

## **RAPPORT ANNUEL 2023 DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE DOIT ÊTRE ENCORE RENFORCÉE**

En 2023, le médiateur national de l'énergie a informé près de 5 millions de consommateurs sur son numéro vert (0800 112 212) et ses sites internet ([energie-info.fr](http://energie-info.fr) et [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)).

Il a reçu 27 350 litiges, dont 13 999 demandes de médiation (appelées saisines). Si le nombre de saisines est resté stable par rapport à 2022, la hausse des prix de l'énergie a modifié la typologie des litiges, avec une forte augmentation des litiges liés à des changements de prix.

### **Forte hausse des saisines de médiation liées aux prix et émanant de TPE (très petites entreprises<sup>1</sup>) et de copropriétés**

Si le nombre de saisines en 2023 (13 999) est resté stable par rapport à l'année 2022 (13 751 saisines), la crise des prix de l'énergie a généré une augmentation très importante de plaintes liées à des changements de prix (+74 %) et de celles émanant de professionnels et de copropriétés (+72 %).

8 570 recommandations de solutions ont été émises par le médiateur national de l'énergie ; elles ont été intégralement suivies dans plus de 9 cas sur 10 par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution, qui ont versé près de 10 millions d'euros à leurs clients après l'intervention du médiateur national de l'énergie en 2023.

### **Les cartons rouges du médiateur national de l'énergie pour 2023**

Un carton rouge est attribué, pour la deuxième année consécutive, au fournisseur **WEKIWI pour ses mauvaises pratiques récurrentes à tous les moments de la vie des contrats**. En 2023, la quasi-totalité des saisines instruites par le médiateur national de l'énergie concernant WEKIWI a fait l'objet d'un signalement à la DGCCRF pour non-respect d'une ou plusieurs dispositions du code de la consommation ; avec 612 saisines pour 100 000 contrats, WEKIWI est le fournisseur dont le taux de saisines a été le plus élevé en 2023, 15 fois supérieur au taux moyen tous fournisseurs confondus (40).

Un autre carton rouge est attribué aux fournisseurs qui **sous-évaluent parfois délibérément le montant des mensualités de leurs clients**, avec au final des factures de régularisation de plusieurs centaines, voire milliers d'euros, qui arrivent en fin de période, en général un an plus tard. En 2023, le médiateur national de l'énergie a observé que cette mauvaise pratique était tout particulièrement le fait du fournisseur **ENI**, mais également des fournisseurs **OHM ENERGIE, ENGIE et WEKIWI**.

Le dernier carton rouge est attribué au gestionnaire de réseau de distribution **ENEDIS** pour le mauvais traitement des réclamations de ses clients relatives à la qualité de leur fourniture d'électricité, à leurs demandes de raccordement au réseau de distribution d'électricité, ainsi que pour la dégradation des conditions d'instruction de ces litiges en médiation.

---

<sup>1</sup> Catégorie des TPE ou microentreprises : entreprises employant moins de 10 salariés et réalisant un chiffre d'affaires annuel ou un total de bilan, n'excédant pas 2 millions d'euros ([décret n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 relatif aux critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance d'une entreprise pour les besoins de l'analyse statistique et économique](#)).

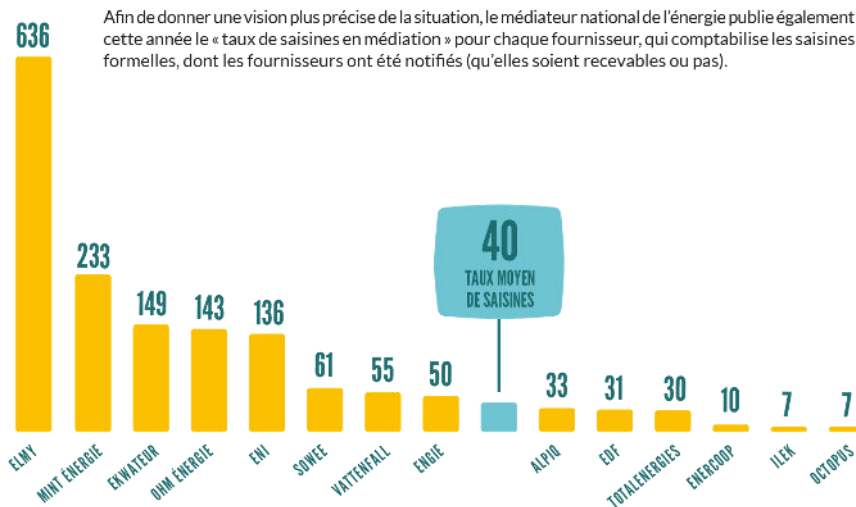
Au-delà des difficultés rencontrées en médiation, le médiateur national de l'énergie a observé des pratiques particulièrement critiquables de la part d'ENEDIS, par exemple : des redressements de consommation au-delà de 14 mois en infraction à l'article L. 224-11 du code de la consommation, des mises en service retardées au motif infondé de l'absence de compteur Linky, des refus de réalisation de travaux dont ENEDIS avaient pourtant indiqué qu'ils étaient urgents pour des raisons de sécurité.

## Un nouvel indicateur de la qualité de service des fournisseurs dans le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie

Le taux de saisines par fournisseur (basé sur le nombre de saisines du médiateur national de l'énergie, rapporté à 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité) est désormais indiqué sur le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie (<https://comparateur.energie-info.fr>) pour aider les consommateurs dans le choix de leur fournisseur d'énergie.

### Taux de saisines en médiation

Saisines reçues en 2023 pour 100 000 contrats résidentiels\*



[Télécharger le rapport annuel 2023 du médiateur national de l'énergie](#)

\* Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS / GRDF.

© Barbara GROSSMAN



« Je forme le vœu que le Parlement légifère avant la fin de l'année 2024 pour **renforcer la protection des consommateurs d'énergie**. Il est en effet nécessaire d'**améliorer encore l'information** qui doit être donnée aux consommateurs d'énergie, notamment sur les prix, de mettre un terme aux pratiques de démarchage trompeuses et d'**aligner la protection des petits professionnels sur celle des particuliers**. »

**Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

### Chiffres clés du rapport d'activité 2023 du médiateur national de l'énergie :

- 4,9 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone ;
- 27 350 litiges reçus dont 13 999 demandes de médiation (appelées saisines) ;
- 8 894 saisines recevables (dans le champ de compétence du médiateur et précédées d'une réclamation écrite à l'opérateur datant de plus de 2 mois et de moins d'un an) ;
- 8 570 recommandations et accords amiables émis ; taux de suivi : 94% ;
- Taux de satisfaction : 87% et taux de recommandation : 90% ;
- 5,3 millions d'euros de budget et 46 agents.

### CONTACTS PRESSE

Marine Michalik : 06 17 77 11 41 / [marine.michalik@energie-mediateur.fr](mailto:marine.michalik@energie-mediateur.fr)

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