

Communiqué de presse
mardi 30 mai 2022

RAPPORT ANNUEL 2022 DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE À L'ORIGINE DE PRATIQUES CONTESTABLES

Le médiateur national de l'énergie a enregistré 30 558 litiges en 2022 (même niveau qu'en 2021), et a informé 4,6 millions de consommateurs (+ 27% par rapport à 2021).

Dans le contexte de la crise des prix de l'énergie, les consommateurs ont été plus nombreux à solliciter le service d'information du médiateur national de l'énergie (énergie-info) sur la hausse des prix du gaz et de l'électricité, les boucliers tarifaires, les mesures de soutien aux entreprises, la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel, ou la conformité des pratiques tarifaires de certains fournisseurs.

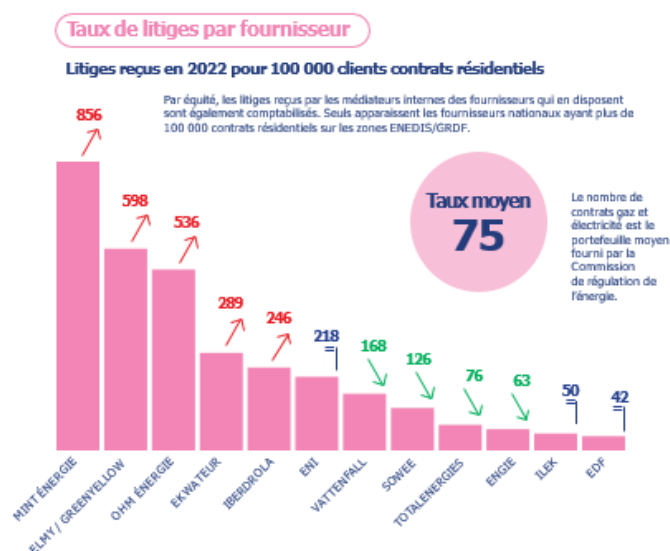
Conséquence de la hausse des prix, le nombre de litiges liés aux prix facturés et à leur évolution a doublé.

Une forte augmentation des litiges liés aux pratiques tarifaires

En 2022, le nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie est resté stable, mais cette stabilité masque des situations contrastées. L'amélioration du traitement des réclamations de leurs clients par les principaux fournisseurs, l'arrêt provisoire du démarchage à domicile et par téléphone pour la vente de contrats de fourniture d'énergie, et le déploiement des compteurs communicants, ont permis de réduire le nombre de litiges « classiques », dont le médiateur national de l'énergie était habituellement saisi. En revanche, les hausses sans précédent des prix de l'énergie ont été souvent répercutées par certains fournisseurs de façon peu transparente, voire incompréhensible ou trompeuse, occasionnant une forte augmentation de ce type de litiges : la part des litiges liés à des changements de prix a doublé par rapport à 2021 (de 8 à 16%).

Le médiateur national de l'énergie attribue en 2022 un « *carton rouge* » aux fournisseurs OHM ENERGIE et GAZ DE BORDEAUX ; il attribue également un « *carton rouge* » commun aux fournisseurs MINT ENERGIE, MEGA ENERGIE et WEKIWI, pour leurs pratiques ne respectant pas les consommateurs.

Les 3 fournisseurs dont les taux de litiges pour 100 000 contrats résidentiels sont les plus élevés sont MINT ENERGIE (856), suivi par GREENYELLOW, dont l'activité de fourniture de gaz et d'électricité aux particuliers a été rachetée par ELMY (598) et OHM ENERGIE (536).



Le top 4 des mauvaises pratiques tarifaires observées en 2022

Le médiateur national de l'énergie a constaté des pratiques tarifaires problématiques qui se sont avérées préjudiciables pour les consommateurs qui les ont subies :

1

Des prix non connus au moment où l'énergie était consommée

C'est le cas notamment de WEKIWI, MEGA ENERGIE et GAZ DE BORDEAUX, qui ont commercialisé des offres de fourniture dont le prix, indexé sur les prix de marché, n'était pas connu au moment où l'énergie était consommée, puisque ce prix ne pouvait être déterminé qu'en fin de mois.

2

Des contrats ne permettant pas de bénéficier du bouclier tarifaire

A titre d'illustration, GAZ DE BORDEAUX a refusé jusqu'en septembre 2022 de commercialiser des contrats de fourniture de gaz permettant à ses clients en offre de marché de bénéficier du bouclier tarifaire. Ceux qui résidaient dans la zone de desserte historique de ce fournisseur, et dont le contrat arrivait à échéance, ont donc été confrontés à des hausses de prix très importantes, sans pouvoir souscrire de contrat avec un autre fournisseur de gaz.

3

Des modifications de contrats en cours, sans donner une information loyale et transparente

Plusieurs fournisseurs, notamment MINT ENERGIE, MEGA ENERGIE et WEKIWI, ont utilisé l'article L. 224-10 du code de la consommation pour informer leurs clients d'augmentations de prix en cours de contrat, mais de façon insuffisamment transparente et compréhensible.

4

De fortes hausses de prix intervenant peu après la souscription d'offres à des prix particulièrement attractifs

Le fournisseur OHM ENERGIE a ainsi informé ses clients, parfois quelques semaines seulement après la souscription de leur contrat, d'une forte hausse de ses prix ; à l'automne 2022, il les a incités à résilier leur contrat et à en souscrire un nouveau à compter d'avril 2023...

Le médiateur national de l'énergie formule de nouvelles propositions pour mieux protéger les consommateurs domestiques, ainsi que les « petits professionnels »

Chaque année, le médiateur national de l'énergie formule des propositions pour améliorer les pratiques des opérateurs, mieux protéger les consommateurs et faire diminuer le nombre de litiges. En 2022, il propose de mieux encadrer les évolutions contractuelles, par une modification des dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation. Il propose également des évolutions législatives pour mieux protéger les très petites entreprises (TPE), et pour mieux encadrer la possibilité de leur facturer des frais de résiliation anticipée. Enfin, il demande que les conditions d'octroi des autorisations de fourniture d'énergie soient renforcées.



« Si le nombre de litiges « classiques » a légèrement diminué, celui concernant les prix appliqués a fortement augmenté à cause de l'apparition de nouvelles mauvaises pratiques chez certains fournisseurs. Pour améliorer le fonctionnement du marché, je publierai à la rentrée un guide des recommandations de bonnes pratiques, rédigé en concertation avec l'ensemble des acteurs du secteur de l'énergie. Leur mise en application permettra d'éviter que surviennent des litiges qui n'auraient bien souvent pas dû exister ! »

Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

[!\[\]\(166772600a13ad0a433053f90fe45649_img.jpg\) Télécharger le rapport annuel 2022 du médiateur national de l'énergie](#)

Chiffres clés du médiateur national de l'énergie en 2022 :

- 4,6 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone (+27%)
- 30 558 litiges reçus (stable), dont 13 751 saisines formelles
- 7 871 recommandations et accords amiables émis
- Taux de satisfaction : 80% ; taux de recommandation : 92%
- 5,5 millions d'euros de budget et 43 ETPT

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