

Nommé médiateur national de l'énergie il y a 1 an, Olivier CHALLAN BELVAL fait le point sur les avancées obtenues

Le 25 novembre 2019, Olivier CHALLAN BELVAL était nommé médiateur national de l'énergie par [arrêté interministériel](#). À l'occasion de l'anniversaire de sa nomination, il dresse un premier bilan de son action pour améliorer la protection des consommateurs d'énergie.

L'année 2020 sera une année record en terme d'activité pour le médiateur national de l'énergie : depuis sa création il y a plus de 10 ans, les litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) n'ont jamais été aussi nombreux. Avec plus de 23 000 litiges déjà comptabilisés depuis le 1^{er} janvier 2020 alors que l'année n'est pas terminée, leur nombre dépasse celui de 2019.

Pour juguler cette hausse, Olivier CHALLAN BELVAL avait formulé [10 propositions pour améliorer l'avenir](#) dans le rapport annuel 2019 de l'institution. Un an après sa nomination, il salue plusieurs avancées obtenues ou qui sont en bonne voie d'aboutir :

- Le [décret n°2005-123 du 14 février 2005](#) est en cours de modification par le Gouvernement pour simplifier les modalités de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) appliquée sur les factures de gaz naturel ;
- Les échanges du médiateur avec ENEDIS sur la prise en charge des travaux de rénovation des colonnes montantes d'électricité ont permis de converger vers des principes partagés qui devraient permettre de faire évoluer ses pratiques dans un sens plus respectueux des droits des consommateurs d'électricité ;
- Enfin [l'article 65 du projet de loi d'accélération et de simplification de l'action publique](#) devrait permettre d'intégrer au réseau de distribution de gaz l'ensemble de l'installation située en amont du compteur de gaz, ce qui inclura le « *bout parisien* ».

En ce qui concerne ses propositions pour encadrer plus strictement le démarchage à domicile pour la vente de contrats de fourniture d'énergie, même si elles ne se sont pas encore traduites par des évolutions réglementaires, le médiateur se félicite que les fournisseurs aient enfin pris des mesures pour mieux encadrer les méthodes de vente de leurs prestataires ; il attend qu'elles aboutissent à des résultats concrets. Il continuera à dénoncer sans relâche les mauvaises pratiques et à collaborer avec la DGCCRF pour y mettre un terme, sans exclure, en cas de pratique frauduleuse, de saisir le procureur de la République en application de l'article 40 du code de procédure pénale.

En complément des propositions formulées dans le rapport annuel 2019, Olivier CHALLAN BELVAL appelle les opérateurs :

- à améliorer sensiblement leur service commercial et notamment d'améliorer le traitement des réclamations de leurs clients, afin d'y apporter une réponse satisfaisante dans le délai de 2 mois, préalable à la saisine du médiateur ;
- à suivre systématiquement les recommandations qu'il émet pour les litiges instruits en médiation.



« Le marché de l'énergie est ouvert depuis plus de 13 ans et 79 % des consommateurs, selon le [Baromètre énergie-info 2020](#), sont préoccupés par leur consommation d'énergie. Il est essentiel que les acteurs du secteur améliorent leurs pratiques, en appliquant strictement les textes législatifs et réglementaires précis et protecteurs. La hausse continue des litiges reçus par mes services n'est pas acceptable ! Certains fournisseurs d'énergie doivent mieux traiter et respecter leurs clients. » **Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

CONTACTS PRESSE Émilie Pourquery : 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller : 06 46 74 00 44 / 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.

énergie-info le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur energie-info.fr et par téléphone au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits). Suivez l'actualité du médiateur sur energie-mediateur.fr et sur les réseaux sociaux.