

## TOUJOURS PLUS DE CONSOMMATEURS EN QUÊTE D'INFORMATION

En 2022, ce sont 4,6 millions de consommateurs, contre 3,6 millions en 2021 (+ 27%) qui ont consulté le service d'information du médiateur national de l'énergie, pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie, obtenir des informations sur les offres de marché disponibles, vérifier le bien-fondé de certaines pratiques ou rechercher des solutions aux litiges qui les opposaient à leurs fournisseurs.



Les consommateurs ont la possibilité de contacter le service d'information du médiateur national de l'énergie par téléphone, mais une majorité d'entre eux utilise ses sites internet; le site [energie-info.fr](http://energie-info.fr) a ainsi enregistré 4,1 millions de visites, en hausse de 25%; parmi ces internautes, 2,1 millions ont utilisé le comparateur d'offres, ce qui représente un tiers de plus qu'en 2021; près de 344 000 personnes ont consulté le site internet du médiateur; 10 000 consommateurs l'ont contacté par écrit (courrier, courriel ou formulaire en ligne).

**+ 25%**

de visites du site [energie-info.fr](http://energie-info.fr)

**+ 7%**

d'appels au numéro vert du service [energie-info](http://energie-info.fr)

## DISPARITION DU TARIF RÉGLEMENTÉ DU GAZ : DE VRAIS RISQUES !

TRIBUNE

**Alain Bazot**  
Président de  
l'UFC-Que Choisir



**« Les mauvaises pratiques dans le domaine de la fourniture d'énergie sont légion et pourraient bien retrouver un regain d'intensité. »**

*Démarchages intempestifs, non-respect du délai maximal de 14 mois pour adresser un rattrapage de facturation, manque de clarté, parfois savamment entretenu, sur les modalités de détermination du prix et leurs conséquences directes sur la facturation annuelle, mais aussi insécurité juridique avec les discrètes modifications par certains professionnels de leurs contrats... Les mauvaises pratiques dans le domaine de la fourniture d'énergie sont légion et pourraient bien retrouver un regain d'intensité.*

*Avec la prochaine disparition du tarif réglementé du gaz au 1<sup>er</sup> juillet 2023, actée par la loi Énergie-climat de 2019, à la suite de la décision du Conseil d'État qui a vu en lui une entrave au droit de l'Union européenne, il est plus que jamais indispensable de garantir une protection effective des consommateurs qui ne saurait se limiter à attendre des décisions de justice, trop longues à obtenir, pour*





*ne pas dire improbables, ou encore parier sur un marché concurrentiel naturellement vertueux...*

*Les tarifs réglementés présentent des avantages à plusieurs égards, qui se sont révélés prégnants dans la crise énergétique actuelle. En premier lieu, il s'agit d'offres sécurisées juridiquement, dont l'évolution tarifaire, fixée par décret, est transparente et doit être représentative des coûts objectivement supportés par les fournisseurs. En deuxième lieu, ce type d'offre constitue un étalon tarifaire pour le marché, un repère pour les consommateurs. Enfin, à l'heure actuelle, elle signifie la bonne répercussion du bouclier tarifaire aux consommateurs, sans contrôle extérieur.*

*Aujourd'hui, les offres de marché proposent des prix supérieurs ou égaux aux tarifs réglementés. La disparition du tarif réglementé occasionnera donc un remplacement de l'équilibre de marché à un niveau tarifaire supérieur, soit une augmentation des prix payés par les consommateurs dans un contexte inflationniste qui leur est déjà défavorable.*

*Le tarif de référence du gaz, dont la définition fait actuellement l'objet d'une consultation publique de la part de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), s'il a pu être présenté comme le relai du tarif réglementé, demeure seulement informatif et non contraignant pour les fournisseurs. Par ailleurs, sa publication, dans l'état actuel*

*des débats, n'est pas garantie après la fin du bouclier tarifaire. Laisser disparaître les tarifs réglementés du gaz sans leur accorder un sursis constitue donc une faute préjudiciable à de très nombreux ménages dans le secteur aussi crucial que celui de l'énergie. C'est la raison pour laquelle l'UFC-Que Choisir, avec de nombreuses autres associations de consommateurs, a appelé à une prorogation pour au moins 2 ans de ce tarif.*

*Rappelons que la fin du tarif réglementé du gaz signifie l'arrivée sur le marché de près de 2,4 millions de consommateurs qui devront, à leur corps défendant, souscrire de nouveaux contrats – de quoi susciter l'appétit de fournisseurs peu scrupuleux... Si aujourd'hui, les signalements relatifs à des démarchages abusifs ont diminué, c'est moins en raison d'un assainissement du secteur qu'à cause de l'actuel assèchement des offres.*

*Il est clair que les consommateurs devront donc, plus que jamais, pouvoir compter sur l'action complémentaire et déterminée du médiateur national de l'énergie et de leurs associations pour les informer, les accompagner et les défendre.*



Georges, collaborateur du médiateur national de l'énergie

170 000 consommateurs ont appelé le numéro vert (0 800 112 212 / service et appel gratuits) du service énergie-info. Le nombre de ces appels au numéro vert est en hausse de 7% par rapport à 2021 ; c'est une hausse exceptionnelle, après des années de baisse liée à un moindre recours au téléphone au profit du digital, qui avait été observée pour tous les sujets de la vie quotidienne. Plus de la moitié de ces appels (11% de plus qu'en 2021) ont été traités par des conseillers, les autres sollicitations sont des demandes de coordonnées des fournisseurs sur le serveur vocal interactif.

L'augmentation des appels au service information du médiateur national de l'énergie traduit un plus grand besoin d'information et de compréhension, dans le contexte d'une situation inédite du marché de l'énergie, qui suscite des interrogations sur la hausse des prix, sur la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel, sur les offres de fourniture ou sur la conformité des pratiques de certains fournisseurs, notamment

lorsqu'elles aboutissent à un doublement, voire un triplement du montant des factures.

Pour connaître et comparer les offres d'énergie, les consommateurs utilisent directement le **comparateur d'offres** en ligne du médiateur national de l'énergie. Les consommateurs qui n'ont pas accès à internet, ou ceux qui sont peu à l'aise avec l'outil informatique, peuvent demander de recevoir par courrier des simulations tenant compte de leur lieu d'habitation et de leur niveau de consommation ; ce sont ainsi plus de 600 courriers qui ont été envoyés en 2022 avec une comparaison des offres ou la liste des fournisseurs, soit le double des envois effectués en 2021.