

**Communiqué de presse
mardi 24 mai 2022**

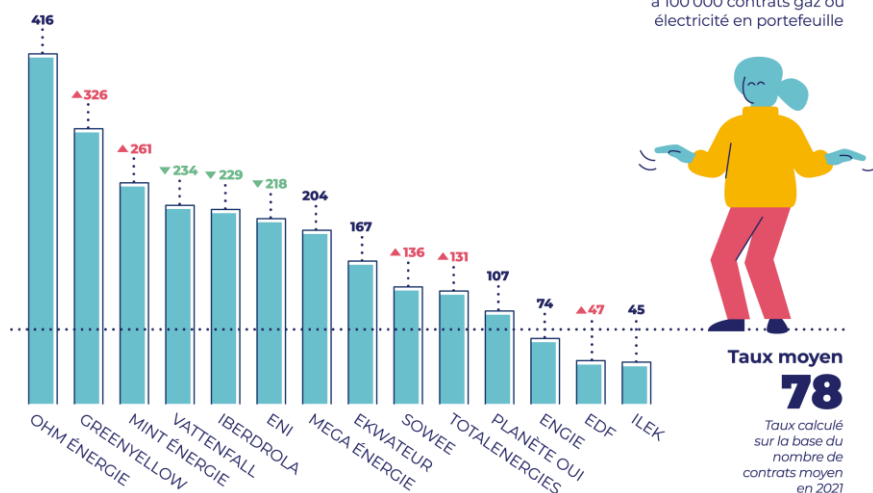
LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : DES SOLLICITATIONS TOUJOURS PLUS NOMBREUSES EN 2021 DANS LE CONTEXTE DE LA HAUSSE DES PRIX

Les consommateurs n'ont jamais été aussi nombreux à faire appel au médiateur national de l'énergie pour résoudre un litige. Alors que 12 260 litiges étaient recensés en 2016, le médiateur en a enregistré 30 626 en 2021, soit une augmentation de 150% en 5 ans. C'est l'un des points marquants de son rapport d'activité de 2021, rendu public le 24 mai 2022. Dans le contexte de hausse des prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie est plus que jamais mobilisé pour informer et protéger les consommateurs d'énergie.

En 15 années d'existence, le médiateur national de l'énergie n'a jamais enregistré autant de litiges

La hausse continue des litiges reçus par le médiateur national de l'énergie (30 626 en 2021 : +13% par rapport à 2020) s'explique essentiellement par les mauvaises pratiques de certains fournisseurs, souvent cumulées à un traitement défaillant des réclamations des clients. La forte hausse des prix a également conduit les consommateurs à être plus attentifs à leurs factures d'énergie, et à plus souvent les contester.

Taux de litiges par fournisseur



Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés.
Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.
Le fournisseur E. LECLERC ÉNERGIES ayant quitté le marché en octobre 2021, son taux de litige n'a pas été calculé.

En 2021, ce sont les fournisseurs OHM ENERGIE, GREENYELLOW et MINT ÉNERGIE qui ont les taux de litiges pour 100 000 contrats résidentiels les plus élevés, avec respectivement 416 pour OHM ENERGIE, 326 pour GREENYELLOW et 261 pour MINT ÉNERGIE ; le taux de litiges moyen, tous fournisseurs confondus, est de 78 !

Les fournisseurs TOTALÉNERGIES et ENI, qui s'étaient vu attribuer des "cartons rouges" par le médiateur national de l'énergie les années précédentes, ont pris des mesures pour améliorer le traitement des

réclamations de leurs clients, qui commencent à porter leurs fruits. Le médiateur national de l'énergie les encourage vivement à poursuivre leurs efforts.

Les contrats des consommateurs impactés par la hausse des prix de l'énergie

Du fait de l'augmentation des prix sur les marchés de l'énergie, le nombre d'offres de fourniture disponibles, qui sont référencées dans le comparateur du médiateur national de l'énergie, a été divisé par deux à la fin de l'année 2021. La plupart des fournisseurs ont augmenté leurs prix de vente et il est devenu plus difficile de faire jouer la concurrence pour faire des économies. Certains fournisseurs ont quitté le marché volontairement (E. LECLERC ENERGIE par exemple) ou parce qu'ils ont fait l'objet d'une liquidation judiciaire ; d'autres ont choisi d'indexer leurs prix de vente sur les prix de marchés, qui sont en forte augmentation, plutôt que sur les tarifs réglementés, qui permettent aux consommateurs d'être protégés par le « bouclier tarifaire » mis en place par le Gouvernement.

Ainsi, depuis le début de l'année 2022, les clients de MINT ENERGIE et de MEGA ENERGIE se plaignent de la hausse très importante de leurs factures d'électricité, qui résulte d'un changement de la formule d'indexation de prix, sans qu'ils n'aient pu véritablement en mesurer la portée lorsque leur fournisseur les en a informés.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux fournisseurs qu'ils ont, en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation, l'obligation d'informer leurs clients de tout projet de modification contractuelle et de sa portée exacte ; cette information doit être loyale et compréhensible.

Il est nécessaire de protéger tous les consommateurs, non seulement les particuliers, mais aussi les « petits professionnels »

Un certain nombre d'entreprises ont contacté le médiateur national de l'énergie à la fin de l'année 2021, car leur contrat de fourniture d'énergie arrivait à échéance et qu'elles ne parvenaient pas à trouver de nouveau contrat de fourniture d'énergie à des prix soutenables financièrement. La forte hausse des prix de l'énergie a mis en lumière des difficultés spécifiques aux petits professionnels, qui sont moins bien protégés par le code de la consommation que les particuliers, alors qu'ils rencontrent des problématiques similaires et ne disposent pas des moyens leur permettant d'assurer efficacement leur défense.

C'est la raison pour laquelle le médiateur national de l'énergie demande que les dispositions du code de la consommation qui protègent les consommateurs particuliers soient étendues aux petits professionnels.

Chiffres clés du médiateur national de l'énergie en 2021 :

- 3,5 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone (+23%)
- 30 626 litiges reçus (+13%), dont 15 327 saisines formelles
- 9 051 recommandations et accords amiables émis (+18%)
- Taux de satisfaction : 86% et taux de recommandation : 92%
- 5,3 millions d'euros de budget et 43 agents



« L'année 2021 a été marquée par la hausse des prix de l'énergie. Bien que le gouvernement ait mis en place un « bouclier tarifaire » en gaz et en électricité, cette situation montre que s'il est nécessaire de protéger davantage les particuliers, il est également nécessaire de mieux protéger les petits professionnels. »

Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

Télécharger le rapport annuel 2021 du médiateur national de l'énergie

CONTACTS PRESSE

Marine Michalik : 06 17 77 11 41 / marine.michalik@energie-mediateur.fr

Caroline Keller : 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr