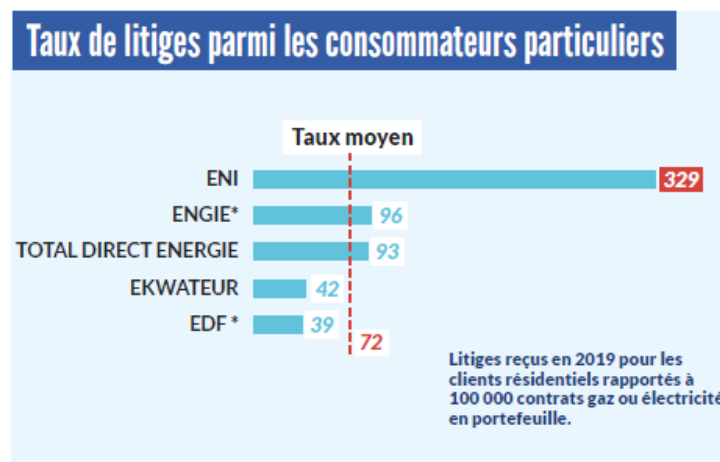


COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le mardi 16 juin 2020

## En 2019, le médiateur national de l'énergie a enregistré le plus grand nombre de litiges depuis sa création, en hausse de 35 % par rapport à 2018

A l'occasion de la publication de son rapport annuel 2019, le médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL, annonce une forte hausse des litiges reçus par ses services : 22 807 en 2019 contre 16 934 en 2018. Une grande partie de ces litiges pourrait être évitée si les acteurs du secteur respectaient mieux la réglementation et les procédures de marché.



- ✓ Le médiateur national de l'énergie est de plus en plus sollicité : 35 % de litiges en plus en 2019 par rapport à 2018, et même + 86 % par rapport à 2016 !  
Les raisons de cette hausse sont multiples : une activité plus intense sur le marché concurrentiel, le déploiement des compteurs communicants qui peut être le révélateur de problèmes antérieurs, une augmentation de la notoriété du médiateur et des dysfonctionnements rencontrés par certains fournisseurs d'énergie, notamment ENI, dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients.
- ✓ Le médiateur est saisi de nombreux litiges qui ne devraient pas exister si les fournisseurs appliquaient mieux la réglementation, et en particulier les dispositions du code de la consommation. Il s'étonne du nombre de ces litiges qui auraient dû être réglés au stade de la réclamation, sans que son intervention ne soit nécessaire.  
Près de la moitié des recommandations émises par le médiateur porte sur des problèmes de facturation des consommations : index estimés lors l'activation ou de la résiliation des contrats, mauvaises références de compteurs, échéanciers de mensualisation sous-évalués ou facturation au-delà de 14 mois de consommation sont autant de sujets récurrents dont le médiateur est saisi.
- ✓ Bien qu'elles ne soient pas contraignantes, 85 % des médiations sont suivies en totalité par les opérateurs. Ce taux déjà élevé ne satisfait pas complètement Olivier CHALLAN BELVAL, qui considère que ses recommandations devraient être systématiquement suivies.

## LES PRIORITES ET PROPOSITIONS DU MEDiateUR POUR AMELIORER LE FONCTIONNEMENT DES MARCHES DE L'ENERGIE

1. **Faire progresser les pratiques** des acteurs du secteur, notamment celles du fournisseur **ENI** (qui représente à lui seul près d'1 litige sur 5 reçus en 2019) et du gestionnaire de réseau **ENEDIS**, avec lequel il rencontre des difficultés pour obtenir des informations nécessaires à la médiation.
2. Faire cesser les **démarchage abusifs et frauduleux** en les dénonçant auprès des pouvoirs publics et en faisant des propositions pour encadrer très strictement le démarchage à domicile.
3. Veiller à ce que **l'ouverture des marchés se fasse au bénéfice des consommateurs**, en les informant sur leurs droits et obligations, et en les aidant à régler les problèmes qu'ils rencontrent.
4. Accompagner les consommateurs dans la perspective de la **fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel par** son service d'information Energie-Info et en mettant à disposition son comparateur d'offres [comparateur.energie-info.fr](http://comparateur.energie-info.fr) neutre et indépendant prévu par la loi énergie-climat.

### [Découvrir les 10 propositions du médiateur](#)



« Il n'est pas normal que le médiateur national de l'énergie soit saisi d'autant de litiges qui auraient pu, et surtout dû, se régler sans mon intervention si les opérateurs du secteur de l'énergie avaient appliqué strictement les règles et procédures qui s'imposent à eux. Je leur rappelle leur obligation d'agir en acteurs responsables pour que les litiges dont je suis saisi diminuent fortement. L'ouverture des marchés de l'énergie progresse. Comme le prévoient expressément les directives européennes, elle doit se faire au bénéfice des consommateurs. » **Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

### CHIFFRES CLES POUR 2019

- ✓ 2.1 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone
- ✓ 22 807 litiges reçus
- ✓ 6 784 recommandations et accords amiables émis en 70 jours en moyenne
- ✓ 38 recommandations génériques publiées en 2019 (403 depuis 2006)
- ✓ 5.3 millions d'euros de budget et 41 agents

### [Voir le dossier de presse](#)

### [Lire l'intégralité du rapport annuel](#)

### CONTACTS PRESSE

**Émilie Pourquery** : 06 17 77 11 41 / [emilie.pourquery@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.pourquery@energie-mediateur.fr)

**Caroline Keller** : 06 46 74 00 44 / [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Energie-Info, le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) et par téléphone au 0800 112 212 (service et appel gratuits).

Suivez l'actualité du médiateur sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) et

