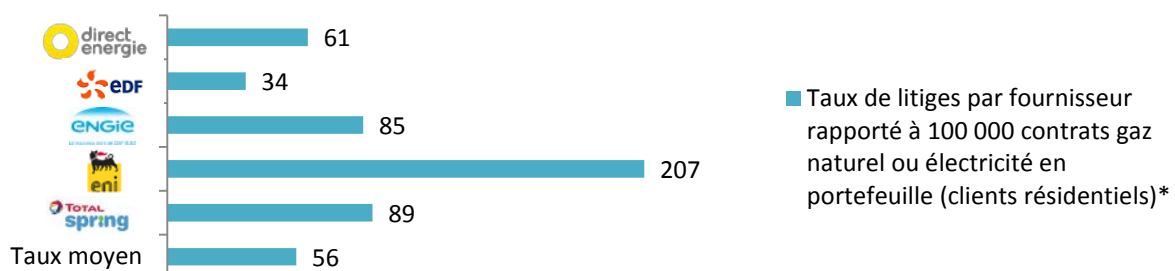
Savoir facturer, traiter efficacement les réclamations, et rembourser rapidement en cas d'erreur ou de trop perçu, tel est le savoir-faire minimum attendu d'un fournisseur d'énergie. Or, le médiateur observe qu'Eni est « empêtré » dans des problèmes de facturation, qu'Engie a dû arrêter la commercialisation aux copropriétés de ses contrats de gaz « Vertuoz », qu'il ne parvenait pas à facturer, et qu'Antargaz ne joue pas correctement le jeu de la médiation. Ces fournisseurs d'énergie ne sont pourtant pas les « derniers nés » sur le marché...

Constat n°3 : un travail d'information des consommateurs est plus que jamais nécessaire

Deux exemples concrets illustrent la nécessité que le médiateur puisse continuer à jouer un rôle de pédagogue en matière d'information des consommateurs : le manque de transparence des offres de fourniture d'énergie, en particulier sur les économies réalisables, et la fin annoncée des tarifs réglementés de gaz naturel.

Il serait impensable de faire deux fois la même erreur ! L'expérience acquise lors de la suppression des tarifs réglementés de vente pour les professionnels doit servir. Jean Gaubert souhaite que la disparition des tarifs réglementés de vente de gaz naturel soit associée à la mise en place de deux mesures phares pour protéger les consommateurs les plus fragiles : l'instauration d'un système de prix de référence et la mise en place d'un fournisseur de dernier recours.

Il faut également que tous les acteurs, professionnels, pouvoirs publics et représentants des consommateurs, unissent leurs efforts pour que cette nouvelle étape dans la libéralisation du marché français de l'énergie ne se fasse pas au détriment des consommateurs.



**Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent.*



« 2017 a été une année de travail intense. [...] ces quelque 15 000 litiges dont nous avons été saisis représentent une hausse de 19% par rapport à 2016. [...] La majorité des dossiers que nous traitons porte toujours sur des contestations de la facturation [...], tandis que d'autres contentieux persistent ou sont en recrudescence, comme ceux liés au démarchage. Nombre de consommateurs, contestant une souscription de contrat, se tournent vers nous. Cette forte activité démontre, s'il était encore nécessaire, l'utilité d'une médiation de qualité et indépendante, telle que je l'ai toujours

défendue. » Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie

[>> Consultez le rapport d'activité 2017](#)

Chiffres-clés du médiateur en 2017 :




- 2 189 000 consommateurs informés par ses sites internet et par son n° vert 0 800 112 212
- 14 548 litiges enregistrés
- 3 724 recommandations de solutions et accords amiables émis
- 768 € accordés en moyenne aux consommateurs
- 92% des consommateurs ayant saisi le médiateur le recommanderaient à un proche.



CONTACTS PRESSE :

Emilie Pourquery 01 44 94 66 61 - 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

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

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