

LE MÉDIATEUR

NATIONAL DE L'ÉNERGIE

INFORMATION

MÉDIATION

PROTECTION

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

RENFORCER
LA PROTECTION
DES CONSOMMATEURS
DANS UN SECTEUR
CHANGEANT



Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité.

Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.

ÉDITO



Olivia GRÉGOIRE

Ministre déléguée chargée
des Entreprises, du Tourisme
et de la Consommation

Roland LESCURE

Ministre délégué chargé de
l'Industrie et de l'Énergie



Dans le contexte de la crise énergétique, de nombreux consommateurs, particuliers et petits professionnels, se sont retrouvés en difficulté pour payer leurs factures de gaz ou d'électricité.

Le médiateur national de l'énergie mène dans cet environnement une activité de médiation particulièrement efficace et qui n'a de cesse de s'étendre car elle permet de résoudre à l'amiable un nombre croissant de conflits ou d'incompréhensions au profit des consommateurs, que ce soit des particuliers ou des petites entreprises.

Son activité est d'autant plus essentielle que la persistance de la crise énergétique depuis fin 2021 a vu se développer les signalements sur certaines pratiques et comportements indéliques, voire frauduleux, heureusement minoritaires, qui ont rendu particulièrement utile l'activité du MNE, mais aussi justifié une intensification des actions de contrôle et de sanction par la CRE et par la DGCCRF.

Dans ce contexte, ses alertes, ses coups de projecteur sur les pratiques déviantes et sa pédagogie inlassable pour développer les bonnes pratiques en font un acteur précieux pour protéger les consommateurs.

Mais il est nécessaire d'aller plus loin et de tirer les conséquences de cette période. Un renforcement de la protection des consommateurs, particuliers ou petites entreprises, moins bien protégés que les consommateurs domestiques par le cadre juridique existant, apparaît aujourd'hui nécessaire. Nous remercions le médiateur

pour ses nombreuses propositions qui ont alimenté la réflexion récente des pouvoirs publics et dont certaines pourraient être reprises dans de futurs travaux législatifs pour renforcer la protection

*NOUS REMERCIONS
LE MÉDIATEUR POUR
SES NOMBREUSES
PROPOSITIONS [...] DONT
CERTAINES POURRAIENT
ÊTRE REPRISES
DANS DE FUTURS
TRAVAUX LÉGISLATIFS
POUR RENFORCER
LA PROTECTION DES
CONSOUMATEURS*

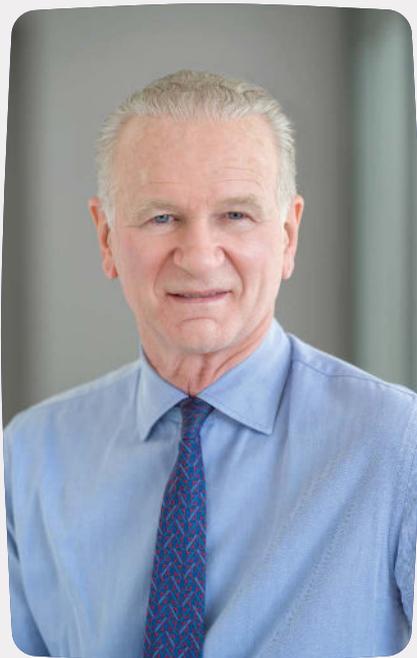
des consommateurs et des petits professionnels dans leurs relations contractuelles avec les fournisseurs d'énergie.

Il y a en effet aujourd'hui un consensus sur la nécessité d'assurer une meilleure protection des consommateurs, les particuliers comme les petits professionnels, partie faible des contrats de fourniture, qui sont insuffisamment protégés,

et insuffisamment informés quand il s'agit soit de choisir son fournisseur, soit de choisir la meilleure offre, soit de faire face à une modification contractuelle ou à une résiliation contractuelle.

L'amélioration de l'information précontractuelle et contractuelle devrait leur permettre de mieux comparer les offres entre elles et de faire un choix éclairé. Renforcer l'encadrement des modalités d'évolution des conditions contractuelles et clarifier les conditions de résiliation du contrat font aussi partie des questions qui nécessitent un réexamen.

À l'occasion de la publication de son rapport d'activité, nous adressons au médiateur national de l'énergie et à ses équipes nos plus sincères remerciements. Son action constante et résolue pour informer, conseiller et protéger les consommateurs d'énergie est déterminante.



Olivier CHALLAN BELVAL

Médiateur national de l'énergie

Si on observe une continuité du volume de saisines, le contexte exceptionnel de la hausse des prix a profondément affecté la typologie des litiges reçus, en faisant croître fortement le nombre de litiges liés aux prix, qui ont concerné 34% des litiges recevables en médiation (20% en 2022).

La crise des prix de l'énergie a d'autre part provoqué une forte hausse des saisines n'émanant pas des consommateurs domestiques : les petits professionnels (TPE), les copropriétés et les associations représentent désormais 16% des saisines instruites par mes services (10% en 2022). Petits professionnels dans une majorité des cas, ils ont été mal protégés contre ces hausses de prix et ont saisi le médiateur pour contester les nouveaux prix répercutés sur leurs factures et réclamer que les aides Gouvernementales, qui avaient entre-temps été mises en place, leur soient bien répercutées.

Ces saisines ont pesé sur l'activité de la médiation, car il a fallu consacrer des effectifs, dont l'activité était déjà contrainte, au traitement de ces dossiers inédits et complexes qui portaient sur des enjeux financiers importants et nécessitaient le développement d'une expertise nouvelle.

Le nombre et la technicité de ces litiges, ainsi que le stock de dossiers accumulés en médiation,

rendent les délais de traitement des litiges difficiles à maîtriser et nécessitent que des effectifs supplémentaires soient trouvés pour revenir au délai de 90 jours qui est prescrit par la réglementation pour émettre une recommandation.

Cette pression pèse sur l'ensemble de mes collaborateurs qui fournissent chaque année des efforts supplémentaires de productivité pour garantir ce service public à nos concitoyens. Je tiens à les en remercier ici.

L'instruction des litiges a conduit le médiateur national de l'énergie à proposer aux pouvoirs publics de renforcer l'information « transparente et compréhensible » qui doit être délivrée aux consommateurs, d'encadrer la facturation de frais de résiliation anticipée aux professionnels et de mettre fin aux pratiques déloyales qui, telles celles observées lors de démarchages, entament la confiance dans l'ouverture du marché de l'énergie. Je forme le vœu de voir le Parlement être saisi en 2024 d'un encadrement renforcé du marché et de nouvelles protections pour les consommateurs d'énergie.

Mon activité me conduit à constater quotidiennement le déséquilibre qui existe entre les consommateurs domestiques ou les petits professionnels et les fournisseurs d'énergie ; comme je l'avais déjà dit dans mon rapport de 2020, ce déséquilibre impose aux fournisseurs de faire toujours et encore des efforts pour assurer aux consommateurs d'énergie, qui sont la partie faible des contrats, une information claire, transparente, compréhensible et loyale. Ce n'est malheureusement pas ce que j'ai observé cette année pour nombre d'augmentations de prix pratiquées à l'occasion des modifications ou des renouvellements de contrats de fourniture d'énergie.

Le rapport annuel est l'occasion d'attribuer les cartons rouges du médiateur national de l'énergie, au nombre de trois cette année.

Le premier carton rouge est attribué **au fournisseur WEKIWI** (pour la deuxième année consécutive !) pour des dysfonctionnements graves observés à toutes les étapes de la vie des contrats de ses clients.

Le deuxième carton rouge est attribué **aux fournisseurs qui sous-estiment le montant des mensualités** afin de rendre leurs offres plus attractives, en occultant ainsi le fait qu'elles sont en réalité plus onéreuses. Cette pratique, qui concerne les fournisseurs ENI (en tête), mais aussi ENGIE, OHM ÉNERGIE ou WEKIWI, a eu pour conséquence pour de nombreux consommateurs la réception, en fin de période, de factures de régularisation importantes, parfois même insoutenables.

Enfin, j'attribue à regret le troisième carton rouge **au gestionnaire de réseau de distribution ENEDIS**, non seulement pour des litiges dans lesquels les demandes des consommateurs d'électricité sont mal traitées, mais aussi, et surtout, pour une forte dégradation des conditions d'instruction des litiges dont je suis saisi en médiation et du suivi de mes recommandations. ENEDIS est pourtant une grande entreprise de service public, techniquement performante et innovante. Elle n'est malheureusement pas encore parvenue à se transformer culturellement pour traiter ses usagers comme de véritables clients.

J'ai bon espoir de voir en 2024 diminuer le nombre de saisines du médiateur national de l'énergie. Outre des prix de l'énergie orientés à la baisse depuis plusieurs mois, des efforts importants de pédagogie ont été déployés en 2023 auprès des acteurs du marché, comme en témoigne notamment la publication d'un *Guide des bonnes pratiques* élaboré à partir des recommandations génériques du médiateur national de l'énergie. En 2024, j'espère les voir toujours mieux suivies par l'ensemble des opérateurs, « au bénéfice du consommateur final », ainsi que le rappellent les directives européennes sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie.

SYNTHÈSE : L'ANNÉE 2023 EN BREF

Une activité soutenue pour le médiateur national de l'énergie

Les conséquences de la crise des prix de l'énergie et la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel ont fortement impacté l'activité du médiateur national de l'énergie en 2023. Pour les consommateurs, et en particulier les petites entreprises et les copropriétés, la hausse des prix a été à l'origine de nombreux litiges en raison de l'augmentation souvent très importante des montants des factures de gaz et d'électricité. Quant à la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz, elle a conduit les particuliers à solliciter en plus grand nombre le service d'information du médiateur national de l'énergie, énergie-info, et à utiliser son comparateur d'offres. Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie a poursuivi ses missions d'information, de médiation et de protection de tous les consommateurs qui entrent dans son champ de compétence. Il a enregistré 27 350 litiges, dont 13 999 demandes de médiation (saisines) et a informé près de 5 millions de consommateurs grâce à son numéro vert (0800 112 212) et ses sites internet (energie-mediateur.fr et energie-info.fr)

UN PAYSAGE DE FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ RECOMPOSÉ

La crise des prix de l'énergie a conduit à une recomposition du marché de la fourniture, plusieurs fournisseurs ayant choisi ou été contraints d'en sortir, en cédant leur portefeuille de contrats.

- Fin décembre 2022, les contrats du fournisseur d'électricité OVO ENERGY ont été repris par le fournisseur ENI.
- Début 2023, les activités de fourniture d'électricité et de gaz naturel de GREENYELLOW ont été reprises par ELMY.
- En octobre 2023, ANTARGAZ a cédé ses activités de fourniture de gaz naturel et d'électricité au fournisseur suisse MET ENERGIE, qui s'est ainsi implanté sur le marché français.
- Placé en redressement judiciaire en octobre 2023, MEGA ÉNERGIE a vu ses contrats repris par EKWATEUR.
- Ce même fournisseur a également repris en novembre le portefeuille de contrats résidentiels d'IBERDROLA ÉNERGIE, qui avait annoncé en août 2023 mettre un terme à ses activités de fourniture de gaz et d'électricité aux particuliers.

Lors de ces transferts, les contrats ont été maintenus aux conditions de prix antérieures jusqu'à leur échéance.

UN FORT BESOIN D'INFORMATIONS ET D'ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS, NOTAMMENT AU PREMIER SEMESTRE

La recomposition du paysage des fournisseurs et les demandes habituelles concernant les offres et les litiges en cours de contrat ont généré des sollicitations auprès du service d'information énergie-info tout au long de l'année. Le service a été particulièrement sollicité jusqu'en juin, dans le double contexte de la très forte hausse des prix de l'énergie et de la disparition annoncée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel à partir du 1^{er} juillet.

Concernant la suppression des tarifs réglementés du gaz, dans les communes desservies par le gestionnaire de réseau de distribution GRDF, les sollicitations ont concerné les inquiétudes de consommateurs ne voulant effectuer aucune démarche, des questions sur les offres disponibles et l'envoi de comparaisons par courrier. Dans les communes desservies par des entreprises locales de distribution, les consommateurs ont fait part de leur incompréhension face à l'impossibilité de souscrire des offres auprès de fournisseurs de gaz concurrents du fournisseur historique.

UNE NOUVELLE TYPOLOGIE DE LITIGES EN MÉDIATION

Si le nombre de litiges enregistrés en 2023 (27 350) par le médiateur national de l'énergie a légèrement baissé (30 558 en 2022), les saisines sont restées stables, à un niveau élevé (13 999 saisines, dont 8 894 saisines déclarées recevables en médiation). En revanche, leur typologie en 2023 diffère sensiblement de celle de 2022. Elle se distingue notamment des années précédentes par une forte augmentation des litiges liés aux évolutions de prix (+74%), et par une proportion croissante de petits professionnels et de copropriétés, qui représentent 16 % des saisines de 2023, en hausse de 72 %.

La crise des prix de l'énergie a démontré une fois de plus la nécessité de mieux protéger les petites entreprises et les copropriétés, moins bien et plus tardivement protégées des hausses de prix que les particuliers. En outre, les contrats de fourniture d'énergie des entreprises et copropriétés les engagent la plupart du temps dans la durée. Elles peuvent donc se voir facturer des frais de résiliation anticipée lorsqu'elles souhaitent rompre leurs contrats, parfois souscrits sur des durées de 1 à 3 ans au moment où les prix étaient les plus élevés, pour tenter d'échapper à des coûts élevés et financièrement insupportables pour beaucoup d'entre-elles. Comme le médiateur national de l'énergie l'avait déjà exprimé dans son rapport annuel de 2022, cette situation nécessite un meilleur encadrement législatif, tandis que le manque de clarté et de cohérence du code de la consommation mériterait un travail d'uniformisation pour toutes les très petites entreprises (TPE).

UN RÔLE DE PROTECTION AFFIRMÉ D'ANNÉE EN ANNÉE

Autorité publique indépendante, le médiateur national de l'énergie est un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, auxquels il fait régulièrement des propositions destinées à mieux protéger les consommateurs et à prévenir les litiges liés à une mauvaise application de la réglementation ou à son manque de clarté. L'avant-projet de loi relatif à la souveraineté énergétique de la France, dans son titre intitulé *Améliorer la protection des consommateurs*, reprenait plusieurs de ses propositions qu'il espère voir examinées par le Parlement courant 2024.

Soucieux de tirer les leçons de la crise des prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie



a notamment plaidé pour une meilleure information des consommateurs et une modification de l'article L. 224-10 du code de la consommation sur les conditions de la modification d'un contrat en cours.

Il a émis plusieurs propositions destinées à mieux protéger les consommateurs non domestiques exposés à des risques de frais de résiliation anticipée et à encadrer les modalités de renouvellement automatique des contrats à prix fixe.

Auprès du Gouvernement notamment, le médiateur national de l'énergie a signalé les mauvaises pratiques de certains fournisseurs et invité l'ensemble des opérateurs du secteur à se conformer à son *Guide des bonnes pratiques*. Publié en octobre 2023 après consultation des principales parties prenantes, ce guide recense quelques 500 recommandations « génériques » formulées depuis 15 ans, bonnes pratiques à mettre en œuvre par les fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution dans leurs relations avec leurs clients.

En 2023, le médiateur national de l'énergie a continué à dénoncer les agissements de certains opérateurs dans ses interviews et ses prises de parole publiques ; il a signalé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) plus de 2 000 cas, portés à sa connaissance, de non-respect de dispositions du code de la consommation.

Il a par ailleurs poursuivi sa pratique de « name and shame » (« nommer et faire honte »), à travers les cartons rouges décernés dans son rapport annuel, dans les médias et sur les réseaux sociaux.

DES MOYENS HUMAINS INSUFFISANTS POUR RESPECTER LE DÉLAI RÉGLEMENTAIRE DE 90 JOURS

Les articles R. 122-1 du code l'énergie et R. 612-5 du code de la consommation fixent à 90 jours le délai réglementaire d'émission des recommandations du médiateur national de l'énergie. En 2023, le délai moyen d'émission des 8 570 recommandations a été de 137 jours. Grâce au relèvement de son plafond d'autorisation d'emplois de 3 ETPT au 1^{er} janvier 2023, ce sont 9 % de recommandations supplémentaires qui ont été émises par rapport à 2022 (7 871). Toutefois, confrontés à un flux élevé de nouvelles saisines, à un stock important de saisines en cours d'instruction, et à des problématiques plus complexes, les services du médiateur national de l'énergie connaissent des difficultés à ramener le délai moyen d'instruction à 90 jours. En 2024, le médiateur national de l'énergie avait demandé que son plafond d'autorisation d'emplois soit relevé de 2 ETPT supplémentaires, à 48 ETPT. Malgré un budget stable depuis plusieurs années, de 5,4 millions d'euros, ce relèvement ne lui a pas été accordé dans la loi de finances.

Le médiateur national de l'énergie s'appuie donc en renfort sur plusieurs alternants et stagiaires qu'il s'emploie à former, mais qui ne permettent pas de rattraper le retard accumulé depuis plusieurs années, en raison de moyens humains insuffisants.

ÉDITO

Olivia GRÉGOIRE

Ministre déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation

et Roland LESCURE

Ministre délégué chargé de l'Industrie et de l'Énergie

P. 2

Olivier CHALLAN BELVAL

Médiateur national de l'énergie

P. 4

SYNTHÈSE

L'année 2023 en bref

P. 6

1

CARTONS ROUGES

P. 14

2

INFORMATION

Les consommateurs privilégient les outils numériques pour s'informer

P. 24

L'utilisation du service énergie-info a connu deux semestres contrastés

P. 25

3

MÉDIATION

Le nombre de demandes de médiation est toujours aussi important

P. 36

Le nombre de saisines recevables en médiation a légèrement augmenté en 2023, et leur typologie a évolué

P. 38

Des sollicitations récurrentes tout au long de l'année

P. 27

Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, un outil toujours plus fiable et accessible au bénéfice du consommateur

P. 30

Illustration des thématiques récurrentes rencontrées en 2023

P. 44

Le processus de médiation s'est amélioré

P. 60

4

ORGANISATION

Un budget contraint et une organisation tendue pour parvenir à gérer l'activité

P. 70

5

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Une collaboration régulière avec les pouvoirs publics et les acteurs du secteur de l'énergie

P. 76

Tribune : Jean-Luc FUGIT, Député du Rhône, Président du Conseil Supérieur de l'Énergie

P. 77

Des initiatives pour prévenir les mauvaises pratiques

P. 79

Tribune : Marie-Amandine STÉVENIN, Présidente de l'UFC-Que Choisir

P. 80

Focus : Les propositions sur lesquelles le médiateur national de l'énergie s'est particulièrement mobilisé en 2023

P. 82

Recommandations génériques

P. 90

6

CHIFFRES CLÉS

P. 96





1

CARTONS ROUGES

3 cartons rouges sont attribués en 2023 : l'un au fournisseur WEKIWI pour ses mauvaises pratiques à toutes les étapes de la vie du contrat, le deuxième à la pratique de sous-estimation volontaire du montant des mensualités, et le troisième au gestionnaire de réseau de distribution ENEDIS.

Trois cartons rouges attribués en 2023

En 2023, le médiateur national de l'énergie attribue trois cartons rouges. Le premier carton rouge est attribué au fournisseur WEKIWI pour le non-respect récurrent, à toutes étapes de la vie du contrat, de ses obligations résultant des dispositions du code de la consommation. Le deuxième carton rouge est attribué aux fournisseurs qui sous-estiment délibérément le montant des mensualités pour tromper les consommateurs sur le coût de leur énergie. Et le troisième carton rouge est attribué à ENEDIS pour les difficultés rencontrées en médiation, ainsi que pour des pratiques particulièrement critiquables.



wekiwi

WEKIWI, POUR LA DEUXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE

Les mauvaises pratiques du fournisseur WEKIWI vis-à-vis de ses clients, qui avaient justifié qu'un carton rouge lui soit attribué en 2022, se sont poursuivies en 2023 ; elles sont constatées à toutes les étapes de la vie des contrats, de la souscription à la résiliation, et même en médiation (Voir page 63). Avec un taux de litiges de 971¹ et un taux de saisines du médiateur national de l'énergie de 612², WEKIWI reste de très loin le fournisseur qui a les « taux de sinistres » les plus élevés du marché de l'énergie, presque 3 fois supérieurs à ceux de MINT ÉNERGIE, qui arrive en deuxième position.

En outre, WEKIWI est le seul fournisseur dont la quasi-totalité des saisines a fait l'objet d'un signalement par le médiateur national de l'énergie à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour non-respect d'une ou plusieurs dispositions du code de la consommation, alors que le taux moyen de signalement pour l'ensemble des fournisseurs est d'environ 25%. Les factures de résiliation émises avec retard et les trop-perçus non remboursés sont récurrents de la part de ce fournisseur et constituent la première cause des signalements à la DGCCRF.

1. Calculé sur la base du nombre total de litiges de clients résidentiels enregistrés par le médiateur national de l'énergie (demandes formelles de médiation mais aussi signalements reçus au numéro vert ou par le formulaire de contact du site energie-info.fr) pour 100 000 contrats résidentiels.

2. Calculé sur la base des saisines formelles de consommateurs particuliers (résidentiels), déclarées recevables ou non par le médiateur national de l'énergie pour 100 000 contrats résidentiels.

CARTON ROUGE #1

Souvent mis en cause pour des démarchages abusifs, il est également reproché au fournisseur WEKIWI de proposer des offres trompeuses, faisant croire que les prix qu'il propose seraient intéressants alors qu'ils sont en réalité particulièrement élevés. D'ailleurs, en avril 2024, la DGCCRF a prononcé une amende administrative de 130 000 euros à son égard pour non-respect de ses obligations légales issues du code de la consommation lors des démarchages et en cas de rétractation.

Le médiateur national de l'énergie a également constaté que les modalités de fonctionnement des offres à forfait de WEKIWI étaient particulièrement complexes à comprendre et, de ce fait, à l'origine de factures que ses clients ne comprennent pas. Le nombre de litiges avec WEKIWI sur la seule question de la facturation a d'ailleurs augmenté de 164 % en 2023 !

Par ailleurs, il a fallu que le médiateur national de l'énergie lui en fasse la remarque pour que WEKIWI mentionne les coordonnées du médiateur national de l'énergie sur ses factures, alors qu'il s'agit d'une obligation réglementaire qu'il pouvait difficilement ignorer.

Bien que WEKIWI accepte le principe d'accords amiables, des difficultés sont très souvent rencontrées avec ce fournisseur dans le cadre de l'instruction des litiges en médiation : les échanges avec les services du médiateur national de l'énergie sont particulièrement laborieux, il faut de multiples relances pour obtenir enfin des observations, la mise en œuvre des solutions acceptées en médiation nécessite parfois plusieurs mois !

Après plusieurs réunions avec le médiateur national de l'énergie, WEKIWI a finalement annoncé qu'il avait renforcé ses équipes en charge du traitement des réclamations et de la médiation. Le médiateur national de l'énergie attend avec une certaine impatience que des améliorations significatives interviennent en 2024.

CARTON ROUGE #2



LA PRATIQUE DE SOUS-ÉVALUATION DÉLIBÉRÉE DU MONTANT DES MENSUALITÉS EST TROMPEUSE POUR LES CLIENTS ET GÉNÈRE DES FACTURES DE RÉGULARISATION EN FIN DE PÉRIODE, PARTICULIÈREMENT ÉLEVÉES

Le deuxième carton rouge attribué en 2023 concerne une pratique malheureusement trop souvent observée, qui consiste à sous-estimer délibérément le montant des mensualités, soit en prenant pour base de la mensualité une consommation significativement sous-évaluée par rapport aux usages du gaz ou de l'électricité au moment de la souscription du contrat, soit en « omettant » de réévaluer ces mensualités lorsque les prix augmentent. Ces mauvaises pratiques sont destinées à donner au consommateur l'illusion de prix compétitifs ; elles sont constitutives d'offres trompeuses, intervenant souvent dans le cadre de démarchages.

En conséquence de cette pratique, un an après la souscription, ou l'augmentation des prix, à la fin de la période de facturation, le consommateur reçoit une « facture de régularisation » dont le montant est particulièrement élevé et qui parfois atteint plusieurs milliers d'euros !

Cette pratique trompeuse a généré de nombreux litiges en 2023, tout particulièrement avec le fournisseur ENI, mais également avec les fournisseurs ENGIE, OHM ÉNERGIE et WEKIWI.

CARTON ROUGE
#3

enedis

ENEDIS POUR PLUSIEURS MAUVAISES PRATIQUES ET POUR LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES EN MÉDIATION

Le nombre de litiges impliquant ENEDIS est en baisse en 2023 par rapport aux années précédentes. Cette évolution favorable est essentiellement le résultat de la mise en place des compteurs communicants qui ont permis de diminuer significativement le nombre de litiges liés aux consommations estimées ou aux index contractuels (changement de fournisseurs, mise en service, résiliation).

En revanche, en médiation, les services du médiateur national de l'énergie ont rencontré de nombreuses difficultés pour instruire les litiges qui concernent la qualité de l'alimentation électrique et le raccordement au réseau, qui constituent le cœur de métier d'ENEDIS.

Ainsi, les observations formulées par ENEDIS sur les catégories de litiges les plus complexes, telles que les erreurs de points de livraison ou les retards de raccordement, sont trop souvent incomplètes, et parfois même erronées. En outre, ENEDIS refuse dans de trop nombreux cas de suivre des recommandations du médiateur national de l'énergie, notamment sur les litiges concernant des raccordements, en invoquant des motifs qui ne sont pas cohérents avec les observations que le service régional d'ENEDIS avait fournies pendant l'instruction du dossier en médiation !

Du fait de positions d'ENEDIS qui se sont rigidifiées en médiation, le taux d'accord amiable ne dépasse pas 40 % sur les dossiers de qualité de fourniture et de raccordement (la moyenne tous opérateurs confondus est de 61 %) tandis que le taux de suivi d'ENEDIS a perdu 10 points entre 2022 et 2023 sur ces thématiques et 4 points au global (88 % vs 92 % en 2022).

Au-delà des difficultés rencontrées en médiation, le médiateur national de l'énergie a observé des pratiques particulièrement critiquables de la part d'ENEDIS :

- ENEDIS est le seul opérateur qui refuse obstinément d'appliquer les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation en cas d'émission tardive d'un redressement de consommation. Pourtant, cet article de loi s'impose à tous les opérateurs impliqués (fournisseurs et gestionnaires de réseaux), qui ont l'obligation de ne pas facturer les consommations d'énergie de plus de 14 mois à la date du dernier relevé publié avant la facture (Voir page 52).
- Un certain nombre de mises en service d'un contrat de fourniture se sont trouvées retardées, par la faute d'ENEDIS qui avait omis de faire la mise en service du fait qu'il n'avait pas pu effectuer simultanément la pose d'un compteur Linky. Cette pratique, qui ne respecte pas les droits des consommateurs, a entraîné pour eux de la consommation sans fournisseur, dont le prix est beaucoup plus élevé que si le contrat avait été activé à la date demandée par le consommateur (Voir page 54).
- Lorsque ENEDIS accepte en médiation de verser un dédommagement dans le cas d'une situation de consommation sans fournisseur, il refuse en revanche d'en déduire le montant sur les factures qu'il émet ; il invoque des règles comptables et le fait que le faible nombre de cas en cause ne justifie pas une évolution coûteuse de son système d'information ; le médiateur national de l'énergie ne peut que faire observer que le principal gestionnaire du réseau de distribution de gaz, GRDF, parvient parfaitement à procéder à cette compensation. Il regrette que cette position particulièrement rigide d'ENEDIS oblige le consommateur à régler un montant élevé de sa facture, avant d'espérer percevoir par la suite son dédommagement ! (Voir page 64)
- À tous ces problèmes s'ajoutent quelques situations particulièrement choquantes, dans lesquelles, alors qu'ENEDIS avait indiqué pendant la médiation, ou même avant, que des travaux urgents devaient être entrepris pour des raisons de sécurité sur une colonne montante d'électricité, aucuns travaux n'avaient finalement été entrepris après la médiation, ENEDIS affirmant qu'il n'y avait finalement pas d'enjeu de sécurité (Voir page 57).

Suivi des cartons rouges de 2022

De façon générale, les pratiques contestables observées en 2022 dans le contexte de la crise des prix de l'énergie ont diminué en 2023 du fait d'une meilleure conjoncture.

Un carton rouge groupé avait été décerné aux fournisseurs MEGA ÉNERGIE, MINT ÉNERGIE et WEKIWI en raison de présentations d'offres qui n'alertaient pas correctement les consommateurs sur les risques liés à la volatilité des prix de marché.

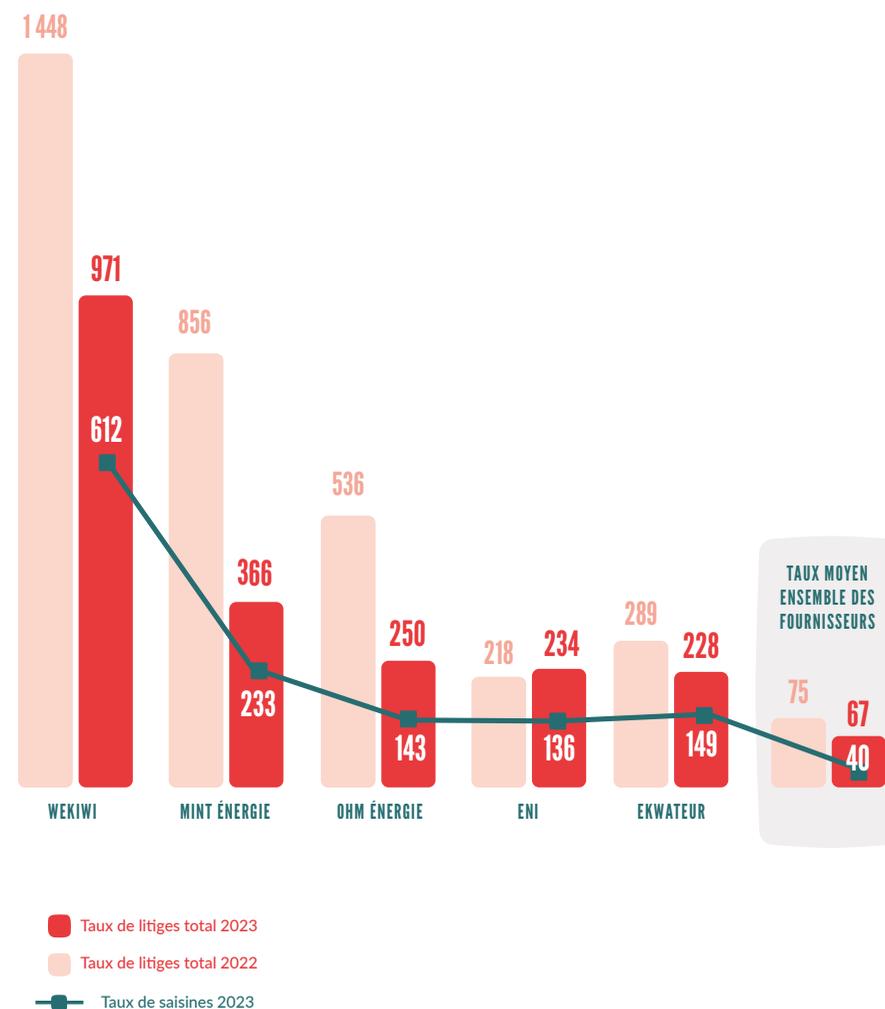
Si la situation de WEKIWI ne s'est pas améliorée (Voir page 15), le taux de litiges de MINT ÉNERGIE a été divisé par près de 3 entre 2022 et 2023. Ce taux demeure néanmoins très élevé, puisqu'il se situe au deuxième rang des taux les plus hauts.

De son côté, MEGA ÉNERGIE n'est plus fournisseur sur le marché français, son portefeuille de contrats ayant été repris par EKWATEUR en novembre 2023.

GAZ DE BORDEAUX, qui avait aussi reçu un carton rouge en 2022, a nettement amélioré sa communication envers ses clients en 2023, ainsi que son attitude dans le cadre de l'instruction des litiges en médiation.

Le fournisseur OHM ÉNERGIE s'était également vu attribuer un carton rouge en 2022. En 2023, son taux de litiges a été divisé par 2, mais reste néanmoins encore très élevé. Avec un taux de 250 litiges pour 100 000 contrats, il se situe à la troisième place des fournisseurs connaissant les plus nombreux litiges en proportion de la taille de leur portefeuille de contrats résidentiels.

Taux de litiges et taux de saisines





2

INFORMATION

Les consommateurs à la recherche de toujours plus d'informations sur l'énergie : 4,9 millions de consommateurs ont été informés par les services du médiateur national de l'énergie en 2023.

Les consommateurs privilégient les outils numériques pour s'informer

En 2023, 4,9 millions de consommateurs (4,6 millions en 2022) ont été informés par le médiateur national de l'énergie par l'intermédiaire de ses sites internet ou de son service énergie-info, joignable par téléphone (numéro vert : 0800 112 212) ou en ligne (formulaire de contact sur le site energie-info.fr).

Pour obtenir des informations sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les offres de fourniture d'énergie disponibles, vérifier la légalité de certaines pratiques ou trouver des solutions aux litiges qu'ils rencontrent avec leurs fournisseurs d'énergie ou les gestionnaires de réseaux de distribution, les consommateurs d'énergie peuvent contacter gratuitement le numéro vert (0800 112 212) du service d'information du médiateur national de l'énergie, énergie-info.

Ils sont 168 762 à l'avoir fait en 2023, soit très légèrement moins qu'en 2022 (-1 %). Plus de la moitié de ces appels (93 982) ont été traités par un conseiller, le reste (74 780) ayant abouti à l'écoute sur un serveur vocal interactif (SVI) de la liste des fournisseurs d'énergie et de leurs coordonnées.

Les consommateurs ont été nettement plus nombreux à utiliser les sites internet du médiateur national de l'énergie. Ainsi, 4 402 275 consommateurs ont consulté le site energie-info.fr (+8 % par rapport à 2022) et, parmi eux, 2 381 738 ont utilisé le comparateur d'offres (+17 % par rapport à 2022). Cet outil leur permet de connaître et de comparer toutes les offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel et d'effectuer des simulations sur la base de leurs consommations. Le médiateur national de l'énergie peut également envoyer des simulations par courrier aux consommateurs n'ayant pas accès à internet ou n'étant pas à l'aise avec les outils numériques.



Lorsqu'ils ne trouvent pas l'information souhaitée sur le site energie-info.fr, les internautes peuvent interroger le service d'information au moyen d'un formulaire de contact. Ce mode de contact progresse, même s'il reste limité (9 000 demandes en 2023).

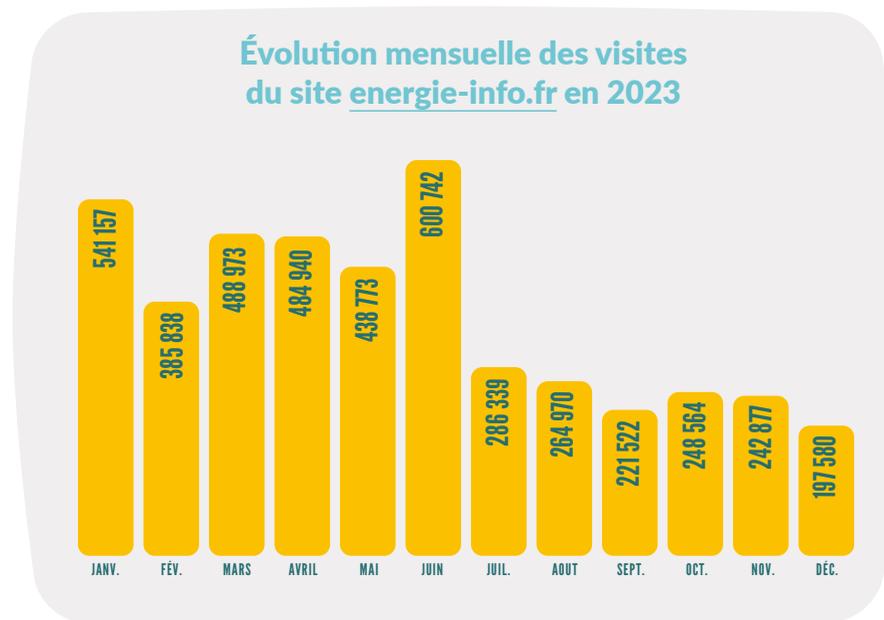
Enfin, 364 057 visites du site institutionnel du médiateur national de l'énergie (energie-mediateur.fr) ont été enregistrées en 2023, en augmentation de 6 % par rapport à 2022.

L'utilisation du service énergie-info a connu deux semestres contrastés

En 2023, énergie-info a connu deux périodes contrastées, qu'il s'agisse de la fréquentation du site internet ou des sollicitations par téléphone ou via le formulaire en ligne.

Le site internet a été particulièrement sollicité jusqu'en juin, dans le double contexte de la très forte hausse des prix de l'énergie à partir de juillet 2022 et de la disparition annoncée des tarifs réglementés de vente (TRV) de gaz naturel le 30 juin 2023. La situation est revenue à la « normale » après juillet 2023.

Les demandes reçues par le service énergie-info au cours des six premiers mois de l'année ont notamment concerné des litiges liés aux prix élevés de l'énergie sur les marchés de gros constatés au cours du deuxième semestre 2022, que les fournisseurs ont répercutés sur leurs clients lors du renouvellement de leurs contrats ou en cours du contrat, en modifiant les modalités ou le taux d'indexation de leurs prix.



Cette forte augmentation des prix a provoqué d'autant plus d'inquiétude chez les consommateurs qu'elle était annoncée au même moment la fin des boucliers tarifaires mis en place par les pouvoirs publics pour les protéger. Pour le gaz naturel, le dispositif de protection s'est arrêté à partir de mai 2023, du fait de la baisse des prix du gaz sur les marchés. Pour l'électricité, le bouclier tarifaire a été maintenu tout au long de l'année 2023, mais a été réduit, ce qui a conduit à une hausse moyenne des tarifs réglementés de vente de 15 % en février et de 10 % en moyenne en août. Ces augmentations, qui correspondaient à des moyennes TTC pour toutes les options tarifaires, ont suscité de nombreuses questions de la part de consommateurs qui ont constaté sur leurs factures des augmentations de prix hors taxes supérieures au pourcentage moyen annoncé.

Dans ce contexte, la fin des tarifs réglementés de vente de gaz le 30 juin 2023, annoncée par des courriers régulièrement adressés par les fournisseurs historiques de gaz à leurs clients et largement relayée par la presse, a également inquiété les consommateurs, qui ont alors été incités à comparer les différentes offres de gaz disponibles, soit par eux-mêmes à l'aide du comparateur du médiateur national de l'énergie, soit en demandant des comparatifs au médiateur national de l'énergie par courrier.



Des sollicitations récurrentes tout au long de l'année

À partir d'août 2023, l'activité du service d'information du médiateur national de l'énergie est revenue à son niveau d'avant crise. Mais certains types de questions et de litiges ont fait l'objet de sollicitations tout au long de l'année.

MODALITÉS D'APPLICATION DES BOUCLIERS TARIFAIRES ET RENÉGOCIATIONS OU RÉSILIATION DE LEURS CONTRATS PAR LES PETITS PROFESSIONNELS ET LES COPROPRIÉTÉS

Le nombre de demandes adressées au service énergie-info par les consommateurs « non résidentiels », notamment des petits professionnels et des copropriétés, est resté limité en 2023 (5 % du total, mais 13 % des demandes plus complexes, traitées par le niveau 2¹).

De nombreuses questions de petits professionnels et des copropriétés portaient sur les modalités d'application des boucliers tarifaires, dont les mécanismes étaient différents de ceux mis en place pour les particuliers.

Pour les professionnels, l'application des dispositifs publics d'aide au paiement des factures d'électricité était ainsi conditionnée à l'envoi d'une attestation sur la taille de l'entreprise, ce qui a généré des interrogations et des réclamations.

Pour les immeubles de logements (copropriétés et bailleurs sociaux notamment), l'aide publique au paiement des factures de chauffage collectif s'est effectuée en deux étapes : les copropriétés et/ou bailleurs devaient dans un premier temps régler leurs factures, avant de pouvoir bénéficier d'une aide de l'État, demandée par les fournisseurs, qui la leur reversent ensuite, parfois plusieurs mois plus tard. Ce dispositif a donné lieu à de nombreux litiges et contestations impliquant le fournisseur d'un côté, le bailleur, ses locataires ou les copropriétaires et leur syndicat de l'autre.

Le service énergie-info a également été sollicité pour renégocier des contrats signés à des prix très élevés, alors que cette mission ne relève pas de la compétence du médiateur national de l'énergie ; dans un certain nombre de cas, les consommateurs remettaient en cause la facturation de frais pour la résiliation anticipée de contrats à durée déterminée, sur lesquels ils avaient été mal ou pas informés.

1. Lorsque les demandes téléphoniques du numéro vert sont complexes, nécessitent un écrit ou lorsque les demandes parviennent par écrit ou via le formulaire du site énergie-info.fr, elles sont transférées et traitées par le niveau 2 d'énergie-info. Ce deuxième niveau a traité 14 000 demandes en 2023.

RETRAIT DU MARCHÉ DE CERTAINS FOURNISSEURS

La forte augmentation des prix de l'énergie sur les marchés de gros a conduit certains fournisseurs à se retirer du marché français et à revendre leurs portefeuilles de contrats à d'autres fournisseurs. Ces situations ont inquiété les clients de ces fournisseurs, qui se sont tournés vers énergie-info.

IBERDROLA ÉNERGIE s'est ainsi progressivement retiré du marché des particuliers, en refusant de renouveler les contrats à prix fixes qui arrivaient à échéance. Quoique légale dans la mesure où les consommateurs concernés avaient été prévenus bien avant l'échéance de leurs contrats, cette pratique a provoqué dans certains cas des interruptions de fourniture d'énergie pour les consommateurs qui n'avaient pas encore signé de contrat avec un autre fournisseur. En novembre 2023, IBERDROLA ÉNERGIE a finalement cédé le reliquat de son portefeuille de contrats résidentiels au fournisseur EKWATEUR.

Le fournisseur EKWATEUR a également repris le portefeuille du fournisseur MEGA ÉNERGIE à la suite de son placement en redressement judiciaire en novembre 2023.

Le fournisseur ENI a acquis le portefeuille de contrats du fournisseur OVO ENERGY, qui s'est retiré du marché français à la fin de l'année 2022, après avoir décidé d'arrêter ses activités de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Début 2023, les activités de fourniture d'électricité et de gaz naturel de GREENYELLOW ont été reprises par ELMY.

En octobre 2023, ANTARGAZ a cédé ses activités de fourniture de gaz naturel et d'électricité au fournisseur suisse MET ENERGIE, qui s'est ainsi implanté sur le marché français.

ABSENCE D'OFFRES DE FOURNISSEURS ALTERNATIFS POUR LES PARTICULIERS SUR LES TERRITOIRES DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

Les zones dans lesquelles ne sont actives que des entreprises locales de distribution (ELD) ont suscité de nombreuses interrogations du fait de l'impossibilité pour les consommateurs d'y trouver des offres concurrentes.

Que ce soit en gaz ou en électricité, certaines ELD fournissent aux particuliers qui le leur demandent la liste des fournisseurs avec lesquels elles ont signé des contrats d'acheminement, en leur indiquant que ces fournisseurs leur feront une offre de fourniture d'énergie. Toutefois, dans ces zones où le gestionnaire de réseau de distribution n'est ni ENEDIS ni GRDF, mais l'ELD, la capacité à proposer des offres concurrentes suppose que les fournisseurs adaptent leurs interfaces avec le système d'information de l'ELD. Dans ces conditions, sur le territoire de ces ELD, les fournisseurs alternatifs ne proposent en général que des contrats à des consommateurs professionnels, à l'exception, en 2023, du fournisseur EKWATEUR sur les territoires de certaines ELD. Cette situation est anormale ; elle est fréquemment signalée par des consommateurs particuliers au médiateur national de l'énergie, qui ne peut que leur expliquer qu'aucun autre fournisseur ne leur proposera d'offre sur leur segment de clientèle contrairement à ce que l'ELD leur avait indiqué.

À chaque courrier officiel informant les consommateurs de gaz toujours titulaires d'un contrat au tarif réglementé de gaz de la suppression des tarifs réglementés au 1^{er} juillet 2023, était jointe la liste des fournisseurs proposant des offres de gaz dans leur commune. Cette pratique a inévitablement suscité des questions sur l'intérêt d'envoyer un tel courrier alors qu'aucun fournisseur alternatif ne

proposait d'offre sur cette zone, et des interrogations sur les raisons de cette absence de concurrence effective.

Cette situation de monopole de fait dans les zones des ELD perdure depuis l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie en 2007. Elle n'a guère évolué au cours des dernières années, malgré les rappels du médiateur national de l'énergie sur la nécessité d'instaurer une concurrence effective sur ces territoires et la mise en place d'un groupe de travail, en mai 2020 placé sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

CERTAINS OPÉRATEURS MOINS DISPONIBLES ET MOINS RÉACTIFS À L'ÉGARD DE LEURS CLIENTS

L'année 2023 a été marquée par des difficultés rencontrées par les consommateurs pour joindre certains grands opérateurs.

Le fournisseur EDF, dont le service clients est par nature mieux dimensionné que celui des petits fournisseurs, s'est ainsi montré moins réactif et disponible que d'habitude. Cela a généré des appels au numéro vert énergie-info car ce dernier est indiqué sur les factures. Comme établi en médiation, certains dossiers ensuite parvenus au médiateur national de l'énergie ont montré que de nombreux clients d'EDF n'ont jamais obtenu de réponse du service clients à leurs réclamations (Voir page 64).

Un certain nombre de consommateurs a également signalé à énergie-info que l'espace dédié aux clients sur le site du gestionnaire de réseau ENEDIS ne leur permettait pas d'y déposer de réclamation. Les consommateurs se sont également plaints de recevoir des messages en « noreply » n'indiquant aucune autre modalité de réponse au message reçu !

DYSFONCTIONNEMENTS FIN 2023 DU SYSTÈME D'INFORMATION DU FOURNISSEUR PRIMAGAZ

Fournisseur de gaz de pétrole liquéfié (GPL) en citerne, PRIMAGAZ a procédé juste avant l'hiver 2023-2024 à des modifications de son système d'information, qui ont occasionné, à une période d'activité particulièrement sensible, d'importants dysfonctionnements dont l'indisponibilité temporaire de son espace client, ainsi que des blocages informatiques.

Parmi les dysfonctionnements les plus problématiques, des livraisons non réalisées ont provoqué de nombreuses réclamations, laissées sans réponse par un service clients saturé, qui ne répondait ni aux mails, ni au téléphone. Certains consommateurs se sont trouvés sans solution de chauffage, notamment au mois de décembre. Cette situation a entraîné un afflux d'appels au service d'information du médiateur national de l'énergie, qui a relayé les situations d'urgence (cuves vides ou sur la réserve) dont il a eu connaissance. Le fournisseur PRIMAGAZ s'est montré réactif pour régler les problèmes qui lui étaient signalés par le médiateur national de l'énergie.

Il est prévisible que cet afflux de sollicitations en fin d'année 2023 et en début d'année 2024 débouche sur des saisines du médiateur national de l'énergie en 2024, à moins que le fournisseur PRIMAGAZ ne parvienne à traiter efficacement les réclamations de ses clients qui concernent les cas de suspension d'énergie du fait de la non livraison de GPL, des blocages de facturation et d'activation de contrat, ainsi que des remboursements de trop-perçus.

CARTONS ROUGES

INFORMATION

MÉDIATION

ORGANISATION

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

CHIFFRES CLÉS 2023

Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, un outil toujours plus fiable et accessible au bénéfice des consommateurs

Seul comparateur d'offres de fourniture d'énergie public, indépendant et neutre, le comparateur du médiateur national de l'énergie, qui a été mis en place en 2009, a été encadré 10 ans plus tard par la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat. Il présente en temps réel l'intégralité des offres de fourniture de gaz et d'électricité disponibles sur le marché.

UNE VIGILANCE QUOTIDIENNE POUR VÉRIFIER L'EXACTITUDE ET LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS FIGURANT DANS LE COMPARATEUR

Des contrôles pour garantir une information fiable et à jour

Les offres enregistrées par les fournisseurs dans le comparateur du médiateur national de l'énergie font l'objet de contrôles de fiabilité par ses services.

Cette année encore, il s'est attaché à apporter des précisions (cf. offre Heures éco de TOTALENERGIES mentionnée ci-après) et à corriger des erreurs de prix. Il a également supprimé la publication d'offres obsolètes, contenant des erreurs ou qu'il ne pouvait pas vérifier parce que leur détail n'était pas rendu public par les sites des fournisseurs concernés.

Les fournisseurs sont immédiatement informés en cas de correction ou de dépublication d'une offre.

Quelques exemples :

- Le 1^{er} août 2023, peut-être en raison de la période estivale, plusieurs fournisseurs n'avaient pas mis à jour les prix de leurs offres indexées sur les tarifs réglementés, alors que les tarifs réglementés d'électricité

avaient été augmentés par les pouvoirs publics. La publication de ces offres a été suspendue en attendant que les fournisseurs en cause procèdent à leur actualisation.

- À plusieurs reprises, les offres du fournisseur MINT ÉNERGIE ont été dépubliées, car ce fournisseur ne les avait pas mises à jour.
- En fin d'année 2023, les services du médiateur national de l'énergie ont dû relancer le fournisseur OHM ÉNERGIE plusieurs fois pour qu'il mette en conformité ses offres enregistrées sur le comparateur avec les informations figurant sur son site internet. Était particulièrement en cause son offre « Web ECO », qui avait été renommée en « Spécial Black Friday », puis « Spécial Noël » !

L'offre « Elec Référence 1 an » d'ENGIE a aussi posé des difficultés. Dans une volonté de plus grande transparence, cette offre détaillait toutes les composantes de prix, mais omettait de présenter une grille contenant le prix total, de l'abonnement et du kWh.

Si le fournisseur ENGIE transmet au médiateur national de l'énergie des grilles indicatives, il arrive régulièrement que des consommateurs se plaignent que le prix affiché dans le comparateur ne soit pas celui qui leur est facturé. En effet, le fournisseur ENGIE applique aux consommateurs un tarif d'acheminement spécifique, selon leur profil de consommation, et parfois différent de celui pris en compte dans ses grilles de prix indicatives.

Au final, cette offre qui est présentée par le fournisseur ENGIE comme « transparente » est, en réalité, très difficile à comprendre par les consommateurs. Elle conduit par exemple à des variations du prix du kWh en option tarifaire « base », dans le cas où le fournisseur choisit un tarif d'acheminement à 4 cadrans !

L'offre Heures éco de TOTALENERGIES et sa publicité « insuffisamment précise »

Au début du mois d'août 2023, le médiateur national de l'énergie a constaté que le fournisseur TOTALENERGIES avait enregistré dans le comparateur son offre « Heures éco » en indiquant qu'elle était « avec promotion de -5 % sur le prix du kWh pendant un an ».

En étudiant l'offre de plus près, sa description référencée dans le comparateur par les équipes de TOTALENERGIES omettait d'indiquer qu'une hausse de prix d'environ 10 % était prévue le 10 septembre, soit quelques semaines plus tard.

Pour plus de clarté et afin de ne pas induire en erreur les utilisateurs de son comparateur d'offres, les services du médiateur national de l'énergie ont ajouté la mention : « **IMPORTANT** : Prix hors remise valables jusqu'au 9/9/23 et augmentant à partir du 10/9/23. Voir détails de l'offre. »

Si la présentation de l'offre « Heures éco » était ainsi clarifiée dans le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, cela n'a, en revanche, pas été le cas de la campagne publicitaire qui l'a accompagnée. En effet, la publicité, notamment celle figurant dans la presse le 22 août, indiquait « *Hausse des tarifs réglementés de l'électricité : et si vous en profitez pour faire des économies ?* », avec un encart « -5 % sur le prix du kWh d'électricité ». Elle oubliait simplement de signaler l'augmentation pourtant déjà prévue le 10 septembre, alors qu'avec 1 mois et 10 jours de décalage, la hausse était équivalente à celle des tarifs réglementés qui avait eu lieu le 1^{er} août !

Considérant que cette omission pouvant être considérée comme une publicité trompeuse, le médiateur national de l'énergie l'a signalée à la DGCCRF et au Jury de la déontologie de la publicité.



Dans son avis du 8 décembre 2023, le Jury a estimé que cette publicité ne méconnaissait pas les règles déontologiques. Il a cependant précisé : « *Le Jury estime que, eu égard à la complexité de la tarification de l'électricité, il aurait effectivement été plus éclairant pour le consommateur que la publicité indique expressément que la hausse des TRV évoquée avait aussi vocation à s'appliquer, peu de temps après, aux clients de TotalEnergies ayant souscrit une offre éligible au rabais de 5 %. Toutefois, il considère qu'aucune règle déontologique ne faisait obligation à l'annonceur d'apporter cette précision.* »

UN COMPAREUR D'OFFRES ENRICHIS DE NOUVELLES INFORMATIONS ET FONCTIONNALITÉS

En 2023, plusieurs évolutions ont été réalisées pour enrichir le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie.

Les tarifs réglementés de vente de gaz remplacés par le « prix repère » publié par la CRE

Depuis la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, le médiateur national de l'énergie publie, dans son comparateur d'offres, l'offre transitoire du fournisseur historique (offre « Passerelle » pour ENGIE).

Pour aider les consommateurs à faire leur choix, il affiche également le « prix repère » de gaz naturel, publié chaque mois par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Un module permettant de récupérer ses données de consommation auprès d'ENEDIS

Autre nouveauté instaurée en 2023, l'intégration au comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie d'un module permettant aux consommateurs de récupérer auprès du gestionnaire de réseau ENEDIS

certaines données les concernant telles que le niveau de consommation et la puissance de compteur ; ces informations leur permettent d'effectuer désormais des simulations avec des données encore plus précises. Pour respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD), le médiateur national de l'énergie conserve une trace des demandes d'accès et de l'accord explicite du consommateur.

Ce nouveau module a généré de nombreuses questions de consommateurs qui ne parvenaient pas à récupérer leurs données. En effet, certaines coordonnées ne sont pas à jour dans la base de données d'ENEDIS. De plus, lorsque le nom du consommateur ou son adresse ne sont pas écrits exactement de la même manière que dans la base de données d'ENEDIS, il n'est pas possible de récupérer les informations de consommation et de puissance sur le site d'ENEDIS en respectant à la lettre le RGPD.

Les offres labellisées VertVolt plus visibles

Le label VertVolt permet d'améliorer la lisibilité des offres dites « d'électricité verte » et d'aider les consommateurs à mieux comprendre et choisir parmi les nombreuses offres qui leur sont proposées. Lancé par l'Agence de la transition écologique (ADEME) en avril 2021, il n'a toutefois pas fait encore l'objet d'une campagne de communication dans le contexte de la crise des prix de l'énergie.



L'information sur les offres labellisées avait été intégrée dans le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie dès 2021. Depuis 2023, elles sont davantage mises en avant avec un label VertVolt plus visible sur la page de résultats du comparateur, qui permet également désormais aux consommateurs qui le souhaitent de ne visualiser que ce type d'offre.

Le comparateur d'offres va afficher de façon plus visible le taux de litiges des fournisseurs

Le médiateur national de l'énergie estime que le prix ne doit pas être le seul critère de choix d'une offre de fourniture d'énergie, et que la qualité du service clients du fournisseur est également un élément important du choix.

Il publie donc, à proximité des résultats affichés dans le comparateur d'offres, une page intitulée « Prix, Taux de litiges... Que faut-il regarder dans une offre d'électricité ou de gaz ? », dans laquelle figure notamment le taux de litiges par fournisseur pour ses clients résidentiels, qu'il incite vivement les consommateurs à consulter avant d'arrêter leur choix.

Pour assurer une information encore plus visible, le médiateur national de l'énergie a décidé d'afficher, sur la page de résultats du comparateur et pour chaque offre, le taux de litiges du fournisseur qui la commercialise. Ce taux est calculé sur la base des demandes formelles de médiation dont il a été saisi en 2023 (Voir page 36). Cette évolution sera effective dès la publication du présent rapport.





3

MÉDIATION

Le nombre de demandes en médiation est toujours très élevé. Toutefois, leur typologie a évolué, avec une baisse des litiges « classiques » et une hausse significative des litiges des clients non résidentiels, professionnels et copropriétés (+72 %) et des litiges liés aux prix et tarifs (+74 %).

Le nombre de demandes de médiation est toujours aussi important

En 2023, le service d'information énergie-info et le service médiation du médiateur national de l'énergie ont enregistré au total 27 350 litiges.

13 999 demandes formelles de médiation (saisines) sont parvenues par courrier (3820) ou sur la plateforme de médiation en ligne SOLLEN (10 179). Sur ces 13 999 saisines, 8 894 étaient recevables au regard des critères fixés par la loi qui impose qu'elles entrent dans le champ de compétence du médiateur national de l'énergie et qu'elles respectent un délai de plus de deux mois et de moins de 12 mois après une réclamation écrite adressée à l'opérateur.

La plupart des saisines déclarées non recevables l'ont été parce qu'elles n'avaient pas été précédées d'une réclamation préalable et/ou parce que des pièces essentielles manquaient au dossier (en général la copie de la réclamation préalable).

Le calcul de l'indicateur « taux de litiges » évolue

Pour les clients résidentiels, le taux de litiges est calculé chaque année pour chaque fournisseur d'énergie, en rapportant le nombre de litiges le concernant adressés au médiateur national de l'énergie au nombre des contrats qu'il a en portefeuille. Calculé à l'origine pour les seuls fournisseurs dont le nombre de contrats résidentiels était, en moyenne sur l'année, supérieur à 100 000, il a été étendu en 2023 à ceux dont le nombre de contrats résidentiels était supérieur à 50 000.

Ce taux de litiges est un indicateur particulièrement utile pour apprécier la qualité de service des fournisseurs, notamment la manière dont ils traitent les

réclamations de leurs clients. Le médiateur national de l'énergie publie ce taux de litiges chaque année dans son rapport annuel.

Depuis juin 2023, une fiche d'information sur ce taux de litiges figure sur la page d'accueil du comparateur d'offres géré par le médiateur national de l'énergie (energie-info.fr), ce qui permet aux consommateurs d'y accéder plus aisément au moment où ils s'informent sur les offres d'énergie proposées. Cette information complète les autres informations disponibles sur les différents fournisseurs et leurs offres, telles que les prix et leurs modalités d'évolution, les modes de paiement, les frais appliqués en cas de retard de paiement... qui constituent des informations que le consommateur doit prendre en compte, en plus du prix, lors du choix d'un fournisseur d'énergie.

Le taux de litiges est calculé par fournisseur sur la base du nombre total de litiges de clients résidentiels reçus par le médiateur national de l'énergie, qu'il s'agisse des demandes formelles de médiation, mais aussi des signalements reçus par téléphone au numéro vert ou par le formulaire de contact du site energie-info.fr. « En effet, une partie de ces litiges se résolvent après que nous avons orienté le consommateur dans ses démarches. D'autres se retrouvent ensuite en médiation », explique Caroline KELLER, cheffe du service information et communication. Ce taux de litiges ainsi calculé permet d'avoir une vision complète des difficultés rencontrées par les consommateurs d'énergie ; il permet notamment, par exemple, d'intégrer les mauvaises pratiques en matière de démarchage, que l'on retrouve moins

en médiation, puisqu'elles ne sont pas nécessairement liées à l'exécution d'un contrat.

À l'occasion du présent rapport annuel, afin de donner une vision plus précise de la situation, le médiateur national de l'énergie publie également le « **taux de saisines en médiation** » par fournisseur, qui comptabilise les saisines formelles, dont les fournisseurs ont été notifiés (qu'elles soient recevables ou pas). C'est ce taux qui sera dorénavant affiché dans le comparateur du site energie-info.fr pour compléter les informations nécessaires à la comparaison des offres.

Alors que le taux moyen de litiges reçus, tous fournisseurs confondus, est en 2023 de 67 pour 100 000 contrats résidentiels (en baisse par rapport à 2022, année au cours de laquelle le taux était de 75), le taux de saisines en médiation est plus faible (40). Cependant, la hiérarchie des fournisseurs reste la même, que l'on calcule le taux de litiges reçus ou le taux de saisines formelles en médiation.

	TAUX DE LITIGES REÇUS (INDICATEUR HISTORIQUE)	TAUX DE SAISINES EN MÉDIATION (NOUVEL INDICATEUR)
WEKIWI	971	612
MINT ÉNERGIE	366	233
OHM ÉNERGIE	250	143
ENI	234	136
EKWATEUR	228	149
SOWEE	104	61
VATTENFALL	93	55
ENGIE	78	50
ALPIQ	74	33
GLOBAL	67	40
TOTALENERGIES	52	30
EDF	44	31
ILEK	25	7
ENERCOOP	22	10
OCTOPUS ENERGY	8	7

Le nombre de saisines recevables en médiation a légèrement augmenté en 2023, et leur typologie a évolué

8 894 saisines du médiateur national de l'énergie ont été déclarées recevables en 2023. Ce nombre a légèrement augmenté par rapport à 2022 (+4 %) ; il reste à un niveau très élevé, si l'on rappelle qu'en 2015, il y avait eu (seulement) 5 287 saisines recevables.

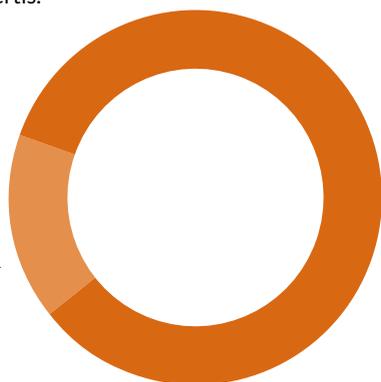
Ce chiffre est le résultat d'évolutions contrastées, puisqu'en 2023, le nombre de saisines recevables émanant de particuliers (7 439) a baissé de 6 %, tandis que celui des saisines de professionnels et de copropriétés (1 455), particulièrement exposés à des augmentations de prix très importantes, a augmenté de 72 %.

L'année 2023 a en effet été marquée par la crise des prix de l'énergie, qui a fait augmenter de 74 % le nombre de litiges relatifs aux prix (3 021 saisines recevables). Cette hausse est inédite et a touché tous les publics : les consommateurs, les particuliers, mais aussi et surtout les professionnels, qui ont été beaucoup plus nombreux à saisir le médiateur national de l'énergie à la suite d'importantes augmentations de prix, dont ils n'avaient été souvent pas, ou très mal avertis.

En revanche, le nombre de litiges relatifs aux données de consommation et à leur facturation a baissé de 17 % (3 249 saisines recevables), de même que ceux concernant la qualité de fourniture d'électricité (-17 % ; 250 saisines recevables). Cette évolution est le résultat du déploiement des compteurs communicants en gaz comme en électricité, qui a permis aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux de distribution de fiabiliser les données de consommations et les factures des consommateurs, et de prévenir nombre d'erreurs ou d'anomalies.

16 %

Professionnels, non-professionnels (copropriétés, associations...)
(10 % en 2022)



84 %

Particuliers

LA CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE A ÉTÉ À L'ORIGINE DE NOMBREUX LITIGES

Les litiges relatifs aux prix représentent la catégorie la plus importante, après les contestations des niveaux de consommation.

Ils sont en augmentation chez la plupart des fournisseurs, à l'exception de ceux pour lesquels ces catégories de litiges avaient déjà augmenté en 2022 (MINT ÉNERGIE, WEKIWI, etc.). En 2023, les plus fortes hausses des litiges relatifs aux prix constatées concernent les fournisseurs ENGIE (1 062 saisines recevables, 8 fois plus qu'en 2022) et ENI (549 saisines recevables ; 4 fois plus qu'en 2022).

Ces litiges sont la conséquence de la hausse des prix sur les marchés de gros d'électricité et de gaz naturel à partir du second semestre 2022, que les fournisseurs ont répercutée dans leurs prix, lesquels ont alors été multipliés par 3, 5, parfois 10 (voire même plus). Mais ils sont aussi, et surtout, la conséquence des pratiques commerciales des fournisseurs, qui, dans un tel contexte, n'ont pas été assez transparents vis-à-vis de leurs clients sur les hausses qui allaient se répercuter sur leurs factures, notamment en ne les informant pas des nouvelles mensualités qui en résulteraient.

Pour les consommateurs domestiques, les hausses de prix sont en particulier intervenues à l'occasion des renouvellements de contrats arrivant à échéance, dont certains, à prix fixes, avaient été souscrits à un moment où les prix de marché étaient particulièrement bas. Ces litiges ont été à l'origine de plus de 2 000 saisines recevables, soit plus du double par rapport à 2022.

Or, l'information « transparente et compréhensible » due au consommateur en cas de renouvellement de contrat telle qu'exigée par l'article L. 224-10 du code de la consommation, et plus généralement l'article 1104 du code civil (principe de bonne foi dans la formation et l'exécution des contrats), n'a été que trop rarement respectée par les fournisseurs, alors que cette information était d'autant plus nécessaire que les consommateurs étaient peu accoutumés à des hausses aussi élevées des prix de l'énergie (Voir page 44).

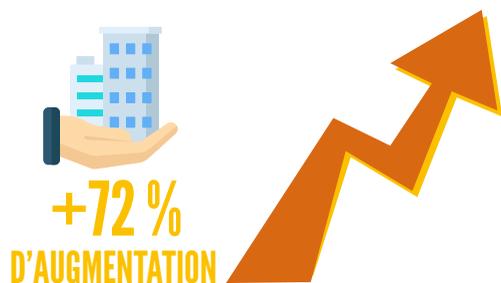
Ces litiges ont aussi concerné les nouvelles souscriptions, parfois effectuées sur des bases discutables. Certains fournisseurs n'ont ainsi pas hésité à sous-évaluer le montant des mensualités de leurs clients, pour leur donner l'illusion de prix toujours relativement bas, ce qui a eu pour conséquences prévisibles des factures de régularisation de plusieurs milliers d'euros un an plus tard. Le libellé de ces offres était parfois trompeur, lorsqu'elles évoquaient un avantage économique (« offre Evo Eco ») ou une protection rassurante (« offre indexée TRV », « offre de référence »), alors que les prix du kWh de ces offres dépassaient jusqu'à 7 fois ceux des tarifs réglementés de vente.

Parfois, la complexité des offres a empêché les consommateurs de s'y retrouver ; tel a été le cas, par exemple lorsque le prix du kWh était décomposé et séparait les prix de la fourniture, de l'acheminement et des obligations (offre « référence » d'ENGIE) ; tel a également été le cas lorsque l'offre était vendue sur la base d'un forfait, dont les modalités de fonctionnement étaient trop difficiles à comprendre (WEKIWI). Pour le fournisseur WEKIWI, les litiges de factures augmentent d'ailleurs de 164 % en 2023 (74 saisines recevables). Autres sources de confusion, les offres dont les prix sont « variables » et changent chaque mois sans que le consommateur n'en soit toujours correctement informé (OHM ÉNERGIE, EKWATEUR).

Les petits professionnels et les copropriétés ont été à l'origine de 1 423 saisines recevables, soit une augmentation de 72% par rapport à 2022.

Cette catégorie de consommateurs (petits professionnels et copropriétés), qui est, comme les consommateurs domestiques, peu au fait du fonctionnement du marché de l'énergie, a été particulièrement exposée à des hausses de prix très importantes. Ils ont aussi été trompés par des offres dont le titre était ambigu, telles que les offres « à prix fixe avec écrêtement ARENH », pour lesquelles ils ont pu légitimement comprendre qu'il s'agissait d'un prix « fixe », mais ont vu, parfois quelques semaines seulement après la souscription de l'offre, le prix « fixe » augmenter de près de 30 %, parce que le fournisseur n'avait pas obtenu tout le quota d'ARENH qu'il avait demandé ! Le médiateur national de l'énergie avait présenté dans son rapport annuel 2022 les problèmes soulevés par ces offres et les hausses de prix appliquées à la suite de l'écrêtement ARENH que les consommateurs ont subies sans les comprendre.

D'autre part, à la différence des particuliers, ces petits professionnels et copropriétés se sont souvent trouvés engagés par des contrats souscrits sur des durées de 1 à 3 ans sur la base de prix élevés, dont ils ne pouvaient se défaire avant leur terme, sous peine de frais de résiliation anticipée (Voir page 47) pouvant représenter plusieurs milliers, voire dizaines de milliers d'euros.



Ces litiges ont néanmoins pu être résolus en tout ou partie grâce aux aides publiques qui ont été versées au cours de l'année 2023. Même si elles sont moins protectrices que pour les particuliers, plus complexes et avec un effet retard, ces aides ont été utiles pour les copropriétés et les entreprises.

Un bouclier collectif a été instauré pour les copropriétés. Les très petites entreprises (TPE) ont également bénéficié du « bouclier tarifaire », lorsqu'elles étaient titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Les TPE qui avaient souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de plus de 36 kVA, ce qui est le cas de la plupart des boulangeries, des laveries et de certains restaurateurs, n'étaient pas éligibles au bouclier tarifaire, mais l'ont été au dispositif dit « d'amortisseur » (prix moyen du MWh d'électricité révisé à 280 € HT/MWh pour l'ensemble de l'année 2023). Les très petites entreprises (TPE) consommatrices de gaz n'ont en revanche pas été éligibles au « bouclier tarifaire ».

Le médiateur national de l'énergie, lorsqu'il a été saisi par des entreprises dont la taille était supérieure à celle d'une TPE (CA > 2 M€, plus de 10 salariés), pour lesquelles la loi ne lui donne pas compétence, les a dirigées vers le médiateur des entreprises, avec lequel il a travaillé en étroite collaboration sur les sujets énergie tout au long de l'année 2023.

DES LITIGES SPÉCIFIQUES IMPLIQUANT LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX, PRINCIPALEMENT ENEDIS, SONT AUSSI EN AUGMENTATION

- Les redressements de consommation à la suite d'un dysfonctionnement de compteur ont été à l'origine de 477 saisines recevables, en augmentation de 64%. Cette augmentation, surprenante dans un contexte dans lequel le parc de compteurs vient d'être renouvelé, s'explique en grande partie par la facturation très tardive de redressements qui venaient corriger des consommations d'électricité qui n'avaient pas été correctement enregistrées, parfois plus de deux ans auparavant (Voir page 52). Les facturations qui en ont résulté ont surpris les consommateurs, alors qu'en outre, elles ne respectaient pas l'interdiction édictée par l'article L. 224-11 du code de la consommation, de facturer les consommations sur des périodes antérieures de plus de 14 mois à la date de la facture. Ces facturations contestables ont été provoquées par des retards importants imputables à ENEDIS, auxquels s'est parfois ajouté le retard de certains fournisseurs qui ont différé la prise en compte dans leurs factures de redressements déjà tardifs.
- Les litiges concernant le raccordement au réseau de distribution d'électricité ont augmenté de 3 % en 2023, avec 244 saisines recevables. La majeure partie (plus d'une centaine, en hausse de 30 %) concerne les délais de raccordement non respectés par ENEDIS, qui sont à l'origine de lourds désagréments pour les consommateurs (logements inhabitables, appartements rénovés en vue d'une location qui ne peuvent être loués, travaux de rénovation retardés...). Certains retards

s'expliquent par des faits indépendants de la volonté du distributeur (pénuries de matériaux, délai d'obtention des autorisations administratives), mais il s'agit le plus souvent de retards qui lui sont imputables, tels que ceux dus à des études techniques erronées, et qui demeurent inexpliqués; ENEDIS refuse généralement de reconnaître ses erreurs et explique que la forte mobilisation de ses services pour l'installation de bornes de recharge de véhicules électriques ou d'installations de production photovoltaïque serait une des causes de ces retards.

- Les contestations portant sur la facturation par les gestionnaires de réseaux de distribution de consommation « sans contrat de fourniture » ont augmenté dans des proportions importantes (235 saisines recevables en 2023, +183% par rapport à 2022); ces factures sont contestées car, indépendamment des circonstances litigieuses qui en sont à l'origine (mise en service non effectuée, maintien d'alimentation d'énergie sur une durée anormalement longue, erreur de point de livraison ignorée du consommateur), leur montant est particulièrement élevé. En effet, les prix appliqués par le gestionnaire de réseau reflètent ceux des marchés de gros et représentent parfois plus du double du montant qu'aurait représenté une facture établie sur la base des prix du fournisseur s'il y avait eu un contrat avec un fournisseur.



UNE BAISSÉ DE CERTAINES CATÉGORIES DE LITIGES « CLASSIQUES »

Une baisse de la plupart des catégories de litiges « classiques » a été observée en 2023. Tel est notamment le cas :

- Des contestations des niveaux de consommation, qui, si elles représentent encore la majorité des saisines recevables (3 249 cas), diminuent de 16 %, grâce à la généralisation des compteurs communicants, qui permettent de relever plus régulièrement les index, fiabilisent les changements de fournisseurs et favorisent les prestations effectuées sur la base d'index télérelevés qui évitent les erreurs ; l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation est ainsi mieux anticipée par les fournisseurs, même si tous les fournisseurs ne sont pas aussi diligents pour prévenir les rattrapages.
- Des problèmes de délais contractuels en ce qui concerne les mises en service et les résiliations, qui diminuent de 31 % (289 saisines recevables).

- Des litiges de paiement/règlement, qui ont diminué de 28 % en 2023, certains fournisseurs ayant résolu leurs problèmes de facturation.
- Des erreurs de PDL (point de livraison en électricité) et de PCE (point de consommation et d'estimation en gaz), qui ont diminué de 18 % en 2023, ce qui peut s'expliquer par la baisse du nombre de changements de fournisseur du fait de la crise des prix de l'énergie, mais aussi par des meilleures pratiques des fournisseurs qui ont mis en place des procédures permettant de vérifier au moment de la mise hors service que c'est bien leur client qui en est à l'origine.
- Des problèmes de qualité de fourniture en électricité (250 saisines recevables), qui ont diminué de 17 % en 2023, grâce aux compteurs Linky qui protègent les consommateurs des surtensions provenant du réseau.

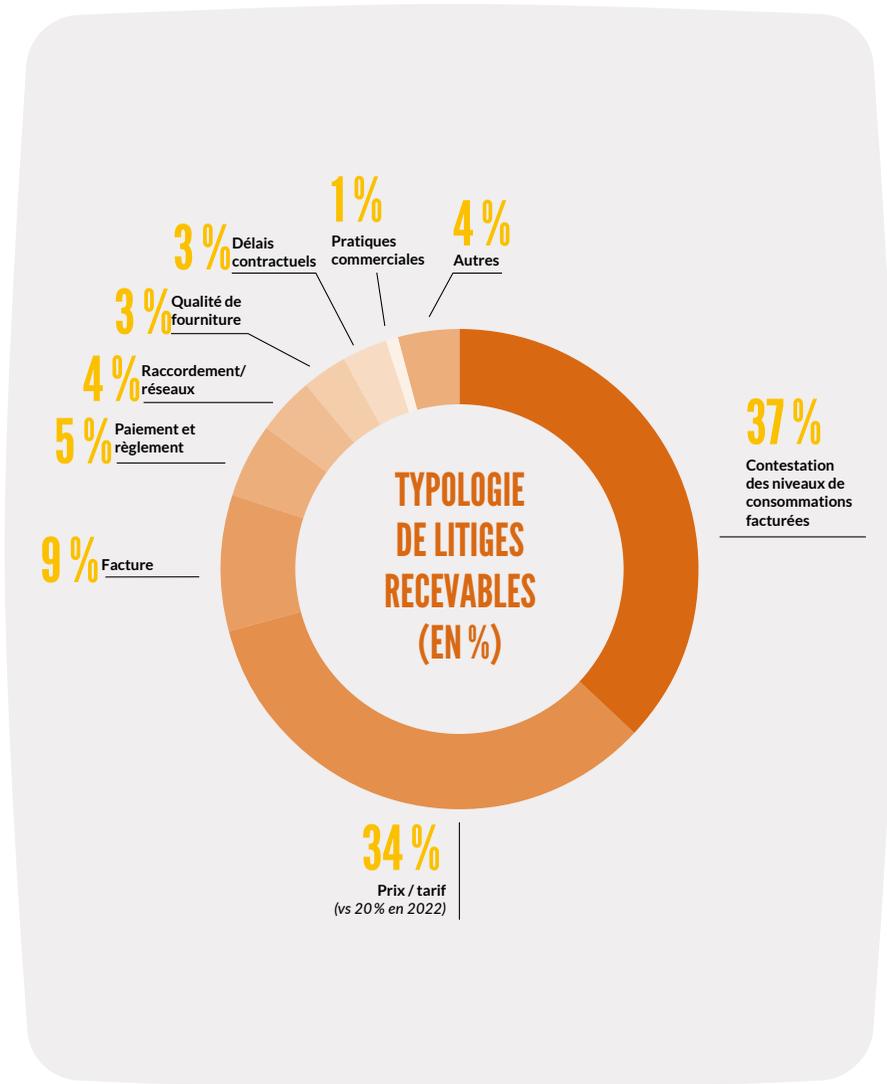


Illustration des thématiques récurrentes rencontrées en 2023

LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL DANS UN CONTEXTE DE FLAMBÉE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Si, en 2022, ces situations étaient essentiellement imputables à des pratiques contestables de certains « petits » fournisseurs dans un contexte de flambée des prix, la plupart de ces litiges en 2023 ont concerné ENGIE, ENI et TOTAL ENERGIES (principalement en électricité), ou encore EDF en gaz.

Tous ces fournisseurs ont, en effet, répercuté dans des conditions insuffisamment transparentes pour leurs clients les hausses de prix survenues sur les marchés de gros, dans les contrats renouvelés ou souscrits au deuxième semestre 2022 ou au premier semestre 2023.

De façon générale, lors des renouvellements de contrats, les fournisseurs ont adressé à leurs clients des courriers ou des courriels qui n'étaient ni transparents, ni compréhensibles, se contentant d'annoncer des prix sans mentionner clairement la hausse qu'ils représentaient, ni en euros ni en pourcentage, sans rappel des anciens prix permettant une comparaison, sans projection de la hausse sur le budget annuel, sans rappel de l'existence du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie pour inciter les consommateurs à choisir en toute connaissance de cause.

EDF a pu ainsi présenter de fortes hausses de prix du gaz en invitant les consommateurs à « profiter » de son offre [02023-10999](#), laquelle n'était pourtant pas avantageuse en comparaison de certaines offres concurrentes.

Le fournisseur WEKIWI a proposé des prix particulièrement élevés en indiquant « avoir mis toute son énergie à [votre] service pour vous proposer la meilleure offre de renouvellement possible ». [02023-19430](#)

ENERGIES STRASBOURG a curieusement multiplié par 15 le prix de l'abonnement en gaz, de 15,25 à 241,35 euros HT/mois, sans réévaluer immédiatement le montant des mensualités en conséquence. Cette pratique n'a pas été observée chez d'autres fournisseurs. [02023-13879](#)

Le médiateur national de l'énergie reproche aux fournisseurs de ne pas avoir informé leurs clients du montant des nouvelles mensualités correspondant aux nouveaux prix. Cette information aurait pourtant permis aux consommateurs d'apprécier immédiatement la portée de l'augmentation. « le montant de la mensualité prélevée est beaucoup plus concret pour le consommateur que ne peut l'être l'indication d'un simple prix du kWh qui n'a pas beaucoup de sens pour lui. » précise Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation.

Certains fournisseurs (notamment ENI) n'ont pas du tout réévalué les mensualités ; d'autres, comme EDF et ENGIE l'ont fait, en général, dans un second temps.

Or, c'est au moment où le consommateur est informé du nouveau montant du prélèvement mensuel qu'il réalise les conséquences réelles des hausses de prix, et qu'il est alors en mesure de décider de changer d'offre.

En présence d'une information insuffisante sur l'existence d'une hausse des prix, le médiateur national de l'énergie a systématiquement recommandé aux fournisseurs de verser un dédommagement correspondant à 50 % du

surcoût constaté entre les nouveaux prix appliqués à la suite du renouvellement et les tarifs réglementés de vente ; il a recommandé un dédommagement de 100 % pour les cas dans lesquels les mensualités n'avaient pas du tout été réévaluées à la suite de l'augmentation de prix, solution qui a été mise en place et acceptée par le fournisseur ENI.

Lorsque les fournisseurs n'étaient pas en capacité d'apporter la preuve de l'envoi d'un courrier ou d'un courriel de renouvellement, le médiateur a systématiquement recommandé de maintenir les prix antérieurs.

Les solutions ainsi recommandées par le médiateur national de l'énergie ont été acceptées par tous les fournisseurs, à l'exception des fournisseurs OHM ÉNERGIE, ENERGIES STRASBOURG [02023-13879](#) et SOWEE, qui s'obstinent à soutenir que l'information contenue dans leurs courriers

était suffisante pour une information « transparente et compréhensible » par leurs clients.

Par ailleurs, le fournisseur ENI a procédé à quelques résiliations « hâtives » de contrats de consommateurs de gaz datant de 2020 et bénéficiant de prix avantageux. Dans le cas [02023-07724](#), la coupure de gaz a eu lieu au prétexte que deux mensualités restaient impayées. Le médiateur national de l'énergie a suspecté une coupure précipitée « en opportunité », le fournisseur ENI n'étant pas en mesure de fournir les preuves de l'envoi des courriers d'information préalable à une coupure, tel que cela est prévu par le décret 2008-780 du 13 août 2008. Le consommateur, dans ce cas, a dû souscrire un nouveau contrat auprès d'ENI avec des prix 4 fois plus élevés que les précédents !

ARTICLE L. 224-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION

« Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité et de gaz², les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. »



2. La mention gaz est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2023 uniquement.

LES PETITS PROFESSIONNELS ET LES COPROPRIÉTÉS EXPOSÉS AUX FORTES HAUSSES DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ

Le médiateur national de l'énergie, en plus d'être compétent pour résoudre les litiges des consommateurs particuliers, peut être saisi par des très petites entreprises (TPE), qui sont les entreprises de moins de 10 salariés réalisant un chiffre d'affaires de moins de 2 millions d'euros ; il peut également être saisi par des non-professionnels (associations, copropriétés, etc.).

Les TPE et les copropriétés, moins bien et plus tardivement protégées que les particuliers, qui ont bénéficié du « bouclier tarifaire » en novembre 2021 en gaz et dès février 2022 en électricité, ont été fortement impactées par la crise des prix de l'énergie.

Les contrats renouvelés à des prix très élevés au deuxième semestre 2022

Les professionnels dont le contrat arrivait à échéance au deuxième semestre 2022 ont été confrontés à des renouvellements de contrats avec des niveaux de prix particulièrement élevés (jusqu'à plus de 2 euros HTT par kWh en électricité et 0,30 euros HTT par kWh en gaz naturel), ce qui a pu les mettre en grande difficulté.

Les courriers ou courriels des fournisseurs d'énergie annonçant à ces professionnels des augmentations de prix étaient souvent lacunaires, parfois même trompeurs, ne rappelant même pas le contexte de hausse des prix. Ils n'ont souvent pas été compris par leurs destinataires ; parfois, ils ne leur sont même pas parvenus, notamment lorsqu'ils ont échoué dans les « spams ».

Ainsi, par exemple, des offres de fourniture d'électricité présentées en septembre 2022 comme « compétitives » dans le

courriel d'accompagnement du fournisseur TOTALENERGIES étaient en réalité parmi les plus chères du marché à l'époque (2,65 euros HTT par kWh en heures pleines hiver – dossier [D2023-08555](#) ).

Les mesures mises en place par les pouvoirs publics (bouclier tarifaire, amortisseur, prix garantie, guichets d'aide), mais aussi certaines mesures spécifiques, propres à certains fournisseurs, ont permis de limiter l'impact de ces hausses, même si les prix appliqués après leur mise en œuvre sont restés nettement supérieurs à ceux d'avant la crise.

Les contrats souscrits fin 2022

Dans le contexte de la forte hausse des prix, certains fournisseurs ont décidé de ne pas faire de proposition à leurs clients dont le contrat arrivait à échéance, ce qui est contraire à la Charte des fournisseurs d'énergie, élaborée sous l'égide du Gouvernement, comportant 25 engagements et signée par la grande majorité des fournisseurs.

Confrontées à un risque de coupure d'énergie qui aurait empêché la poursuite de leur activité, certaines entreprises se sont engagées auprès du seul fournisseur qui acceptait de leur faire signer un contrat, mais à des prix très élevés et avec un engagement de plusieurs années. Il ne leur était ensuite pas possible de résilier par anticipation ces contrats, en raison de l'existence de frais de résiliation anticipée dont le montant était dissuasif.

La répercussion tardive des mesures d'aides

Début 2023, les pouvoirs publics ont décidé que toutes les TPE dont le contrat avait été souscrit ou renouvelé au deuxième semestre 2022 ou début 2023 à des prix élevés, pourraient bénéficier d'un prix moyen du kWh d'électricité plafonné à 0,23 euro/kWh pour l'année 2023. Pour cela, les entreprises devaient simplement

transmettre une attestation d'éligibilité à leur fournisseur, lequel devait répercuter une déduction sur les factures de ses clients respectant les critères requis.

Cette opération a nécessité de bloquer les factures d'électricité des entreprises concernées, le temps de répercuter les déductions ; mais lorsque les factures ont été débloquées tardivement ou quand l'aide a été déduite avec un montant sous-estimé, les entreprises ont été mises en difficulté financière.

Ainsi, dans le dossier [D2023-17305](#) , la facturation d'électricité d'un restaurateur, dont le contrat de fourniture se rapporte à une puissance de 24 kVA, avait été établie sur la base d'un prix moyen de 0,5 euro HT/kWh au lieu de 0,23 euro HT/kWh, en application du « bouclier tarifaire ». Celui-ci était applicable mais le fournisseur en a reporté la répercussion à l'année 2024. Le médiateur national de l'énergie a donc considéré que le fournisseur n'avait pas correctement répercuté les aides qui avaient été mal anticipées et n'avaient pas permis de soulager la trésorerie de l'entreprise, que la loi avait pourtant voulu protéger.

La facturation d'indemnités de résiliation anticipée

En raison de prix particulièrement élevés, bien plus élevés que ceux appliqués aux clients domestiques, certains professionnels ont souhaité changer rapidement de fournisseur pour trouver des prix plus supportables, alors même que le contrat souscrit ou renouvelé courait encore. Or, ils étaient encore engagés auprès de leurs fournisseurs par des contrats courant sur 1, 2 ou 3 ans, et se sont vu appliquer, à la suite de leur résiliation, des indemnités de résiliation anticipée, dont le montant pouvait atteindre plusieurs dizaines de milliers d'euros, ce qui faisait disparaître tout l'intérêt du changement de fournisseur.

Entre l'intérêt légitime du fournisseur cherchant à minimiser sa perte économique, subie du fait de la perte d'un client pour lequel il s'était approvisionné pour la durée du contrat, et celui du consommateur, qui était en général de bonne foi et dans l'ignorance de l'existence de ces frais, voire croyait pouvoir bénéficier d'un droit de rétractation, le médiateur national de l'énergie a recommandé aux fournisseurs de pratiquer un abattement sur ces indemnités de résiliation anticipée, en particulier lorsque l'information sur ces frais n'avait pas été suffisante et n'avait, par exemple, pas été rappelée dans les conditions particulières de vente [D2023-16131](#) . Il en a fait de même lorsque les frais étaient présentés sous la forme d'une formule de calcul absconse et incompréhensible pour un consommateur, qui n'était pas en mesure d'en évaluer le montant ; tel est le cas d'une formule prenant pour référence le « cours de clôture EEW French Power Physical Futures, aux garanties d'achat de capacité ainsi qu'aux CEE » ! [D2023-14583](#)  et [D2023-20000](#) .

Le médiateur national de l'énergie a recommandé l'annulation totale des frais de résiliation anticipée lorsque le contrat initial avait fait l'objet d'un démarchage manifestement abusif, ou en cas de « défaut de conseil », ou lorsque le fournisseur, à la suite d'une erreur d'adressage, n'avait pas informé son client des délais dans lesquels il pouvait résilier par anticipation son contrat sans frais.

CAS CONCRET

Un monastère ayant une activité économique avait renégocié un contrat de fourniture de gaz naturel avec TOTALENERGIES au moment du renouvellement du contrat précédent. Ce contrat prévoyait pour la fin de l'année 2022 et jusqu'en 2025 des prix dégressifs (de 30 à 20 centimes d'euros HT/kWh). Contestant les prix proposés, le monastère a saisi le médiateur national de l'énergie.

Au cours de l'instruction du litige, TOTALENERGIES a proposé de rallonger la durée du contrat de deux ans : compte tenu de la baisse des prix du gaz sur le marché, ceci permettait de lisser le gain pour 2026 et 2027 sur les années 2024 et 2025, et de ramener le prix pour ces quatre années à 0,12 euro HT/kWh environ.

Cette proposition n'a pas satisfait le monastère qui, sans en informer les services du médiateur, a décidé, pour bénéficier de prix plus faibles dès 2024, de souscrire un contrat avec un autre fournisseur.

Les services du médiateur national de l'énergie ont alors informé le monastère

qu'au regard des stipulations contractuelles, il s'exposait à des indemnités de résiliation anticipée d'environ 110 000 euros alors que le gain prévisible du fait des prix moins élevés appliqués pour deux années n'était que de 20 000 euros.

Ne pouvant remettre en cause le principe même des indemnités de résiliation anticipée, le médiateur national de l'énergie n'a pu que recommander à TOTALENERGIES de faire preuve de clémence à l'égard de ce consommateur ignorant les spécificités du marché de l'énergie et qui avait été mal conseillé ; TOTALENERGIES a finalement accepté de ne pas facturer d'indemnités si le monastère redevenait son client, au prix qu'il avait proposé.

Recommandation [D2023-16964](#)

Les entreprises dont le fournisseur d'électricité a fait faillite ont été informées tardivement qu'elles bénéficiaient de la fourniture de secours d'EDF, mais à des prix très élevés

À la suite du retrait de l'autorisation de fourniture du fournisseur E PANGO et de la faillite de OUI ENERGY (PLANETE OUI), EDF a été désigné, en application de l'article L. 333-3 du code de l'énergie, fournisseur de secours par la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) du Ministère de la Transition Énergétique en mars 2022, afin de continuer à approvisionner les clients professionnels « abandonnés » par leur fournisseur. Grâce à ce dispositif, ces clients ont ainsi pu continuer à bénéficier de leur alimentation en électricité sans coupure ; toutefois, l'information qui leur a été donnée sur ce dispositif particulier a été défaillante et ils n'ont eu connaissance des prix élevés résultant de l'application de ce dispositif que tardivement.

Les clients concernés, restaurateurs, gérants de parkings ou de cafés, petits commerçants, qui ont saisi le médiateur national de l'énergie, n'ont, dans un premier temps, pas reçu l'information faite par EDF de la bascule de leur contrat vers le dispositif de secours, car les adresses de courriel dont disposait EDF à partir des fichiers des fournisseurs défaillants étaient erronées ; ils n'ont eu connaissance de la situation qu'à compter de la réception des factures papier ou de relances téléphoniques d'EDF.

Les factures ont ainsi été systématiquement émises avec six mois de retard et portaient sur des régularisations pouvant représenter plusieurs dizaines de milliers d'euros, auxquelles les consommateurs ne s'attendaient évidemment pas. Le fournisseur EDF a expliqué ne pas avoir été en mesure d'émettre ses factures plus tôt, faute de

disposer « de données de la CRE concernant la part ARENH des fournisseurs défaillants » qui n'avait pas été utilisée et se trouvait donc transférée à EDF, ce que la CRE a confirmé dans ses échanges ultérieurs avec les services du médiateur national de l'énergie. EDF a également indiqué que les fournisseurs défaillants avaient tardé à communiquer certaines données de facturation, ce qui a retardé le transfert des contrats.

Ces dossiers ont donné lieu à des médiations peu satisfaisantes, puisque le fournisseur EDF, seul fournisseur partie à ces litiges, n'en était finalement pas le principal responsable. Le médiateur national de l'énergie lui a néanmoins reproché de ne pas avoir établi de factures estimées dès le transfert des contrats pour alerter rapidement les clients plutôt que d'attendre les données définitives ; il lui a donc recommandé de verser un dédommagement aux clients concernés.

Les litiges des copropriétés

Pour ce qui concerne les copropriétés, les hausses de prix de l'énergie ont parfois été répercutées par les fournisseurs de gaz, alors que les contrats avaient été conclus à prix fixe, ce qui interdisait de les faire évoluer pendant la période d'engagement. Ces modifications de prix, qui étaient illégales, ont pris différentes formes.

Des compléments de prix non prévus par le contrat initial ont ainsi été facturés par ANTARGAZ sous la forme d'une « Contribution au service prix fixe » [D2022-11196](#) ou d'un « complément de prix lié au dépassement de la consommation annuelle de référence » [D2022-15395](#), ou encore par GAZ EUROPEEN sous la forme d'une « compensation spot hiver » [D2022-21645](#). ANTARGAZ a suivi les recommandations du médiateur national de l'énergie d'appliquer le prix convenu dans le contrat et de corriger les factures litigieuses.

Néanmoins, GAZ EUROPEEN a refusé de suivre les recommandations du médiateur national de l'énergie, qui conseille aux clients concernés de saisir un juge pour obtenir de rentrer dans leurs droits.

Autre pratique, les fournisseurs qui n'étaient plus en mesure de maintenir les prix convenus ont purement et simplement résilié par anticipation les contrats de fourniture avant la fin de la période d'engagement. Ainsi, au cours de l'été 2022, le fournisseur GAZ & SOLUTIONS a résilié des contrats à prix fixe (parfois inférieur à 2 centimes d'euros du kWh) un à deux ans avant leur terme, en prétextant un « cas de force majeure » justifié par la crise des prix de l'énergie. Cette rupture anticipée du contrat de fourniture a obligé les copropriétés à souscrire de nouveaux contrats de fourniture de gaz à des prix nettement plus élevés. Le médiateur national de l'énergie a rappelé au fournisseur GAZ & SOLUTIONS que les circonstances économiques défavorables ne pouvaient en aucun cas constituer un cas de force majeure, ainsi que le rappelle une jurisprudence constante. **Néanmoins, le fournisseur GAZ & SOLUTIONS a refusé de compenser son client des prix élevés que ce dernier a dû souscrire à la suite de la résiliation de son contrat !**

LES PROBLÈMES POSÉS PAR DES OFFRES « ATYPIQUES »

Le fournisseur EKWATEUR a fait le choix de proposer des offres dont les prix du kWh varient chaque mois, ce qui s'est traduit par des hausses importantes fin 2022 et en 2023. Or, les consommateurs, qui ont saisi le médiateur national de l'énergie, n'avaient pour la plupart aucune conscience d'avoir souscrit une offre à prix variable qui les

exposait à de telles hausses et ils n'avaient pas été informés que les prix étaient indiqués un mois avant leur application dans leur espace clientèle. Les conditions générales de vente d'EKWATEUR se contentaient d'ailleurs de mentionner que les évolutions de prix ne feraient l'objet d'aucune notification !

Comme le lui avait recommandé le médiateur national de l'énergie [02022-03688](#), le fournisseur WEKIWI a cessé de commercialiser ses offres dont le prix du kWh n'était pas connu avant de consommer. En revanche, ses offres au forfait ont continué à poser problème en 2023. En effet, les forfaits n'étaient souvent pas adaptés au niveau des consommations des clients et à leur fluctuation été/hiver, et les consommateurs ont mal compris le fonctionnement des remises qui s'appliquaient à partir d'un forfait de consommation mensuel et non annuel. Or, un forfait mal ajusté entraîne un surcoût sur la facture, qui est particulièrement pénalisant lorsque les prix sont élevés. WEKIWI s'est engagé à améliorer la présentation de ses offres mais n'a pas opté pour un forfait annuel, plus simple, comme le lui avait suggéré le médiateur national de l'énergie.

DES SOUS-ESTIMATIONS MANIFESTES DES MENSUALITÉS AU MOMENT DE LA SOUSCRIPTION

Le médiateur national de l'énergie a été saisi en 2023 de litiges récurrents portant sur des factures de régularisation élevées (plus de 1 000 euros), qui étaient réclamées à des consommateurs convaincus qu'il y avait une erreur.

Ces litiges avaient pour origine des ventes dans lesquelles le coût que représentait

l'énergie avait été minimisé au moyen de la promotion de mensualités très sous évaluées. Ces litiges ont été observés avec plusieurs fournisseurs, mais en particulier avec ENI, OHM ÉNERGIE ou encore ENGIE.

ENI a vendu par démarchage ou par télévente fin 2021 et début 2022 des contrats avec des prix du kWh élevés (2 fois supérieurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité) mais qui avaient été présentés avec des mensualités très faibles, calculées à partir de consommations significativement sous évaluées par rapport à la consommation réelle. Ces consommateurs ont saisi le médiateur national de l'énergie pour contester leur facture de régularisation qui mettait à leur charge un montant aussi élevé qu'imprévu.

Ainsi, par exemple, des consommateurs résidant dans une maison de 90 m² dont le chauffage, la cuisson et l'eau chaude étaient assurés à l'électricité ont vu leur consommation estimée par le commercial d'ENI à 1 450 kWh comme cela était écrit

sur le contrat. Les mensualités ont été fixées à 58 euros par ENI, un montant 4 fois inférieur à ce qu'il aurait dû être sur la base d'une consommation plus normale (autour de 7 000 kWh a minima). Le solde de la facture de régularisation a atteint pour ce dossier 1 500 euros TTC, un montant auquel ne s'attendait pas le consommateur dont les mensualités n'avaient pas été réévaluées en dépit de la présence d'un compteur Linky [02022-26906](#).

Dans un autre dossier, les mensualités ont été fixées à 19 euros et la consommation évaluée à 137 kWh, pour un contrat en 6 KVA, ce qui est totalement incohérent. La facture de régularisation présentait un solde à devoir de 755 euros TTC. Là encore les mensualités n'ont pas été réévaluées avec l'aide des relevés du compteur Linky !

Ces litiges sont d'autant plus choquants qu'ils ont parfois touché un public vulnérable disposant de faibles revenus, qui a dû faire face à des factures de régularisation d'un montant particulièrement élevé !



CARTONS ROUGES

INFORMATION

MÉDIATION

ORGANISATION

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

CHIFFRES CLÉS 2023

ARTICLE L. 224-11 DU CODE DE LA CONSOMMATION

« Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »



L'ARTICLE L. 224-11, TOUJOURS OBJET D'OUBLIS ET D'ERREURS

L'article L. 224-11 du code de la consommation interdit de facturer les consommations de gaz ou d'électricité remontant à plus de 14 mois. De manière générale, cette disposition est de mieux en mieux appliquée par les opérateurs, mais des oublis et erreurs subsistent.

Le médiateur national de l'énergie a été saisi de nombreux litiges dans lesquels le distributeur ENEDIS, à la suite de dysfonctionnements de compteurs, a établi des redressements plusieurs mois après la découverte du dysfonctionnement et ces redressements ont été répercutés sur la facture des consommateurs encore plus tardivement, parfois même 2 ans après la découverte du dysfonctionnement.

Le médiateur national de l'énergie estime que tous les opérateurs doivent appliquer strictement les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, et

veiller à ce que la facture qui répercute le redressement ne prenne pas en compte des consommations antérieures de plus de 14 mois à la date du dernier relevé publié avant la facture. Le fournisseur EDF, souvent impliqué dans ces litiges, suit aujourd'hui les positions du médiateur national de l'énergie, comme le font l'ensemble des acteurs du secteur de l'énergie.

Toutefois, **un seul acteur, le distributeur ENEDIS, refuse obstinément d'appliquer cette règle**, en soutenant que l'émission tardive d'un redressement n'impliquerait pas pour lui d'appliquer les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation; cette position d'ENEDIS est pourtant contestée tant par le médiateur national de l'énergie, que par les médiateurs des entreprises EDF et ENGIE, qui considèrent que le redressement répercuté dans la facture revient alors nécessairement sur des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé, ce qui est interdit par la loi !

CAS CONCRET

ENEDIS a procédé à un redressement de consommations pour la période du 13 août 2019 au 7 juillet 2020, calculé conformément aux règles établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Ce redressement ayant été facturé plus de deux ans après la découverte du dysfonctionnement, il n'était plus recouvrable au jour de l'émission de la facture litigieuse du 22 décembre 2022, en application de l'article L. 218-2 du code de la consommation (prescription), ni même d'ailleurs en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Ce retard de facturation provient de manquements imputables à la fois à ENEDIS et à EDF. Il a fallu, en effet, quatorze mois à ENEDIS pour réaliser le redressement de consommations et trois mois supplémentaires pour transmettre les flux rectificatifs à EDF, lequel n'a émis la facture appliquant le redressement qu'un an après la réception des flux rectificatifs !

Le médiateur national de l'énergie a donc recommandé que chaque opérateur prenne en charge l'annulation des consommations régularisées à hauteur de sa part de responsabilité. Étant donné que 29 mois s'étaient écoulés entre le remplacement du compteur et l'émission de la facture rectificative, dont 17 mois (soit 59 %) sont imputables à ENEDIS, il a proposé qu'ENEDIS prenne à sa charge une proportion équivalente de la facture litigieuse.

Si EDF a intégralement suivi la recommandation du médiateur national de l'énergie, ENEDIS ne l'a en revanche suivie qu'en partie.

Le médiateur national de l'énergie a, comme il le fait systématiquement, signalé ce non-respect de l'article L. 224-11 du code de la consommation à la direction départementale de protection des populations de Paris et des Hauts-de-Seine.

Recommandation **D2023-11559**

LES CAS DE CONSOMMATIONS SANS FOURNISSEUR

Les consommations sans fournisseur sont des situations dans lesquelles les consommateurs utilisent du gaz ou de l'électricité, alors qu'ils ne sont pas titulaires d'un contrat conclu avec un fournisseur. Les origines de ces cas peuvent être multiples et résulter d'une responsabilité partagée : le consommateur qui consomme de l'énergie gratuitement pendant une durée variable (sans en avoir toujours conscience) ; le fournisseur qui ne se préoccupe pas des suites de sa demande de mise en service ; le distributeur qui laisse perdurer cet état de fait, alors même qu'il est censé intervenir pour ne pas que l'énergie soit en libre-service sans contrat. La consommation ainsi consommée sans contrat est directement facturée par le distributeur à des prix élevés, car calculés sur la base des prix de marché.

Des consommations sans fournisseur à la suite de l'impossibilité de poser un compteur Linky

En 2023, des situations de consommations d'électricité sans fournisseur ont été relevées dans des cas inédits, alors qu'ENEDIS avait bien enregistré la demande de mise en service, mais ne l'avait pas mise en œuvre, car il exigeait préalablement la pose d'un compteur Linky. Ces situations ont surpris le médiateur national de l'énergie, car la pose préalable du compteur Linky ne peut en aucun cas constituer une condition à la mise en service, dès lors qu'il n'existe pas de raison technique de changer le compteur existant.

Dans ces situations qui ont exposé les consommateurs à des factures élevées, le médiateur national de l'énergie a systématiquement recommandé aux opérateurs responsables de la consommation sans fournisseur de prendre en charge le montant en écart avec ce qui aurait été facturé par le fournisseur, si la mise en service avait été faite à la date souhaitée par le consommateur.

CAS CONCRET

La mise en service du contrat d'une consommatrice est intervenue avec plus d'un mois de retard, au motif que le compteur n'était pas accessible, alors que celui-ci était parfaitement accessible et que les index pouvaient y être lus. Par ailleurs, la consommatrice avait transmis des index auto relevés par téléphone lors de la souscription du contrat auprès d'EDF, ce qui rendait inutile toute intervention de relevé d'index.

Seule, la pose d'un compteur Linky était impossible en raison de la présence d'un élément décoratif en plâtre entourant l'ancien compteur. Le remplacement du compteur n'a été programmé qu'après les travaux effectués par la propriétaire et le contrat n'a été activé qu'à cette occasion.

De surcroît, ENEDIS et EDF n'ont pas informé la consommatrice des risques liés à la consommation sans contrat et EDF a encore aggravé ce litige en tardant à reformuler une nouvelle demande de mise en service.

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie a estimé que l'écart de facturation entre la consommation sans fournisseur et la facturation qui aurait dû être établie par le fournisseur EDF n'a donc pas lieu d'être mis à la charge de la consommatrice.

ENEDIS et EDF ont accepté de suivre sa recommandation et de prendre en charge l'écart de prix (70 % pour ENEDIS et 30 % pour EDF).

Recommandation 02023-11398

Une fourniture d'énergie sans contrat maintenue au-delà d'un délai raisonnable

Facteur aggravant : ces situations de consommation sans fournisseur peuvent durer pendant de longues périodes, faute pour le distributeur de couper l'énergie, comme il a l'obligation de le faire ; elles aboutissent alors à des factures de rattrapage très élevées.

Ce cas de figure est d'autant plus regrettable que les dispositions des articles L. 224-11 du code de la consommation (qui limite à 14 mois le délai de rattrapage de facturation) et L. 218-2 du même code (qui dispose que l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans) ne s'appliquent pas dans ces cas de consommation sans contrat, qui peuvent pourtant remonter jusqu'à cinq ans en arrière ; néanmoins, en général, les opérateurs limitent le plus souvent la facturation des consommations à deux ans.

En médiation, le distributeur ENEDIS accepte désormais de dédommager les consommateurs victimes de ces situations, dès lors qu'il lui incombe de vérifier l'activation des contrats et de couper l'alimentation électrique après 8 semaines sans fournisseur.

Ces cas de consommation sans fournisseur sont particulièrement problématiques lorsque le consommateur ne dispose d'aucun moyen de savoir qu'il consomme de l'énergie sans fournisseur, ce qui se produit lorsque son contrat se trouve rattaché au point de livraison d'un tiers à la suite d'une erreur de son fournisseur 02023-13679

DES PRATIQUES COMMERCIALES CONTESTABLES, NOTAMMENT DE DÉMARCHAGES, ONT SUBSISTÉ

En dépit d'une baisse notable (-40% en 2023) des saisines relatives à des démarchages, certains fournisseurs continuent d'avoir recours à des pratiques commerciales contestables, qui génèrent des contestations de souscription. Ces ventes abusives ou suspectes peuvent aussi bien concerner des professionnels que des particuliers.

Le médiateur national de l'énergie a ainsi instruit des cas de ventes suspectes, pour lesquelles les fournisseurs ont finalement annulé les contrats et remboursé les consommateurs de l'énergie facturée.

Par exemple, le fournisseur OHM ÉNERGIE, qui s'était révélé incapable de produire un contrat signé par une consommatrice démarchée par son prestataire KOMPAR, a finalement accepté d'annuler les contrats et de lui rembourser 6 400 euros 02023-25959

Le fournisseur WEKIWI a été mis en cause dans plusieurs litiges de démarchages, notamment par le biais de sociétés telles que KOMPAR 02023-25959 ou DEPANN 02023-08499, pour lesquels il a accepté d'annuler le contrat litigieux.

Mais au titre de ces pratiques commerciales contestables, il faut également citer les fournisseurs ENI, OHM ÉNERGIE, ENGIE, dont les commerciaux ou les démarcheurs ont parfois délibérément sous-évalué les mensualités de leurs clients lors de la souscription, alors que les prix étaient élevés (Voir page 51).

LES DÉLAIS DE RACCORDEMENT QUI NE SONT PAS RESPECTÉS PAR ENEDIS METTENT LES CONSOMMATEURS EN DIFFICULTÉ

De trop nombreux litiges ont pour origine le non-respect par ENEDIS des délais d'intervention, qu'il s'agisse des délais de raccordement ou du temps mis par ENEDIS pour effectuer des réparations définitives après un dommage. Les consommateurs se plaignent auprès du médiateur national de l'énergie, et font même parfois valoir, à juste titre, un risque pour la sécurité. Ils invoquent également un préjudice économique important, lorsque l'absence de raccordement empêche, par exemple, d'occuper un logement qui était destiné à la location ou, pour les professionnels, de modifier un contrat pour bénéficier du tarif réglementé de vente d'électricité.

Les principaux problèmes relatifs aux délais de raccordement qui ont été soumis au médiateur national de l'énergie en 2023 émanaient de professionnels : certains avaient souhaité modifier leur raccordement, afin de réduire la puissance électrique de leur installation à une valeur inférieure ou égale à 36 kVA, afin de pouvoir bénéficier du tarif réglementé de vente et se prémunir ainsi contre les augmentations importantes de prix auxquelles ils étaient exposés ; pour d'autres, il s'agissait de la création d'un nouveau raccordement dans le cadre d'un projet immobilier d'un ou plusieurs biens rénovés en vue de les habiter ou de les louer.

Ces projets ont conduit les professionnels concernés à formuler une demande de raccordement auprès d'ENEDIS avec une

sensibilité toute particulière aux délais de raccordement, dans la mesure où leur dépassement allait prolonger l'application d'un tarif plus élevé, ou dégrader la rentabilité économique d'un investissement immobilier.

La procédure de raccordement du distributeur, approuvée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), fixe des délais qu'il doit respecter à chaque étape du processus de raccordement. Néanmoins, cette procédure demeure complexe et il est difficile pour un consommateur de se défendre lorsque les délais ne sont pas respectés.

Souvent complexe et à fort enjeux financiers (plusieurs dizaines de milliers d'euros), l'instruction de ces litiges en médiation a révélé dans la très grande majorité des cas des retards imputables au gestionnaire de réseau ENEDIS. Ces retards proviennent en général d'études techniques erronées ou d'une mauvaise coordination des interventions au sein d'ENEDIS [D2023-13431](#) ; ils restent parfois sans explications...

Lors de l'instruction de ces litiges, le médiateur national de l'énergie constate qu'ENEDIS tient rarement ses clients informés des retards ou des difficultés qui peuvent survenir, ce qui les laisse totalement démunis, dans l'incapacité d'anticiper toute solution qui permettrait de minimiser le préjudice dû à ces retards [D2023-00370](#). Dans ces litiges, ENEDIS propose en général des dédommagements sans rapport avec le préjudice réellement subi par le consommateur, ainsi que le montre le dossier [D2023-17340](#) dans lequel le distributeur ENEDIS avait initialement proposé un dédommagement de 100 euros, et a finalement **accepté de dédommager le client de ses pertes réelles qui s'élevaient à plus de 7000 euros.**

LES ENJEUX DE SÉCURITÉ ET LES QUESTIONS RELATIVES À L'IMPUTATION DE LA CHARGE DES TRAVAUX DE RENOUELEMENT DE COLONNES MONTANTES RESTENT AU CŒUR DES LITIGES CONCERNANT ENEDIS

Au préalable, il convient de rappeler que le travail mené depuis 2020 par le médiateur national de l'énergie avec ENEDIS sur le sujet des colonnes montantes a permis de définir une grille d'analyse commune et de diviser par deux le nombre de ces litiges par rapport à 2021.

Toutefois, en dépit d'un nombre relativement peu élevé de saisines (41, stable par rapport à 2022), la gestion en médiation par ENEDIS de ces dossiers, dont les enjeux demeurent importants, n'est pas sans soulever des critiques.

Les problèmes de sécurité, même s'ils ne concernent que quelques cas en médiation, interrogent très sérieusement sur la prise en charge de ces dossiers

sur le terrain. Ainsi, avant la saisine en médiation, les copropriétés n'ont généralement reçu aucune réponse de la part d'ENEDIS sur leur réclamation et c'est l'instruction par les services du médiateur national de l'énergie qui permet d'obtenir une réponse et d'aboutir à la prise en charge (immédiate ou programmée) du renouvellement de la colonne montante d'électricité par ENEDIS [D2023-24859](#).

Le médiateur national de l'énergie observe que la transparence nécessaire à la solution du litige n'est pas toujours assurée correctement, notamment par les directions régionales d'ENEDIS, ce qui complique l'instruction des litiges en mettant en doute la loyauté des échanges, ainsi qu'en témoigne le dossier [D2022-24683](#).

Dans cette affaire, les consommateurs contestaient le devis établi par ENEDIS (3000 euros, puis 2000 euros à la suite de leur réclamation) en réponse à leur demande d'ajout d'un compteur supplémentaire pour alimenter leur commerce. Après avoir saisi le médiateur national de l'énergie, les consommateurs ont saisi le Comité de règlement des différends et des sanctions (CORDIS) de la CRE, et, après cette saisine, ENEDIS a une deuxième fois revu son devis pour le ramener à 570 euros, indiquant qu'il lui revenait de prendre à sa charge « le remplacement du pied de la colonne montante, dans la mesure où il s'agit d'un acte technique lié à la sécurité électrique », ce qu'il avait omis d'indiquer au cours de l'instruction en médiation ! Par ailleurs, à l'occasion de l'instance devant le CORDIS, la question de problèmes de sécurité a été signalée, et le CORDIS a enjoint à ENEDIS de remettre aux normes sans délais cette colonne montante.



Cette affaire est à rapprocher d'une autre, dans laquelle le CORDIS a, par une décision du 13 octobre 2023, enjoint à ENEDIS de réaliser les travaux de remise aux normes d'une colonne montante sous astreinte de 500 euros par jour de retard pendant deux mois !



impose la prise en charge par les copropriétés préalablement au renouvellement, à sa charge, d'une colonne montante d'électricité. Il s'agit notamment de certains percements (supérieurs à 50mm), du dévoiement des réseaux tiers implantés après l'édification de la colonne électrique et ne respectant pas les normes en vigueur, ainsi que des « équipements d'accueil et de protection » tel que l'a indiqué le CORDIS dans sa [décision n° 08-38-20](#).

Le médiateur national de l'énergie considère qu'il est particulièrement anormal, et inquiétant qu'il faille aller jusqu'à saisir le CORDIS pour obtenir la réalisation par ENEDIS de travaux mettant en cause la sécurité. Il s'étonne qu'aucun agent d'ENEDIS, ayant pris connaissance de cette affaire au cours de son instruction en médiation ou devant le CORDIS, n'ait pris l'initiative de faire réaliser immédiatement des travaux, dont il n'est pas contesté qu'ils présentaient un caractère d'urgence pour la sécurité !

Le médiateur national de l'énergie estime que lorsque la copropriété refuse de prendre à sa charge la part des travaux qui lui incombe et qu'il existe un problème de sécurité sur la colonne, il revient à ENEDIS de la prendre en charge sans attendre le renouvellement, quitte à se retourner par la suite vers la copropriété pour obtenir le remboursement de la part des travaux qui lui incombe.

02023-10326

Une autre source de litiges concerne les « travaux préparatoires », pour lesquels ENEDIS

Décisions du CORDIS – extraits du Journal Officiel

* *

Décision du CORDIS N°03-38-23

Décide :

Art. 1^{er}. – Il est enjoint à la société Enedis de débiter dans un délai de dix jours à compter de la notification de la présente décision, puis de poursuivre avec la plus grande diligence, les travaux consistant à déposer les deux boîtes de raccordement en cave qui ne sont plus en service, à remplacer la boîte de raccordement située au pied de la colonne montante de l'immeuble du [...] à [...] et à remplacer les câbles de dérivation sous gaine « tissu » situés entre la colonne montante et certains disjoncteurs de cet immeuble, sous astreinte, passé le délai de dix jours mentionnés ci-dessus, de 500 euros par jour de retard pendant deux mois. [...]

Fait à Paris, le 13 octobre 2023,

Pour le comité de règlement
des différends et des sanctions :
Le président,
T. Tuot

* *

Décision du CORDIS n° 04-38-23

Décide :

Art. 1^{er}. – Le comité donne acte à la société Enedis de son engagement et aux parties de leur accord pour la réalisation des travaux de raccordement le 25 juillet 2023.

Art. 2. – Il est enjoint à la société Enedis de procéder, dès la notification de la présente décision, aux travaux de mise en sécurité de la colonne montante, en réalisant sur cet ouvrage les travaux de remplacement nécessaires, et de rendre compte au comité de la réalisation de ces travaux.

Art. 3. – La présente décision sera notifiée à la société SCBouakkaz et à la société Enedis. Elle sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 18 juillet 2023.

Pour le comité de règlement
des différends et des sanctions :
Le président,
T. Tuot

Le processus de médiation s'est amélioré

Le délai moyen de traitement en médiation diminue légèrement et le niveau de satisfaction des consommateurs progresse encore.

Avec un délai moyen de traitement légèrement plus court en 2023 (137 jours contre 145 en 2022), un meilleur pourcentage de litiges traités dans le délai de 90 jours prévu par le code de la consommation (28 % contre 21 %), une quantité de recommandations émises en hausse de 9 % (8570), les résultats du service médiation ont progressé en 2023. La part des litiges résolus en moins de deux mois est passée de 18 % en 2022 à 22 % en 2023. Cette évolution se traduit par un excellent taux de satisfaction des consommateurs de 87 %.

En 2023, le ratio moyen de recommandations émises par le médiateur national de l'énergie entièrement suivies par les opérateurs reste très élevé à 94 %, et à 91 % pour les solutions acceptées par toutes les parties.

UN TRAVAIL AVEC LES FOURNISSEURS QUI PORTE SES FRUITS

Une évolution importante cette année 2023 concerne le nombre de litiges résolus à la satisfaction du consommateur, sans que le médiateur national de l'énergie n'ait besoin d'émettre une recommandation. Le nombre des litiges qui se soldent par des désistements, déjà en forte augmentation en 2022, a continué de progresser en 2023

(passant de 423 à 653). « C'est le résultat des efforts produits par les fournisseurs à l'invitation du médiateur national de l'énergie pour mieux traiter les réclamations », souligne Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, cheffe du service médiation. Pour les litiges relatifs aux prix/tarifs, notamment, des solutions ont été modélisées sur lesquelles les fournisseurs se fondent pour les proposer en anticipation de la médiation proprement dite.

« Pourtant, de nombreux litiges entrés en médiation cette année ne s'y prêtaient pas particulièrement », ajoute Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE. Ceux liés au non-respect de l'article L. 224-10 du code de la consommation, notamment, souffrent d'une absence de repère jurisprudentiel, et c'est ce qui a incité le médiateur national de l'énergie à proposer aux pouvoirs publics d'en améliorer la rédaction, afin de mieux encadrer ce que doit être une information « transparente et compréhensible », que le fournisseur doit donner au consommateur en cas de renouvellement d'un contrat (Voir page 82).

Quoi qu'il en soit, ces chiffres reflètent le travail conduit depuis des années par le médiateur national de l'énergie auprès des opérateurs pour mieux faire prendre en compte l'intérêt du consommateur et instaurer plus de confiance dans leurs relations.

DES DOSSIERS INÉDITS NÉCESSITANT UNE EXPERTISE NOUVELLE

Ces progrès auraient sans doute pu être plus nets encore, notamment en termes de délais de traitement, si le service médiation n'avait pas enregistré un nombre très important de litiges au cours du deuxième semestre 2023, « jusqu'à plus de 800 saisines recevables par mois, ce qui dépasse nos capacités de traitement », observe Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE. L'arrivée de ces nouveaux litiges est notamment venue d'un doublement de ceux provenant des petits professionnels et des non professionnels, dont les copropriétés.

Les litiges ont d'abord porté sur les hausses de prix répercutées sur leurs factures. Dans un deuxième temps, ils ont aussi concerné les aides Gouvernementales qui avaient été mises en place entretemps, et leur correcte mise en application.

Ces saisines de très petites entreprises (TPE) et de copropriétés ont pesé sur l'activité du médiateur national de l'énergie, qui a dû dédier des ressources au traitement de ces dossiers, nouveaux et complexes, portant sur des enjeux financiers importants, et nécessitant le développement d'une expertise nouvelle.

UN TAUX DE SATISFACTION EN FORT REBOND

L'enquête annuelle de satisfaction montre une nette hausse de la satisfaction des consommateurs, qui, après une baisse en 2022, a globalement progressé de 7 points en 2023, pour atteindre 87 % (97 % pour les consommateurs dont le litige s'est soldé par un accord amiable).

- 93 % des personnes sondées estiment avoir reçu des explications claires de la part des services du médiateur national de l'énergie.
- 85 % sont également satisfaits du délai de traitement de leur dossier (contre 78 % en 2022).

Les consommateurs font appel au médiateur national de l'énergie parce qu'il leur a été conseillé, et pour son indépendance, sa gratuité, son efficacité et ses compétences.

À 98 %, ils n'ont eu aucune difficulté à trouver ses coordonnées.

HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS INSTRUITS PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE APRÈS UN MÉDIATEUR D'ENTREPRISE

Comme chaque année, le médiateur national de l'énergie a rencontré les médiateurs des groupes EDF et ENGIE pour leur présenter le bilan de son activité sur les demandes de médiations dont il a été saisi après leur intervention sur ces litiges. Cet exercice est important, car il permet d'améliorer la cohérence de solutions qui peuvent être apportées aux consommateurs.

Le nombre de ce type de saisines post-médiateurs d'entreprises a augmenté en 2023 : 168 dossiers ont été déposés en 2023 contre 96 en 2022 après une recommandation du médiateur du groupe EDF ; 30 dossiers l'ont été en 2023 contre 13 en 2022 après une recommandation du médiateur du groupe ENGIE. Ces hausses s'expliquent essentiellement par l'augmentation des litiges portant sur les pratiques tarifaires d'EDF et d'ENGIE, notamment lors de la reconduction de contrats avec des hausses de prix.

Le médiateur national de l'énergie a constaté que les recommandations des médiateurs d'entreprises émises au début de la crise ne tiraient pas suffisamment les conséquences des manquements des fournisseurs à leur obligation d'information « transparente et compréhensible » qu'ils doivent assurer aux consommateurs en cas d'augmentation des prix. Ces écarts leur ont été signalés et les médiateurs d'entreprise ont, en cours d'année, fait évoluer leurs positions et ont appliqué des analyses similaires à celles du médiateur national de l'énergie, permettant de mieux prendre en compte les intérêts des consommateurs face à des augmentations de prix dont ils n'avaient en général pas conscience.

L'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation (qui interdit de facturer les consommations d'énergie de plus de 14 mois), a également fait l'objet d'échanges en cours d'année avec les médiateurs d'entreprises, qui ont permis de définir des règles de calcul identiques pour l'application de ces dispositions du code de la consommation et de les imposer avec plus d'autorité à tous les opérateurs.

Toutes thématiques de litiges confondues, les écarts d'analyse entre les médiateurs d'entreprise et le médiateur national de l'énergie représentent 39% des cas (41 recommandations sur 102) après une médiation du groupe EDF et 57% (17 recommandations sur 30) après une médiation du groupe ENGIE. Outre les positions divergentes sur la thématique des prix évoquées plus haut, ces écarts s'expliquent par des positions plus exigeantes du médiateur national de l'énergie sur certains sujets, tels que la sous-évaluation des mensualités, l'obligation d'adaptation systématique des options tarifaires, l'appréciation des désagréments justifiant un dédommagement...

Lorsque les recommandations du médiateur national de l'énergie sont plus favorables pour le consommateur que celles des médiateurs d'entreprises, elles sont complètement suivies dans 84% des cas après une médiation du groupe EDF et à 100% après une médiation du groupe ENGIE. Le gain pour le consommateur a représenté près d'une fois et demi le montant recommandé par le médiateur du groupe EDF et il a été plus de deux fois supérieur aux montants recommandés par le médiateur du groupe ENGIE.

TENTATIVE DE MISE EN PLACE D'UN MÉDIATEUR D'ENTREPRISE PAR LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ ENEDIS

Le médiateur national de l'énergie a découvert par hasard que le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, ENEDIS, avait transmis à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) une demande d'homologation d'un médiateur de la consommation, qui serait chargé de résoudre en médiation les litiges entre la société ENEDIS et ses clients.

ENEDIS n'avait pas cru bon d'informer le médiateur national de l'énergie de cette démarche, ni même de prendre contact avec lui pour définir les modalités selon lesquelles serait coordonnée l'activité de cette médiation avec celle du médiateur national de l'énergie, qui est pourtant une autorité publique indépendante, instituée par une loi qui a donné compétence pour traiter en médiation les litiges concernant tous les opérateurs du secteur de l'énergie, et alors que l'article L. 612-5 du code de la consommation prévoit expressément que la mise en place d'un médiateur d'entreprise dans le secteur de l'énergie n'est possible qu'à la condition de l'existence d'une convention avec le médiateur national de l'énergie.

Ce n'était pas la première fois qu'ENEDIS tentait de mettre en place un médiateur d'entreprise,

puisque'il l'avait fait en 2020, sans même prendre la peine de le faire homologuer à l'époque !

Le médiateur national de l'énergie a immédiatement alerté la CECMC, non seulement sur la difficulté procédurale qui existait, mais également sur le caractère particulièrement inopportun de la création d'un médiateur de l'entreprise ENEDIS, compte tenu non seulement des dysfonctionnements qu'il constate dans le cadre des litiges dont il est saisi, mais également des difficultés qu'il rencontre pour conduire les médiations avec ENEDIS et du taux de suivi de ses recommandations qui s'est sensiblement dégradé cette année (Voir page 102).

Le médiateur national de l'énergie n'a pas donné suite à la demande d'ENEDIS, faite dans un second temps, de signer une convention. Il a indiqué dans sa lettre en réponse à la présidente d'ENEDIS qu'il considérait que la création d'un médiateur interne à la société ENEDIS n'allait pas dans l'intérêt des consommateurs et pourrait même être considérée comme participant d'une « stratégie d'épuisement » des consommateurs.

LES MAUVAISES PRATIQUES DE CERTAINS OPÉRATEURS EN MÉDIATION

Pour autant, des dysfonctionnements perdurent dans le processus de médiation avec certains opérateurs : des observations incomplètes apportées au cours du processus ; des délais de réponses non respectés à la suite des propositions d'accords amiables émises par le médiateur national de l'énergie ; des relances du consommateur qui se poursuivent pendant le processus de médiation.

Des observations incomplètes

Le processus de médiation est rendu plus complexe lorsque les observations formulées par les opérateurs sont incomplètes, voire erronées. En 2023, le cas s'est produit avec **ENEDIS**, notamment sur des dossiers d'erreurs d'identification de points de livraison ou de compteurs, ou de qualité de fourniture pour lesquels l'origine de l'incident ayant causé des perturbations sur le réseau n'est pas mentionnée.

Dans le dossier [D2023-05275](#), le distributeur **ENEDIS** a transmis des historiques incohérents entre eux, sans tirer de conclusion de ces éléments erronés transmis par ses propres services ; dans les dossiers [D2023-13679](#) (portant sur une double inversion de compteurs) ou [D2023-12634](#), il a fourni des informations au compte-goutte, ce qui a obligé à formuler plusieurs demandes complémentaires.

Les observations de **GRDF** sont parfois très lacunaires ou omettent d'aborder de nécessaires corrections sur les données de consommations [D2023-21240](#).

Certains fournisseurs (**ENGIE** et **TOTAL ENERGIES**) ont adressé au médiateur national de l'énergie des propositions de solution sans les chiffrer, ou ont annoncé des « régularisations » sans aucune autre précision.

Ces réponses lacunaires imposent de procéder à de nombreuses relances et demandes complémentaires, qui mobilisent les services du médiateur national de l'énergie, retardent l'instruction des dossiers et la mise au point d'une solution.

Déjà mis en cause en 2022, le fournisseur **WEKIWI** a posé de nombreux problèmes cette année encore en médiation. D'une part, le médiateur national de l'énergie a dû lui signaler qu'il ne faisait pas figurer les coordonnées du médiateur national de l'énergie sur ses factures (cette anomalie a depuis été corrigée) ; mais ce qui a été le plus dommageable, ce sont les difficultés rencontrées pendant le processus de médiation. En effet, si ce fournisseur accepte pourtant bien les recommandations du médiateur national de l'énergie, les échanges ont été laborieux et ont nécessité de nombreuses relances, tant au cours de l'instruction du litige en médiation que pour l'application des recommandations émises, qui, bien qu'acceptées, n'étaient toujours pas mises en œuvre parfois plusieurs mois après la fin de la médiation. Ces difficultés ont nécessité des réunions avec ce fournisseur qui a fini par renforcer ses ressources dédiées à la médiation. Il devra, en 2024, démontrer qu'il est en capacité de respecter les délais tout au long du processus de médiation, ainsi que ses engagements.

À titre d'illustration, le dossier [D2023-04885](#) relatif à une facturation difficilement compréhensible : ce litige est entré en médiation le 20 mars 2023, **WEKIWI** a formulé ses observations le 19 juin, avec 2 mois de retard ; il a fallu 2 mois supplémentaires et 12 relances avant d'obtenir une réponse à une proposition de solution. La recommandation a été émise le 25 août et les suites ont été publiées sur **SOLLEN** le 25 janvier 2024, avec 4 mois de retard !

Ou encore le dossier [D2022-17562](#), dans lequel **WEKIWI** n'a mis en œuvre la solution, pourtant simple et qu'il avait acceptée, qu'après 5 mois (accord amiable du 19 juin 2023 portant sur un remboursement de 624 euros, effectué seulement le 16 novembre 2023).

Des délais de réponse aux demandes d'observations non respectés

Lorsqu'une saisine du médiateur est déclarée recevable, les opérateurs doivent produire leurs observations sur le litige dans un délai de 3 semaines. Certains fournisseurs font preuve d'une lenteur particulière dans l'envoi de leurs observations ou à la suite de propositions d'accords amiables émises par le médiateur national de l'énergie.

C'est le cas notamment du fournisseur **SOWEE**, dont le délai de réponse qui a toujours été mauvais s'est encore dégradé en 2023, pour atteindre 90 jours ; cette situation a contraint le médiateur national de l'énergie à émettre des recommandations sans même avoir reçu les observations du fournisseur, par exemple dans le dossier [D2023-04885](#).

Plusieurs fournisseurs ont connu des difficultés internes, qui, en provoquant l'engorgement de leurs services clients, ont rejailli sur la qualité de la médiation.

Ainsi, le fournisseur **ENGIE** a fait face à une hausse de 73% des saisines liés aux prix/tarifs, aussi bien chez les particuliers que les petits professionnels, à laquelle il n'était pas préparé et qu'il a eu des difficultés à gérer. Devançant les attentes du médiateur national de l'énergie, **ENGIE** mène actuellement un travail pour fluidifier les échanges pendant l'instruction des dossiers en médiation.



Face à un afflux de sollicitations de clients qui ont souhaité opter pour les tarifs réglementés pendant la crise, le fournisseur **EDF** s'est montré beaucoup moins réactif et disponible qu'à son habitude, ce qui a conduit à ce que le médiateur national de l'énergie soit saisi de litiges dans lesquels la réclamation du consommateur n'avait même pas reçu de réponse de sa part.

Le fournisseur **ANTARGAZ** a cédé en octobre 2023 son portefeuille de clients en électricité et en gaz naturel à **MET ENERGIE**. Il a cessé de commercialiser des offres de fourniture de gaz et d'électricité auprès des clients professionnels (artisans, commerçants et très petites entreprises) et non professionnels (essentiellement copropriétés). Dans ce contexte, **ANTARGAZ**, avec lequel la médiation était déjà compliquée, n'a pas fait preuve d'une grande diligence : son délai moyen pour adresser ses observations au médiateur national de l'énergie s'est établi à 31 jours en 2023.

Des relances en paiement maintenues pendant la médiation

Les relances de la part d'un fournisseur ou du gestionnaire de réseau, ou une procédure de recouvrement, se poursuivent parfois pendant l'instruction du litige en médiation, ce qui nécessite des interventions répétées de la part des services du médiateur national de l'énergie. « Cette situation ne place pas les consommateurs dans de bonnes dispositions pour parvenir à une solution amiable », précise Marie PIERRINI, Cheffe de pôle.

Ainsi, dans le dossier [D2023-24110](#), la consommatrice a fait l'objet de deux tentatives de saisies sur son compte bancaire par une étude d'huissier mandatée par **TOTALENERGIES**, alors que la médiation était en cours d'instruction.

La médiation à nouveau en difficulté avec les pratiques d'ENEDIS

Les échanges en médiation s'étaient améliorés en 2022 avec **ENEDIS** après que le médiateur national de l'énergie avait critiqué cet opérateur pour ces postures rigides et ses délais de traitement anormalement longs. Toutefois, cette année, **ENEDIS** se distingue à nouveau par des pratiques qui nuisent au bon fonctionnement de la médiation.

Par exemple, **ENEDIS** lorsqu'il accepte de verser un dédommagement dans le cas d'une situation de consommation sans fournisseur (Voir page 54), refuse d'en déduire le montant sur ses factures, en invoquant des contraintes comptables l'empêchant de faire une compensation entre les dettes et la créance dans le cadre de la facture ; ce refus de compenser oblige le consommateur à régler un montant élevé de sa facture, avant de percevoir par la suite son dédommagement, ce qui peut prendre un certain temps... C'est le cas par exemple dans les dossiers [D2022-17282](#) et [D2023-17228](#).

Le médiateur national de l'énergie regrette cette rigidité d'**ENEDIS**, qui empêche dans bien des cas de parvenir à un accord amiable, en soulignant qu'il n'existe aucune difficulté de ce type avec le gestionnaire de réseau de distribution de gaz, **GRDF** !

À plusieurs reprises, le médiateur national de l'énergie a dû intervenir après avoir constaté que les engagements pris par **ENEDIS** lors de la médiation n'avaient toujours pas été tenus. Ainsi, dans le dossier [D2023-05103](#), la consommatrice n'avait toujours pas reçu, début 2024, le dédommagement recommandé par le médiateur national de l'énergie en juin 2021 ; le dossier [D2022-27015](#) a été clôturé en « litige résolu » (la consommatrice ayant souhaité se désister) sur la base de l'engagement d'**ENEDIS** à effectuer des travaux en 2023, mais ces travaux n'ont pas été réalisés, ce qui a conduit la consommatrice à interpeller à nouveau **ENEDIS** sur la plateforme SOLLEN.

Les observations produites par **ENEDIS** au cours de l'instruction du litige en médiation sont trop souvent lacunaires (cf. ci-dessus), ne permettant pas de trouver à ce stade une solution ; elles sont même, dans certains cas, totalement erronées, allant jusqu'à fausser les analyses en médiation. Cela a été le cas dans le dossier [D2023-00063](#) qui portait sur le bien-fondé du renouvellement d'une colonne montante dans lequel **ENEDIS** qui avait indiqué dans ses observations qu'elle présentait « un risque important pour la sécurité des personnes. [...] et nécessitait une intervention urgente », indiquait 4 mois plus tard qu'après une nouvelle étude, « la colonne montante d'électricité ne présente aucun risque pour les usagers. »

Dans le dossier [D2023-28265](#), **ENEDIS** a mentionné qu'une colonne montante n'avait pas été réceptionnée « faute d'obtention du Consuel » ; cette analyse avait été contestée par le médiateur national de l'énergie au motif que le Consuel n'est pas une formalité requise pour la réception d'une colonne électrique. Cependant **ENEDIS** a justifié son refus de suivre la recommandation du médiateur national de l'énergie qui portait sur des travaux conséquents en indiquant que la colonne n'avait pas été réceptionnée car « elle ne satisfaisait pas en réalité aux exigences de la norme NF C14-100 ». La médiation aurait été tout autre si le médiateur national de l'énergie avait disposé dès le début de l'instruction de la bonne information.

Le médiateur national de l'énergie a dû interpeller solennellement le directeur clients d'**ENEDIS** sur de tels cas, en indiquant qu'il était difficilement acceptable que les suites apportées par **ENEDIS** pour justifier un refus de suivi de ses recommandations ne soient pas cohérentes avec ses observations qu'il avait fournies au cours de l'instruction de la demande de médiation.

Ce type de problème se produit également pour les dossiers de raccordement, dans lequel **ENEDIS** apporte des éléments d'analyse complémentaires une fois l'instruction en médiation terminée et la recommandation émise.

Le médiateur national de l'énergie considère que ces pratiques nuisent aux consommateurs d'électricité et empêchent que le droit qui leur est reconnu par la loi d'obtenir un règlement en médiation de leurs litiges avec **ENEDIS** soit parfaitement mis en œuvre.

Dans d'autres cas, **ENEDIS** a laissé entendre au consommateur que l'entrée en médiation suspendait les échanges avec ses services « dans l'attente de la décision du médiateur (sic) ! », voire empêchait l'engagement des travaux souhaités par le consommateur. Cette pratique est inacceptable, elle n'est absolument pas conforme à la loi et est particulièrement préjudiciable aux consommateurs qu'elle peut dissuader de faire appel au médiateur national de l'énergie, les privant d'un droit de recours qui leur est reconnu par la loi.

À ces dysfonctionnements en médiation, s'ajoute le fait que les dossiers qui sont au cœur du métier du distributeur (qualité de fourniture, raccordement, ouvrages réseaux) présentent un taux de suivi des montants recommandés qui ne dépasse pas 51 %, ce qui est le taux le plus bas observé en médiation.



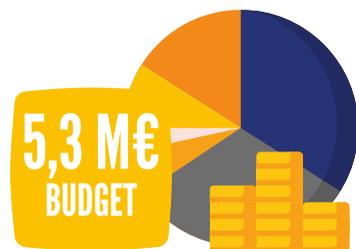
4

ORGANISATION

En 2023, l'activité du médiateur national de l'énergie s'est maintenue à un niveau très élevé, en raison d'une augmentation des saisines due à la crise des prix de l'énergie. L'augmentation du plafond d'emploi de 3 postes, obtenue dans le cadre du budget de l'année 2023, a été bienvenue mais est restée insuffisante pour permettre de respecter le délai de 90 jours imparti par la réglementation pour émettre les recommandations.

Un budget contraint et une organisation tendue pour parvenir à gérer l'activité

Le médiateur national de l'énergie est rattaché budgétairement, depuis 2021, au programme 174 « Énergie, climat et après-mines », du budget de l'État. Sa dotation budgétaire est votée chaque année par le Parlement dans le cadre de la loi de finances.



En 2023, avec un budget prévisionnel de 5,3 millions d'euros (en baisse par rapport à celui de 2022 qui était de 5,5 millions d'euros), son plafond d'autorisation d'emplois a été fixé par la loi de Finances à 46 Equivalents Temps Plein Travaillés (ETPT), ce qui représente 3 postes supplémentaires (sur les 5 demandés) de juristes, dans la perspective de résorber le retard de traitement des saisines recevables.

Grâce à ces ETPT supplémentaires, et à la réorganisation des services et des processus mise en place en octobre 2022, l'encours de dossiers en médiation est passé de près de 3 900 (dont 2 000 à plus de 90 jours) fin 2022 à 3 100 (dont 1 200 à plus de 90 jours) à la fin de l'année 2023.

Toutefois, le délai moyen d'instruction des saisines du médiateur national de l'énergie (137 jours) est resté en 2023 supérieur au délai réglementaire de 90 jours. Cette situation risque, si elle perdure, de susciter un mécontentement des consommateurs, d'autant plus compréhensible que l'un des intérêts principaux de la médiation est justement la rapidité.

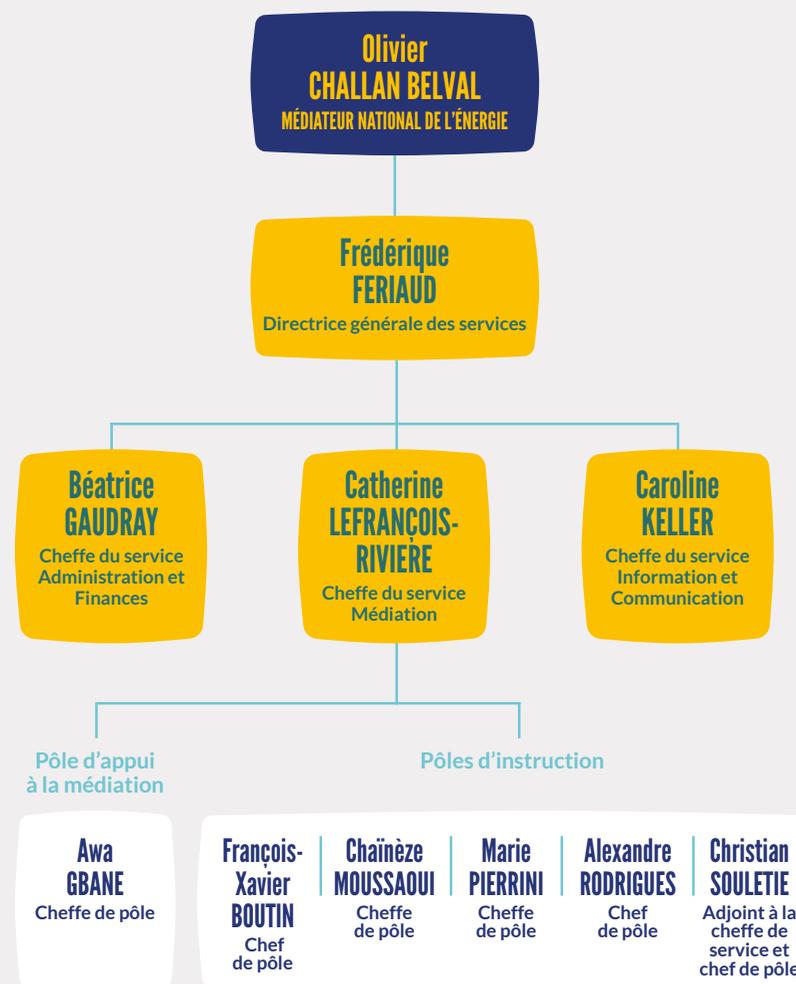
Aujourd'hui, le service médiation est en mesure de faire face au flux des nouvelles saisines ; cependant, le stock reste difficile à résorber sans effectifs supplémentaires et

avec un nombre stable de nouvelles saisines. Conscient que les moyens humains qui lui sont affectés ne sont pas suffisants pour lui permettre de faire face à la hausse des litiges dont il était saisi, le médiateur national de l'énergie a réitéré sa demande de 2 ETPT supplémentaires en 2024, mais cette demande a été refusée.

Il regrette que l'article 43 « Plafond des emplois des autorités publiques indépendantes » du projet de loi de finances pour 2024 ait maintenu à 46 son plafond d'autorisation d'emplois, et insiste sur le fait que ce plafond d'emplois ne permet pas de résorber le retard qui a été pris les années précédentes et de remplir de manière satisfaisante ses missions, qui sont importantes pour protéger les consommateurs, toujours très nombreux à solliciter ses services.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que, ainsi que l'ont souligné les Ministres délégués Olivia GRÉGOIRE et Roland LESCURE dans l'Édito du présent rapport, son activité est déterminante pour informer, conseiller et protéger les consommateurs d'énergie.

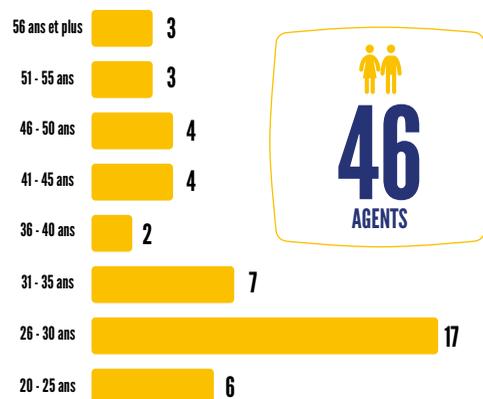
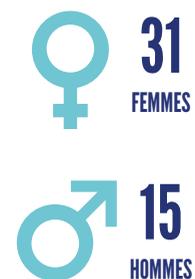
Organisation de l'institution



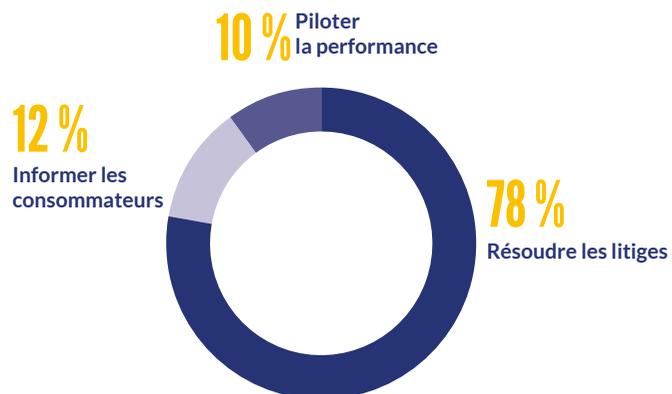
Les équipes



Pyramide des âges



Répartition des effectifs



Budget par programme

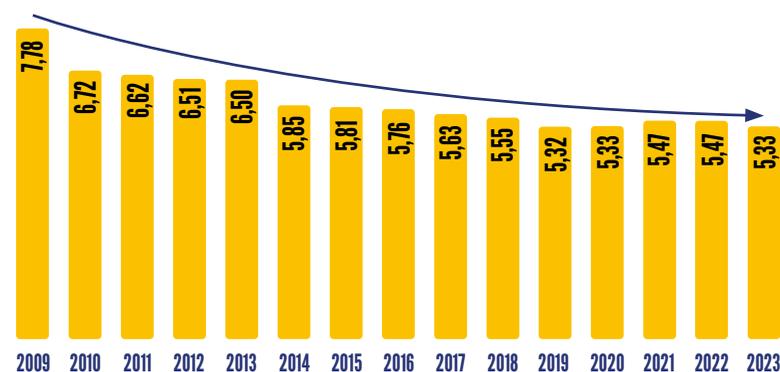
MISSIONS	BUDGET PRÉVISIONNEL €	BUDGET RÉALISÉ €	% D'EXÉCUTION
Informer les consommateurs	1 053 976	1 010 791	96
Résoudre les litiges	2 660 667	2 370 454	89
Piloter la performance	1 612 995	1 496 431	93
TOTAL	5 327 638	4 877 676	92%

Répartition du budget réalisé par poste

POSTE	MONTANT EN €	%
Personnel	3 326 976	68
Fonctionnement hors personnel dont :	1 475 296	30
Loyers et charges	568 970	39
Actions d'information auprès du grand public	222 204	15
Autres dépenses de communication	4 902	0,3
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs énergie-info	352 723	24
Formation	82 793	6
Autres dépenses de fonctionnement	125 216	8
Dotation aux amortissements	118 488	8
Investissement	75 404	2
TOTAL	4 877 676	100%

Budget prévisionnel

(en millions d'€)





5

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Outre ses missions légales d'information des consommateurs d'énergie et de résolution amiable des litiges qu'ils rencontrent avec les entreprises du secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie exerce de facto une troisième mission essentielle et qui résulte des deux premières : la protection des consommateurs.

Une collaboration régulière avec les pouvoirs publics et les acteurs du secteur de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante aux termes de la loi, est un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, avec lesquels il entretient des relations suivies, que ce soit avec les parlementaires au premier chef, mais également avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), les administrations et les membres du Gouvernement.

Dans ce cadre, le médiateur national de l'énergie est régulièrement consulté sur des projets de textes préparés par le Gouvernement. Il formule également, au vu des pratiques qu'il constate à l'occasion des litiges dont il est saisi, des propositions d'évolution ou de modification de la réglementation ; un certain nombre de ses propositions ont été reprises en tout ou partie dans des lois, des décrets ou des arrêtés.

Tel a été le cas, par exemple, des propositions formulées par le médiateur national de l'énergie sur les délais de remboursement des trop-perçus par les fournisseurs, sur la mise en place de la « trêve hivernale » pendant laquelle les coupures d'énergie pour impayés sont interdites, ou sur l'interdiction de facturer l'énergie plus de 14 mois après le dernier relevé ou auto-relevé de consommation.



Le médiateur national de l'énergie, membre du Conseil supérieur de l'énergie (CSE), est consulté par le Gouvernement, comme les principales parties prenantes du secteur de l'énergie, sur les projets de lois, de décrets ou d'arrêtés pris dans le domaine de l'énergie.

Membre de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), il fournit à ses partenaires ses données et analyses pour lutter contre la situation de précarité qui concerne de plus en plus de foyers. En 2023, un million d'interventions pour impayés de factures ont été mises en œuvre.

Il participe également aux groupes de travail réunis sous l'égide de la CRE, au sein desquels il partage son expertise et ses avis.

Un travail avec les pouvoirs publics pour tirer les leçons de la crise des prix de l'énergie

Dans l'exercice de sa mission de protection des consommateurs, le médiateur national de l'énergie fait part de ses analyses aux pouvoirs publics, formule des propositions et intervient le plus en amont possible, afin de mieux protéger les consommateurs et de prévenir les litiges qui pourraient naître d'une mauvaise application de la réglementation ou de son insuffisance.



Jean-Luc FUGIT
Député du Rhône,
Président du Conseil
Supérieur de l'Énergie

TRIBUNE

La guerre en Ukraine a profondément impacté les prix du gaz et de l'électricité en Europe, entraînant ainsi des répercussions significatives sur les foyers et les entreprises. Entre janvier 2021 et juin 2022, les ménages français ont perdu, en moyenne, 720 euros¹ de revenus à cause des dépenses énergétiques, que ce soit pour le chauffage ou le carburant.

L'accessibilité, la disponibilité et le coût de l'énergie sont des préoccupations majeures pour l'ensemble de nos concitoyens.

Le Gouvernement a pris ses responsabilités et mis en place des mesures d'accompagnement visant à protéger le pouvoir d'achat de nos citoyens. Le chèque énergie et le bouclier tarifaire pour les concitoyens les plus vulnérables, le rehaussement du dispositif MaPrimeRénov' pour les primes individuelles, l'amortisseur électricité et le bouclier tarifaire pour soutenir les professionnels, sont autant de mesures utiles et nécessaires pour soutenir nos concitoyens et nos entreprises.

Cette politique de soutien ne s'oppose pas à la volonté de plus en plus partagée de poursuivre les efforts de sobriété énergétique, l'un des quatre piliers de la stratégie énergétique française (avec l'efficacité, le développement des

énergies renouvelables et la relance du nucléaire) mise en œuvre pour sortir de notre dépendance aux énergies fossiles, garantir notre souveraineté et accélérer la transition dans le but d'atteindre la neutralité carbone d'ici à 2050.

Le CSE, que je préside, joue un rôle majeur en accompagnant le Gouvernement dans la construction de sa politique énergétique. En effet, il permet un dialogue régulier entre les principales parties prenantes du secteur de l'énergie, y compris les associations de consommateurs².

À ce titre, plusieurs décrets et arrêtés de mise en œuvre de ces mécanismes de soutien sont régulièrement examinés au CSE (amortisseur électricité, chèque énergie etc.) et ont fait l'objet de propositions pour les améliorer.

Dans ce contexte d'accompagnement des foyers et des entreprises, le CSE travaille étroitement avec le médiateur national de l'énergie qui joue lui aussi un rôle majeur. Son caractère impartial et indépendant en fait un allié essentiel pour attirer l'attention des pouvoirs publics sur les enjeux spécifiques aux consommateurs d'énergie et soumettre des contributions pour anticiper les futures crises.

1. INSEE, analyse n° 78, décembre 2022.
2. Le CSE regroupe des représentants de consommateurs d'énergie, des associations agréées pour la protection de l'environnement, des entreprises des différents secteurs énergétiques (incluant le secteur des énergies renouvelables et de l'agriculture), des syndicats représentants des personnels, des collectivités territoriales et de l'État.

Ce retour d'expérience a été particulièrement utile lors de la crise des prix de l'énergie et le médiateur national de l'énergie a plaidé tout au long de l'année 2023 pour que soient tirées les leçons de cette crise, notamment en ce qui concerne la bonne information des consommateurs, qui sont la partie faible, par les fournisseurs qui sont la partie forte, et qui est indispensable pour garantir la loyauté des relations contractuelles.

Le médiateur national de l'énergie a ainsi été invité par monsieur Bruno LE MAIRE, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, et par madame Agnès PANNIER RUNACHER, Ministre de la Transition énergétique, à participer aux réunions qu'ils ont organisées en 2023 avec les fournisseurs d'énergie. Il a, à cette occasion, dénoncé les mauvaises pratiques de certains fournisseurs d'énergie et a pu formuler auprès des ministres, en présence des fournisseurs, des recommandations pour mieux protéger les consommateurs. Il a invité à cette occasion l'ensemble des acteurs du secteur de l'énergie à se conformer à son *Guide des bonnes pratiques*, qu'il a publié en octobre 2023 (voir ci-après).

Les échanges avec les ministres en charge de l'énergie ou de la consommation et les membres de leurs cabinets ont été l'occasion d'appeler leur attention sur les mauvaises pratiques de certains fournisseurs ou gestionnaires de réseaux, et de les sensibiliser sur la nécessité d'améliorer encore l'information et la protection des consommateurs. Le médiateur national de l'énergie a profité de ces contacts pour leur transmettre une série de propositions d'évolutions réglementaires et législatives.

Le médiateur national de l'énergie se réjouit que, dans sa version de janvier 2024, le titre II de l'avant-projet de loi relatif à la souveraineté énergétique de la France, intitulé « Améliorer

la protection des consommateurs », reprenne un certain nombre des propositions qu'il avait formulées sur la base de ses constats. Sans se prononcer sur les autres dispositions que contenait cet avant-projet, il appelle le nouveau Gouvernement à reprendre à son compte les dispositions figurant dans ce titre II.

Il lui propose d'intégrer les mesures suivantes qui ne figuraient pas dans le texte initial :

- Encadrement et renforcement de l'information sur les frais de résiliation anticipée pour les TPE/PME ;
- Interdiction du démarchage sur les contrats de fourniture d'énergie ;
- Création d'un fournisseur de dernier recours en électricité ;
- Extension de la fourniture de dernier recours de gaz aux petites entreprises ;
- Simplification des dispositions du code de l'énergie prévoyant la protection des consommateurs professionnels, en alignant les protections dont bénéficient toutes les très petites entreprises (TPE) sur celles des particuliers et, le cas échéant, d'harmoniser les règles aujourd'hui différentes entre TPE consommatrices de gaz et d'électricité.

Enfin, le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, est un interlocuteur privilégié du Parlement, auquel il rend compte de son action ; il apporte aux parlementaires qui le sollicitent les informations et les éclairages sur les situations qu'il constate. En 2023, le médiateur national de l'énergie a ainsi notamment été auditionné par la mission d'information « Mieux prévenir et réprimer la fraude à l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH) » et les sénateurs Dominique ESTROSI-SASSONE et Fabien GAY, qui ont repris dans leur rapport final un certain nombre de propositions qu'il avait formulées.

Des initiatives pour prévenir les mauvaises pratiques

LA PUBLICATION D'UN GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Dans le cadre de sa mission de résolution des litiges en médiation, le médiateur national de l'énergie émet des recommandations, dont certaines sont qualifiées de « génériques », puisque leur l'objet est de recommander à tous les acteurs du secteur de l'énergie des bonnes pratiques à mettre en œuvre de manière générale dans leurs relations avec leurs clients. Depuis sa création en 2006, ce sont près de 500 recommandations « génériques » qui ont été publiées par le médiateur national de l'énergie, et il a paru utile de les réunir dans un même document, mis en ordre et en forme, pour en permettre une meilleure connaissance et une meilleure application. Ces bonnes pratiques consistent souvent en de simples rappels d'appliquer la loi ou la jurisprudence, mais aussi en la recommandation de pratiques permettant la mise en application du principe de loyauté qui s'impose aux fournisseurs d'énergie envers les consommateurs domestiques ou petits professionnels (TPE).

Ce *Guide des bonnes pratiques* a été publié en octobre 2023 après consultation de tous les acteurs du secteur de l'énergie (pouvoirs publics, associations de consommateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux, etc.). Il doit permettre à tous les acteurs du secteur de l'énergie de mieux connaître les bonnes pratiques que recommande le médiateur national de l'énergie, de les mettre en application et d'éviter ainsi que surviennent des litiges qui n'auraient bien souvent pas dû exister. Il constitue pour les consommateurs d'énergie un moyen de mieux connaître leurs droits.

LE « NAME AND SHAME »

Poursuivant toujours son objectif de prévention des litiges, le médiateur national de l'énergie a continué en 2023 sa pratique de « name and shame », lorsque les mauvaises pratiques des fournisseurs et gestionnaires de réseau l'ont justifié. Cette pratique est redoutée par les acteurs du secteur de l'énergie, qui, soucieux de leur réputation et de leur image, sont ainsi mieux sensibilisés aux problèmes rencontrés par leurs clients.

Outre les « cartons rouges » qu'il attribue à l'occasion de son rapport annuel, le médiateur national de l'énergie met ainsi en lumière tout au long de l'année les agissements de certains acteurs du marché qu'il juge choquants et qui ne respectent pas les consommateurs. Il a ainsi continué ses signalements sur les réseaux sociaux sous la rubrique « vendrediCfini ».

Il a également, à l'occasion d'interviews ou de prises de paroles publiques, dénoncé les agissements les plus choquants qu'il constatait.

Il a poursuivi la pratique systématique qu'il a instaurée de signalement à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) des cas dans lesquels des fournisseurs n'ont pas respecté les règles du code de la consommation. Plus de deux mille signalements ont ainsi été faits en 2023, soit un dossier sur quatre instruits par le médiateur national de l'énergie !



**Marie-Amandine
STÉVENIN**
Présidente
de l'UFC-Que Choisir



TRIBUNE

UFC-QUE CHOISIR

La crise énergétique avec l'augmentation exponentielle des factures, amorcée à la fin de l'année 2021 et amplifiée par la guerre en Ukraine, a mis en lumière la nécessité de mieux réguler le secteur de la fourniture d'énergie et sécuriser les consommateurs dans leurs relations contractuelles avec leurs fournisseurs.

Malgré l'ARENH et la mise en place du bouclier tarifaire, plusieurs fournisseurs alternatifs ont utilisé, durant cette crise, tous les outils à leur main pour modifier à la hussarde les contrats incluant changements de tarifs, voire suppressions d'offres. Le résultat est connu : des centaines de milliers de clients ont subi des envolées tarifaires et des changements contractuels, voire ont été laissés sur le carreau avec une montée en flèche des litiges.

Le projet de loi relatif à la souveraineté énergétique, annoncé en début d'année par le Gouvernement, entend mettre en place des dispositions destinées à éviter la reproduction de telles situations.

IL EST TEMPS DE MIEUX PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DANS LEURS CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE.

Les consommateurs doivent avoir accès à une offre plus lisible sur les prix, la facturation et les conditions de résiliation. La fixité du contrat doit pouvoir être garantie, à minima la première année du contrat, en ne laissant aux fournisseurs aucun moyen leur permettant de modifier les tarifs d'une offre à prix fixe quand ils le souhaitent. Les consommateurs doivent également pouvoir être à même de mieux évaluer les offres, prévenus dans les temps et de manière claire en cas de changement contractuel et demeurer mobiles.

À cet égard, je ne peux que m'inquiéter de certains appels à mettre en place des indemnités de résiliation en contrepartie de la fixité du contrat. Une telle perspective représenterait une immense régression pour les droits des consommateurs qui doivent demeurer libres de changer de fournisseur, à tout moment, et gratuitement.

De même, ce projet de loi ne doit pas ignorer les 5 % de la population vivant dans des territoires où subsistent des entreprises locales de distribution, vestiges d'un monopole local d'un autre temps. Les habitants qui y vivent, ne se voient ainsi proposer – faute de fournisseurs alternatifs – que les seules offres du fournisseur historique avec des explosions tarifaires auxquelles ils ne peuvent échapper. La Commission de régulation de l'énergie avait recommandé la mise en place d'un système d'information unique pour simplifier la venue de fournisseurs alternatifs dans ces zones. Laisseée longtemps sans réponse, il est temps que le législateur se saisisse enfin de cette question pour permettre aux consommateurs de pouvoir faire jouer la concurrence.

L'UFC-Que Choisir ne manquera pas de porter ces messages au moment de la discussion du texte de loi qui se fait attendre.

FOCUS

Les propositions sur lesquelles le médiateur national de l'énergie s'est particulièrement mobilisé en 2023

La crise des prix de l'énergie a notamment révélé les insuffisances de l'information délivrée aux consommateurs par les fournisseurs. Or, compte tenu de la forte évolution des prix, qui ont souvent été multipliés par 2, 3, 4, voire plus, les fournisseurs avaient une obligation de transparence et de loyauté envers leurs clients, qui leur faisait obligation d'appeler tout particulièrement leur attention sur les fortes augmentations de prix, sans attendre, comme on l'a vu malheureusement trop souvent, qu'ils le découvrent au moment où ils recevaient des factures particulièrement importantes en fin de période, après plusieurs mois de consommation.

PROPOSITION #1

MODIFIER L'ARTICLE L. 224-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION SUR LES CONDITIONS DE LA MODIFICATION D'UN CONTRAT EN COURS

L'article **L. 224-10** du code de la consommation prévoit que « tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur (...) au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible ».

Cette disposition, qui permet de déroger au principe général du droit des contrats selon lequel toute modification d'un contrat doit faire l'objet d'un accord des deux parties, permet d'assouplir les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'énergie peuvent faire évoluer leurs tarifs ; elle impose notamment que la portée de cette modification contractuelle soit communiquée de manière « transparente et compréhensible ».

Renforcer l'obligation d'information du consommateur

Cette disposition a été très généralement mal appliquée dans le contexte de la crise des prix de l'énergie. Souvent, l'information donnée, lorsqu'elle l'était, n'était pas compréhensible, et donc pas comprise par le consommateur. Certains fournisseurs ont également cherché à faire **une application et une interprétation particulièrement défavorables aux consommateurs**, notamment lorsqu'ils ont utilisé cet article pour **modifier des conditions substantielles** du contrat, telles que les modalités d'indexation des prix.

Le médiateur national de l'énergie propose donc de **modifier cet article L. 224-10 du code de la consommation** :

- Dans le cas où l'information donnée au consommateur n'a pas été « transparente et compréhensible », il est proposé de prévoir expressément que la modification du contrat est nulle, n'est donc pas entrée en vigueur et que le tarif antérieur doit en conséquence être maintenu.
- Le médiateur national de l'énergie considère que le fait d'annexer à un courrier la nouvelle grille tarifaire ne suffit pas à remplir la condition d'une information « compréhensible » et que **l'indication du montant de l'ancienne et de la nouvelle mensualité** constitue l'information la mieux compréhensible pour un consommateur ; il propose de renvoyer à un texte réglementaire la charge de préciser ce qu'est une information « transparente et compréhensible », puisqu'un certain nombre de fournisseurs soutiennent, non sans une certaine mauvaise foi, que la définition de ce qu'est une information « transparente et compréhensible » serait trop subjective et imprécise, et que des pratiques différentes entre fournisseurs portent atteinte au bon fonctionnement de la concurrence.

- Le délai de prévenance du consommateur fixé par l'article **L. 224-10** (1 mois) apparaît trop court pour permettre au consommateur de réellement prendre les mesures adaptées, notamment pour comparer les autres offres de fourniture et décider de changer de fournisseur ; il est donc proposé de porter ce délai de prévenance à deux mois, voire trois mois.

Encadrer plus strictement la possibilité prévue par l'article L. 224-10 du code de la consommation de modifier unilatéralement le contrat en cours

Certains fournisseurs ont ainsi proposé de manière systématique des offres avec une activation différée dont les **prix étaient très (trop) attractifs, et les ont ensuite augmentés substantiellement**, parfois quelques semaines seulement après l'activation du contrat ; d'autres ont même tenté, en se fondant sur cet article **L. 224-10**, de modifier le prix appliqué en vertu de contrats de fourniture d'énergie conclus à un prix fixe pour une période déterminée !

De même, il y a lieu de s'interroger sur la pratique consistant à faire évoluer les conditions d'indexation des prix en se fondant sur les dispositions de cet article. De nombreux fournisseurs d'énergie ont ainsi informé leurs clients un mois avant sa mise en application **de la modification des conditions d'indexation des prix**, pour passer d'une indexation sur les tarifs réglementés à une indexation sur les prix des marchés de gros (EPEX SPOT par exemple) ; une telle modification des conditions contractuelles a eu, comme on l'a constaté lors de la crise des prix de l'énergie, des conséquences très importantes sur le prix finalement payé par le consommateur.

Le médiateur national de l'énergie propose donc de modifier l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation, afin **d'encadrer plus strictement son utilisation** :

- Pour empêcher des pratiques contestables telles que la formulation d'une offre particulièrement attractive rapidement suivie de l'utilisation de l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation pour en modifier le prix, il est proposé **d'interdire aux fournisseurs d'avoir recours à cette possibilité pendant l'année qui suit la souscription d'un contrat ou une modification des prix.**
- **Il ne devrait pas être possible de passer d'un contrat à prix fixe à un contrat à prix indexé ou de modifier l'indice de référence d'un contrat à prix indexé** en se fondant sur les dispositions de l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation. Une telle modification constitue en effet une modification substantielle de l'équilibre du contrat, car elle revient à faire peser l'intégralité du risque du coût d'approvisionnement en énergie sur le consommateur final et à lui faire courir un risque important en cas de forte évolution des prix sur les marchés de gros. Il ne s'agit pas alors d'une simple modification du contrat, mais bien d'un nouveau contrat, qui doit alors faire l'objet d'un accord express du consommateur.

PROPOSITION #2

MIEUX ENCADRER LES MODALITÉS DE RENOUELEMENT AUTOMATIQUE À LEUR ÉCHÉANCE DES CONTRATS À PRIX FIXE SUR UNE PÉRIODE DÉTERMINÉE

La plupart des fournisseurs d'énergie sur la base de contrats à durée déterminée proposent à leur échéance de nouvelles

conditions contractuelles à leurs clients. Dans la pratique, sans opposition de la part des consommateurs, les conditions communiquées par les fournisseurs s'appliquent automatiquement le lendemain de la date de fin du contrat précédent.

Si cette pratique permet d'éviter de couper l'alimentation en énergie des consommateurs en contrat à durée déterminée qui n'aurait pas choisi une nouvelle offre au moment de la fin de leur contrat, **il convient néanmoins de garantir que l'information transmise à cette occasion par le fournisseur à son client** lui permet de parfaitement mesurer les conséquences de l'entrée en vigueur de ce nouveau contrat, notamment en ce qui concerne les prix.

Le médiateur national de l'énergie, qui a pu constater une information souvent insuffisante ou ambiguë de la part de certains fournisseurs, propose que, comme pour toute modification en cours d'un contrat à durée indéterminée, il soit imposé une **information « transparente et compréhensible »** du consommateur, telle qu'elle est prévue par l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation.

Il rappelle à titre d'illustration qu'en Belgique, depuis le 1^{er} janvier 2022, les fournisseurs d'énergie doivent informer clairement leurs clients deux mois avant l'expiration de leur contrat en leur envoyant une nouvelle proposition de contrat, et en leur demandant d'accepter expressément la nouvelle proposition. Si le client ne répond pas, le fournisseur doit lui attribuer spontanément le produit équivalent le moins cher (loi du 4 juin 2021, Moniteur belge du 30 juin 2021).

PROPOSITION #3

MIEUX PROTÉGER LES CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS EXPOSÉS À DES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

L'attention du médiateur national de l'énergie est **régulièrement appelée par des consommateurs professionnels** ayant souscrit un contrat à prix fixe sur une période déterminée sur la facturation par leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel **de frais en cas de résiliation anticipée de leur contrat de fourniture.**

La facturation de tels frais, qui doivent être prévus par le contrat de fourniture, se justifie par le préjudice économique subi par le fournisseur, qui avait acquis ou réservé l'énergie nécessaire au moment de la souscription du contrat ; ils peuvent atteindre des montants très importants (plusieurs milliers d'euros), et des petits professionnels, en général mal informés, peuvent se retrouver dans l'impossibilité de résilier un contrat particulièrement désavantageux.

Étendre aux consommateurs non domestiques de gaz les règles applicables aux consommateurs non domestiques d'électricité en cas de résiliation anticipée

Le droit de l'Union européenne ([directive européenne 2019/944](#)) prévoit le principe de la possibilité de résiliation des contrats de fourniture d'électricité à tout moment et sans frais ; il prévoit que, par dérogation, il est néanmoins possible de facturer aux consommateurs professionnels des frais de résiliation anticipée pour les contrats à durée déterminée et à prix fixe, à condition que ces frais ne dépassent pas la « perte économique directe » subie par le fournisseur.

En gaz, toutefois, ni le droit de l'Union européenne, ni le code de la consommation n'encadrent les frais de résiliation

anticipée et les fournisseurs de gaz peuvent prévoir des frais de résiliation anticipée dans tout type de contrat (que le prix soit fixe ou non), et sans avoir l'obligation que les montants prévus ne dépassent pas la perte économique subie.

Le médiateur national de l'énergie considère que **les consommateurs de gaz rencontrent les mêmes problématiques que ceux d'électricité**, qu'il s'agisse de besoin d'information ou d'usages, et qu'ils doivent dès lors **bénéficier des mêmes protections** ; il propose donc de rendre applicables à toutes les très petites entreprises (TPE) consommatrices de gaz, les règles aujourd'hui applicables aux consommateurs professionnels d'électricité.

Renforcer les obligations d'information des consommateurs professionnels sur l'existence des frais de résiliation anticipée et leurs modalités de calcul

Le médiateur national de l'énergie propose qu'il soit expressément prévu dans un texte que l'information du consommateur professionnel sur **l'existence de frais de résiliation anticipée doit toujours être « transparente et compréhensible »**, de façon à garantir qu'elle a bien fait l'objet d'un consentement explicite du consommateur.

Il rappelle qu'il recommande aux fournisseurs, dans le cadre de la relation de confiance et de loyauté qui doit prévaloir, de ne pas faire souscrire de nouveau contrat sans s'assurer au préalable que les clients professionnels ont parfaitement connaissance des frais de résiliation anticipée auxquels ils s'exposent en résiliant avant son terme leur contrat en cours. Il recommande également que, lors de toute nouvelle souscription, les fournisseurs recueillent une mention manuscrite de leur client dans laquelle ils indiquent qu'ils ont été parfaitement informés que le contrat qu'ils souscrivent prévoit des frais en cas de résiliation anticipée.

Ce devoir d'information « transparente et compréhensible » suppose **d'indiquer le montant, année par année ou mois par mois, des frais de résiliation anticipée**. Le médiateur national de l'énergie considère que, dans les cas où l'information « transparente et compréhensible » n'a pas été correctement faite, **la stipulation contractuelle serait nulle** et que les frais de résiliation anticipée ne pourraient pas être facturés. En cas d'information incorrecte ou insuffisante, le nouveau fournisseur serait contraint de prendre à sa charge ces frais de résiliation anticipée.

Transposer la possibilité, prévue en droit européen, d'exercer un contrôle sur le montant des frais de résiliation anticipée

Le droit de l'Union européenne prévoit que « ces frais sont proportionnés et ne dépassent pas la perte économique directe subie par le fournisseur (...) » ; aujourd'hui, non seulement **le calcul de cette « perte économique » est impossible à vérifier**, mais les clauses contractuelles figurant dans la plupart des contrats sont complexes et très différentes selon les fournisseurs. Cela rend ce calcul difficile, voire impossible, à contrôler pour le consommateur, qui est en général dans l'incapacité de calculer lui-même le montant des indemnités qu'il devra payer s'il résilie son contrat par anticipation.

Cette information constitue pourtant un élément important du choix du consommateur ; il s'agit d'un critère sur lequel il peut faire jouer la concurrence. Le médiateur national de l'énergie considère que, afin de faciliter la compréhension du calcul du montant des frais de résiliation anticipée, les fournisseurs devraient retenir la formule suivante : montant chiffré en euros multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'à l'échéance de la période contractuelle.

Il propose donc qu'il soit explicitement prévu dans la loi que le montant et le calcul des frais de résiliation anticipée sont communiqués de façon « transparente et compréhensible » au client professionnel.

La loi du 16 août 2022 dite « loi pouvoir d'achat » a modifié l'article L. 224-28 du code de la consommation, afin que les frais de résiliation anticipée dans le domaine des télécoms, désormais réservés aux offres permettant aux consommateurs de « *bénéficier de la vente d'un équipement terminal subventionné* », n'excèdent plus « *20 % de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat* ». Le médiateur national de l'énergie estime que cette disposition pourrait inspirer le législateur pour mieux encadrer les modalités de calcul et le montant des frais de résiliation anticipée pour les consommateurs d'énergie professionnels.

Il observe également que, si la directive européenne prévoit que « *la charge de la preuve de la perte économique directe (...) fait l'objet d'une surveillance de la part de l'autorité de régulation, ou toute autre autorité nationale compétente* », cette disposition n'a pas été transposée aujourd'hui, ce qui empêche tout contrôle réel du calcul du montant des frais de résiliation anticipée, notamment en ce qui concerne la règle selon laquelle ils ne peuvent excéder la « *perte économique directe* ».

Mieux encadrer les situations dans lesquelles des indemnités de résiliation anticipée peuvent être facturées

- Le médiateur national de l'énergie propose que, conformément à la réglementation européenne qui prévoit la possibilité de facturer des frais lorsque les clients résilient « de leur plein gré » des contrats de fourniture, il soit clairement interdit d'en facturer en cas de **circonstances indépendantes de la volonté du consommateur** (déménagement, perte d'emploi, décès, cessation d'activité ou liquidation de l'entreprise, etc.).
- Le médiateur national de l'énergie considère également que les fournisseurs, lorsqu'ils proposent une offre à prix fixe avec des frais de résiliation anticipée, devraient **proposer également au moins une offre à prix fixe, plus chère le cas échéant, mais qui peut être résiliée à tout moment sans frais**.

- Il propose également qu'à l'instar de ce qui a été fait par **l'article 15 de la loi du 16 août 2022** dite « loi pouvoir d'achat » dans les télécoms, **aucun frais ne puisse être perçu en cas de résiliation anticipée plus d'un an après la première année du contrat**.
- Il propose enfin qu'il soit permis aux très petites entreprises (TPE), titulaires d'un contrat à prix fixe et à durée déterminée de **revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité sans avoir à payer des frais de résiliation anticipée** ; il observe, qu'aujourd'hui, seul le fournisseur TOTAL ENERGIES offre une telle possibilité dans ses conditions générales de vente.

Exclure les « prix fixes hors écrêtement ARENH » de la définition de ce qu'est un « prix fixe »

Le médiateur national de l'énergie a été saisi par des petits professionnels ayant souscrit quelques semaines avant le dernier guichet ARENH une « offre à prix fixe hors écrêtement ARENH », et qui se

sont vus annoncer, dès le mois suivant, une augmentation significative du prix du kilowattheure, que le fournisseur a expliquée par l'octroi d'un quota ARENH moins élevé que ce qu'il avait demandé.

Un tel concept de « **prix fixe hors écrêtement ARENH** » est contre-intuitif, n'est évidemment pas compris par les consommateurs domestiques ou petits professionnels et est trompeur.

Pourtant, **le décret n° 2022-788 du 6 mai 2022** est venu notamment préciser ce qu'il faut entendre par « **prix fixe**¹ », et prévoit, par une formule absconse, qu'est aussi un contrat à prix fixe celui qui ouvre la possibilité d'augmenter ledit prix fixe, lorsque le fournisseur n'obtient pas le quota d'ARENH qu'il a demandé. Cette **définition est trompeuse** pour bien des professionnels, qui ne savent même pas ce qu'est un « **écrêtement ARENH** » et peuvent légitimement penser que le prix du kilowattheure, annoncé comme « **fixe** », ne devrait pas varier, sauf en ce qui concerne les taxes et le tarif d'acheminement.

Le médiateur national de l'énergie considère **qu'une « offre de fourniture d'électricité hors écrêtement ARENH » n'est pas une « offre à prix fixe »**, et que, dès lors que cette qualification est une condition fixée par le droit de l'Union européenne pour permettre le versement, par dérogation, de frais de résiliation anticipée, une telle offre ne devrait pas pouvoir être qualifiée « **à prix fixe** ».

Il propose donc que cette disposition réglementaire, dont la légalité au regard du droit de l'Union européenne n'est pas évidente, **soit abrogée**.



¹ L'article 1 prévoit notamment que, « pour l'application de l'article L. 332-2, on entend par "contrats à prix fixes et à durée déterminée" les contrats pour lesquels le prix de la fourniture de l'énergie est fixé pour un volume et une ou des puissances et ne varie pas en fonction des évolutions des prix sur le marché de gros sur la durée déterminée, sauf soit (...), soit en cas d'application du deuxième alinéa de l'article L. 336-3 ».

PROPOSITION #4

CLARIFIER ET ÉTENDRE AUX TPE LES DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CODE DE LA CONSOMMATION

Le code de la consommation prévoit des dispositions protectrices des consommateurs particuliers détenant un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (L. 224-1 à L. 224-16). Le code de l'énergie élargit ces protections à certaines catégories de consommateurs professionnels, au moyen de multiples renvois vers le code de la consommation, avec des critères et des règles de seuils différents selon les articles.

Outre le fait que ces critères sont déjà complexes et difficiles à appréhender, certains articles proposent d'autres seuils qui résultent de la transposition du droit européen.

Enfin, la transposition du droit européen a conduit à distinguer les consommateurs de gaz des consommateurs d'électricité dans les règles qui leur sont applicables, alors même qu'ils ont des usages semblables et qu'ils sont placés dans la même situation.

Ces rédactions rendent la compréhension de la loi particulièrement délicate, avec des risques d'erreurs dans leur application et par conséquent une insécurité juridique. Ainsi, des administrations ont pu avoir des interprétations différentes du cadre législatif s'appliquant aux petits professionnels consommateurs d'énergie. On imagine, dans ce contexte, à quel point ce cadre est inaccessible pour ceux qui ne sont ni juristes ni techniciens.

Le médiateur national de l'énergie propose donc d'aligner purement et simplement les protections dont bénéficient toutes les très petites entreprises (TPE), quelles que soient leur puissance souscrite en électricité ou leur consommation annuelle de gaz naturel, sur celles des consommateurs domestiques, et, le cas échéant, d'harmoniser les règles aujourd'hui différentes entre ces TPE consommatrices de gaz et d'électricité.



LES AUTRES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE FIGURANT SUR SON SITE INTERNET

THÉMATIQUE	PROPOSITION
Améliorer l'information des consommateurs et lutter contre les mauvaises pratiques commerciales	→ Interdire le démarchage pour la fourniture d'énergie
	→ Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie
Mettre en place un encadrement plus strict des évolutions de prix	→ Plafonner les prix en cas d'augmentation importante
	→ Interdire expressément les offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation
Clarifier et étendre aux TPE les dispositions protectrices du code de la consommation	→ Imposer aux fournisseurs de proposer au moins un contrat de fourniture d'énergie d'une durée d'une année
Lutter contre la précarité énergétique	→ Instaurer un droit à une alimentation minimale en électricité
	→ Verser directement le fonds de solidarité pour le logement (FSL) aux départements
	→ Mettre en place un fournisseur de dernier recours en électricité
	→ Étendre l'application de la trêve hivernale au gaz propane
	→ Porter à trois semaines le délai de paiement d'une facture d'énergie
Lutter contre l'absence de concurrence sur les territoires des Entreprises Locales de Distribution (ELD)	
Renforcer les conditions d'octroi des autorisations de fourniture d'énergie	
Limiter les litiges liés aux relevés de consommation ou erreurs d'identification de compteurs	→ Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service ou la résiliation d'un contrat
	→ Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dès la détection d'une erreur d'identification du compteur
Mieux respecter le choix et l'intérêt du consommateur	→ Respecter la date de résiliation demandée par le consommateur
	→ Revoir systématiquement le montant des mensualités
	→ Proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la consommation réelle
Limiter les risques de litiges relatifs aux colonnes montantes	→ Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif »

Recommandations génériques

18

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
ONT ÉTÉ ÉMISES EN 2023.
DEPUIS LA CRÉATION DE L'INSTITUTION,
481 RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
ONT ÉTÉ ÉMISES.



COLONNE MONTANTE

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
 NON PROFESSIONNEL	<p>Le distributeur est responsable de la sécurité des colonnes électriques qui ont été transférées au sein du réseau public de distribution d'électricité en application de l'article 176 pour l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique dite loi « ELAN » qui a été promulguée le 23 novembre 2018 (codifié aux articles L. 346-1 à L. 346-5 du code de l'énergie.) Il ne peut donc en aucun cas se décharger de sa responsabilité puisqu'en tant que gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, il est tenu « d'exploiter ces réseaux et d'en assurer l'entretien et la maintenance », ainsi que le prévoit l'article L. 332-8 du code de l'énergie. À ce titre, le distributeur est responsable de la mise en sécurité des colonnes électriques et ne peut se décharger de cette responsabilité sur des tiers ; il doit donc de cesser d'indiquer aux syndicats de copropriétaires qu'ils peuvent être tenus responsables des dommages résultant d'un défaut d'entretien d'une colonne montante.</p> <p>D2023-10326</p>
 NON PROFESSIONNEL	<p>Lorsqu'il existe un risque pour la sécurité, le distributeur doit effectuer sans attendre les travaux de mise en sécurité d'une colonne électrique, quitte à se retourner par la suite vers la copropriété pour obtenir le remboursement de la part des travaux qui lui incombe.</p> <p>D2023-10326</p>

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
 PARTICULIER	<p>Le fournisseur doit respecter l'article L. 224-6 du code de la consommation et ne pas permettre de modifier le nom du titulaire ou du co-titulaire à un contrat de fourniture d'énergie, depuis le compte client en ligne rattaché à ce contrat, sans s'être assuré au préalable du consentement personnel de l'intéressé.</p> <p>D2023-00125</p>

FACTURATION / DONNÉES DE CONSOMMATION

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
 NON PROFESSIONNEL	<p>Le fournisseur devrait en cas de changement de prix en fin de période contractuelle, solliciter un index télérelevé auprès du distributeur.</p> <p>D2022-24245</p>
 NON PROFESSIONNEL	<p>Lorsque le site de consommation est équipé d'un compteur communicant, le fournisseur devrait établir sa facturation sur la base d'index de début et de fin de période télérelevés.</p> <p>D2022-24245</p>
 PARTICULIER	<p>En cas de débit d'un chèque énergie dans le cadre de la facturation d'un consommateur, le fournisseur devrait le mentionner expressément sur la facture correspondante, de manière à ce que le consommateur concerné en soit clairement informé afin de lui éviter de payer par erreur une nouvelle fois la somme correspondant au montant de ce chèque énergie.</p> <p>D2022-24093</p>

PRIX TARIFS

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
 PARTICULIER	Le fournisseur devrait préciser dans ses conditions générales de vente, les modalités selon lesquelles les prix du kWh sont portés à la connaissance de ses clients un mois avant qu'ils ne s'appliquent à leur facturation et supprimer la mention qui y figure actuellement « sans notification préalable du Client. » D2023-10996
 PARTICULIER	Le fournisseur doit informer ses clients par courriel voire par courrier (au choix du consommateur) un mois avant leur mise en application des prix du kWh de gaz et d'électricité répercutés dans la facturation ; et devrait accompagner cette information du rappel de l'ancien prix applicable et du pourcentage d'évolution que représente le nouveau prix par rapport à l'ancien. Cette information compléterait celle déjà présente sur l'espace client. D2023-10996
 PARTICULIER	Le fournisseur devrait mentionner sur les courriels d'information relatifs aux évolutions tarifaires adressés aux consommateurs le lien vers le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie qui est l'outil neutre et impartial mis en place par les pouvoirs publics pour permettre aux consommateurs de comparer les offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel. D2022-18399
 PARTICULIER	Le fournisseur devrait mentionner sur les courriels d'information relatifs aux évolutions tarifaires adressés aux consommateurs la possibilité de changer de fournisseur gratuitement et sans délai. D2022-18399
 PARTICULIER	En application de l'article L. 224-10 du code de la consommation, le fournisseur ne doit pas laisser penser que l'augmentation des prix du kWh proposée résulterait de la seule évolution des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité, alors que c'est le pourcentage de remise par rapport aux TRV qui évolue. D2022-11402
 PARTICULIER	Le fournisseur devrait mentionner dans sa grille tarifaire l'augmentation en pourcentage que représentent les nouveaux prix par rapport aux tarifs réglementés de vente d'électricité, dès lors que le contrat souscrit initialement était indexé sur les tarifs réglementés de vente. D2022-11402

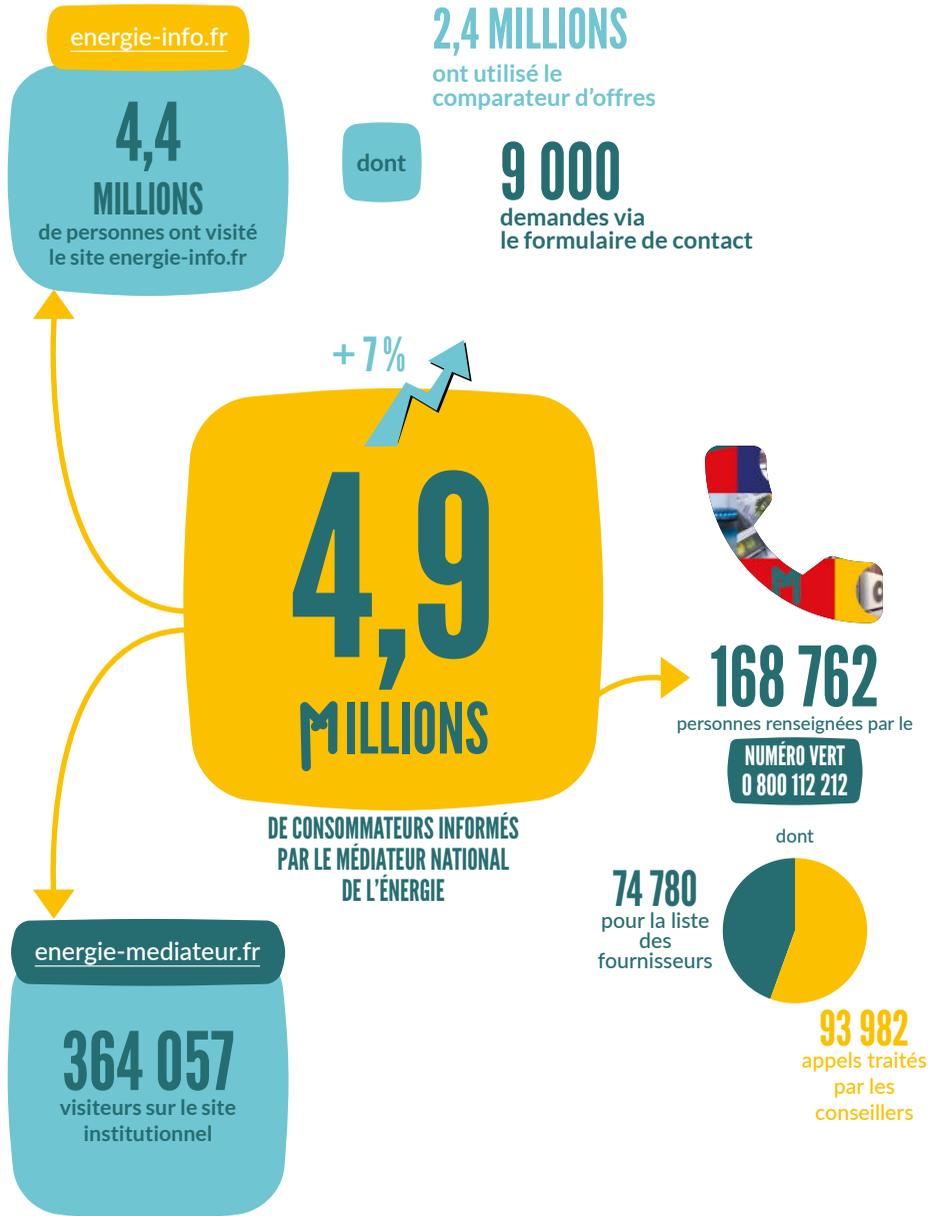
PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
 PARTICULIER	Le fournisseur doit respecter strictement l'article L. 224-10 du code de la consommation et informer ses clients, de manière loyale, complète et compréhensible, lorsqu'il propose de modifier le pourcentage de remise de ses prix indexés sur les tarifs réglementés de vente d'électricité. Plus précisément le fournisseur devrait préciser dans ses courriels d'information, le pourcentage d'évolution que représente l'application des nouveaux prix du kWh par rapport aux anciens prix. D2022-11402
 PARTICULIER	Le fournisseur doit respecter l'article L. 224-10 du code de la consommation et mentionner clairement que l'évolution des prix proposée porte sur le changement du mode d'indexation (passage d'un d'une indexation sur les tarifs réglementés vers une indexation sur les prix du marché de gros). D2022-14981
 PARTICULIER	Le fournisseur doit respecter l'article L. 224-10 du code de la consommation et adresser à ses clients ses propositions d'évolution du mode de détermination de ses prix avec un préavis d'un mois. D2022-14981
 PROFESSIONNEL	Le fournisseur devrait indiquer les anciens et les nouveaux prix, lorsqu'il informe son client de l'actualisation de ses prix du fait de la prise en compte de l'écrêtement ARENH, en mentionnant expressément le pourcentage de leur évolution. D2022-12608
 PROFESSIONNEL	Le fournisseur devrait préciser dans ses conditions particulières de vente que les prix sont susceptibles d'évoluer à la hausse en cas d'écrêtement de l'ARENH. D2022-12608
 PARTICULIER	Le fournisseur doit mettre ses pratiques en conformité avec l'article L. 224-12 du code de la consommation et mettre à disposition sans délai le mode de paiement par mandat compte, pour l'ensemble de ses clients. D2023-12851



6

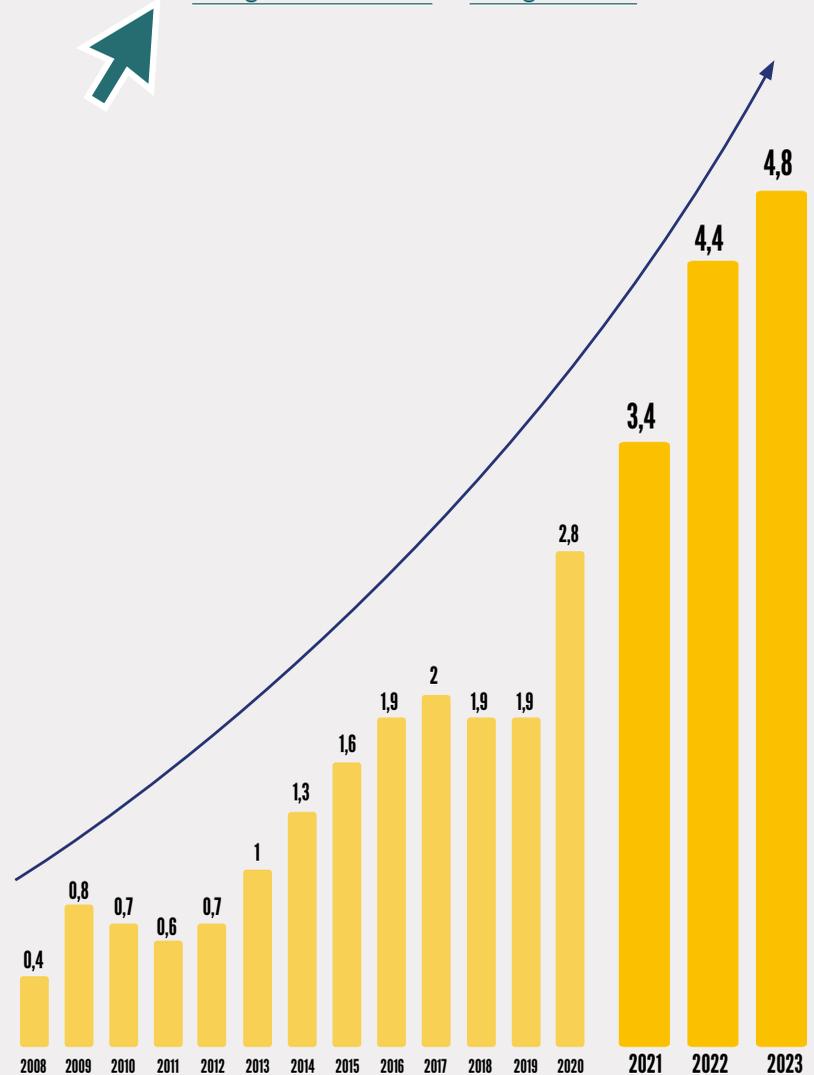
CHIFFRES
CLÉS

INFORMATION



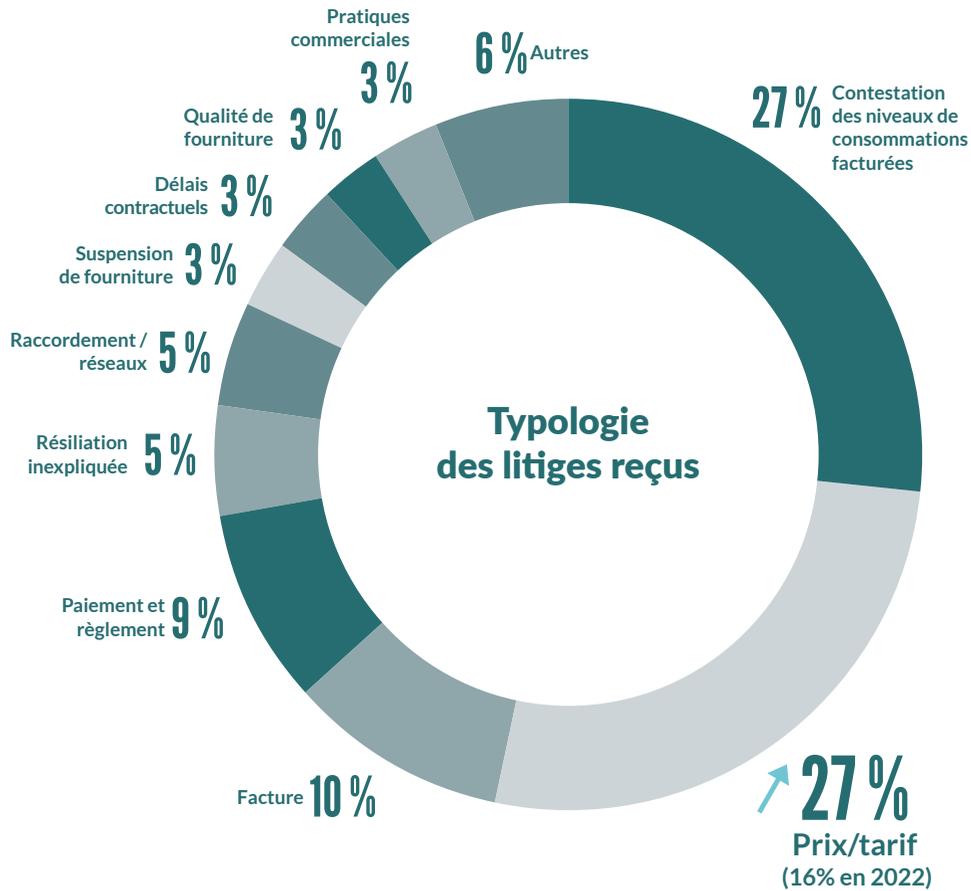
Visites des sites internet (en millions)

energie-mediateur.fr energie-info.fr

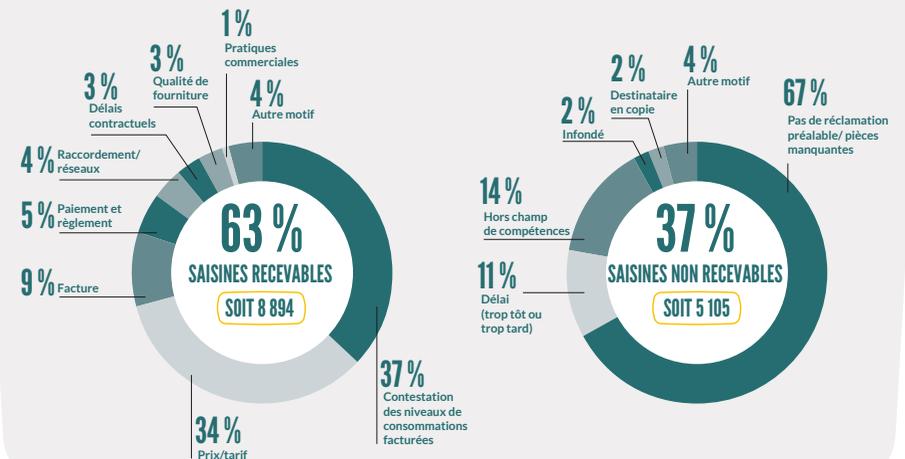
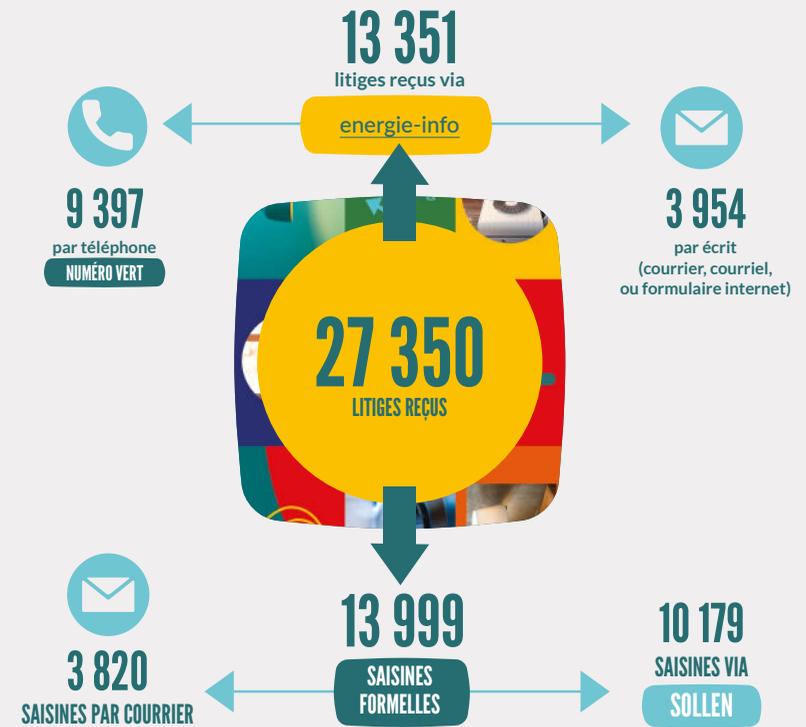


27 350 LITIGES REÇUS

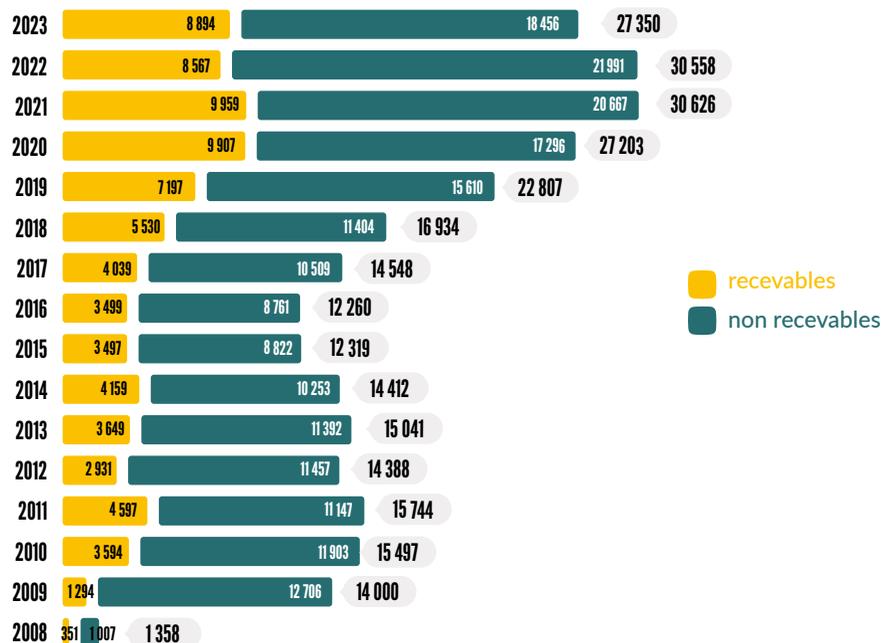
Ensemble des litiges reçus par le médiateur national de l'énergie, qu'il s'agisse des demandes formelles de médiation, mais aussi des signalements reçus par le service energie-info



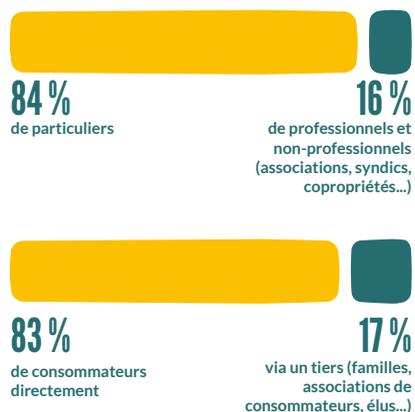
Canaux de réception des litiges



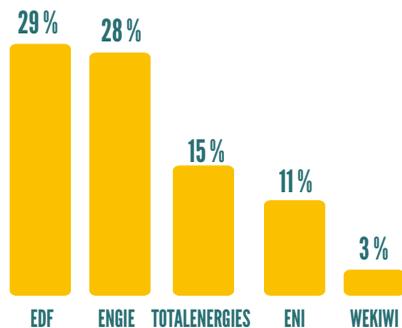
Évolution du nombre de litiges reçus



Profil des requérants parmi les saisines recevables



Répartition des saisines recevables par fournisseur*

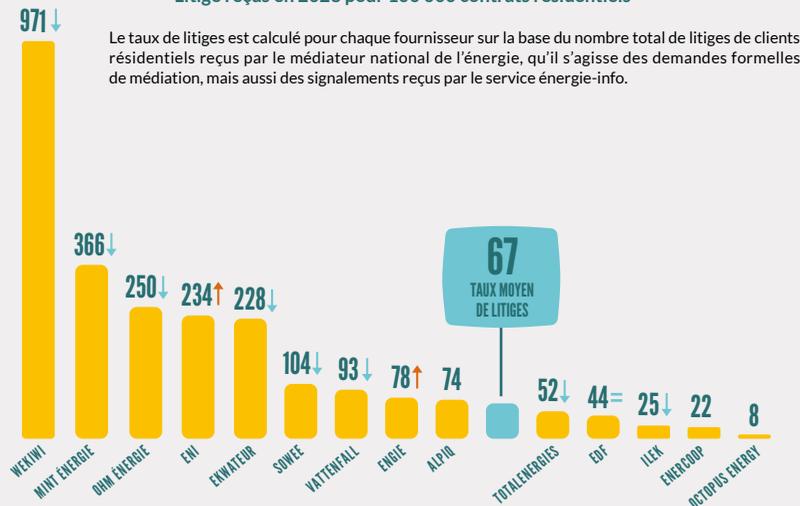


*Fournisseurs représentant plus de 2% des saisines recevables

INDICATEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE

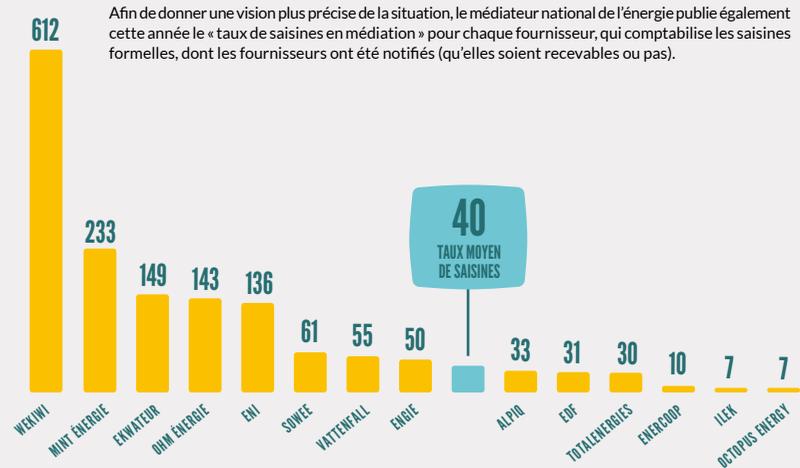
Taux de litiges

Litige reçu en 2023 pour 100 000 contrats résidentiels*



Taux de saisines en médiation

Saisines reçues en 2023 pour 100 000 contrats résidentiels*



* 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 reçus 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.

CARTONS ROUGES

INFORMATION

MEDIATION

ORGANISATION

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

CHIFFRES CLÉS 2023

Chiffres clés de la médiation

8 570
RECOMMANDATIONS
ET ACCORDS AMIABLES
ÉMIS EN 2023

91 %
de médiations
exécutées en totalité
par les opérateurs

61 %
d'accords
amiables

653
DÉSISTEMENTS
EN COURS
DE MÉDIATION

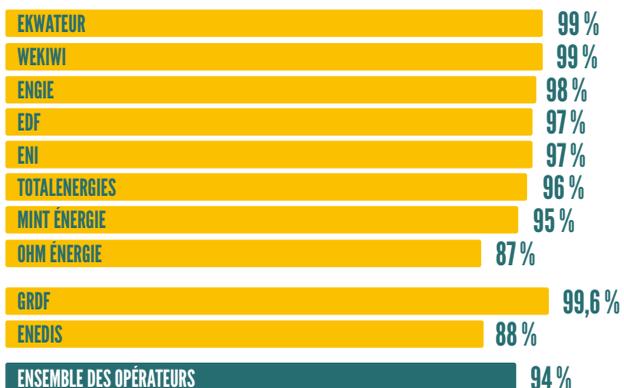
28 %
de dossiers
recevables clos en
moins de 90 jours

1 141
euros de montant
moyen accordé par
les opérateurs

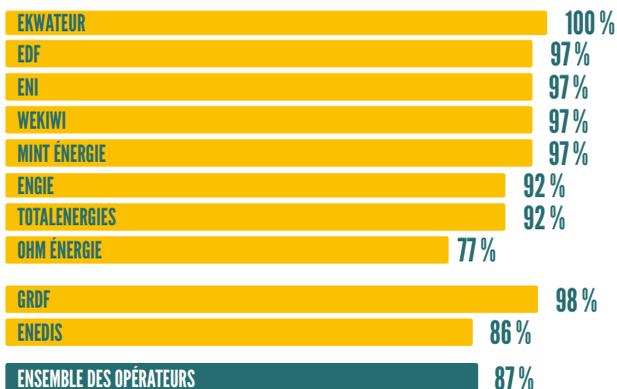
137
jours en moyenne
pour instruire un
litige recevable

Suivi des préconisations*

Financières et non financières



Financières (% accordé en moyenne)



SATISFACTION ET IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Satisfaction des consommateurs

90 %
des consommateurs
se disent prêts à
recommander le
médiateur national
de l'énergie à un
proche

87 %
des personnes
interrogées se disent
satisfaites de l'action
du médiateur

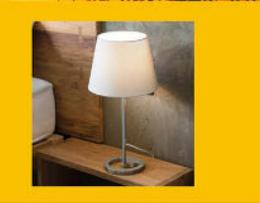
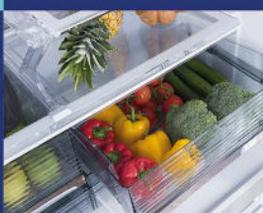
Enquête téléphonique réalisée par l'institut .becoming du 18 au 24 janvier 2024 auprès d'un échantillon de 350 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

Image du médiateur national de l'énergie



* Seuls apparaissent les opérateurs ayant fait l'objet d'au moins 300 préconisations.

Fin de rédaction des textes : 2 mai 2024
Conception et réalisation : Scenarii
Crédits photos : Sébastien Muylaert, Hamilton, iStock, AdobeStock
Impression : Lorraine Graphic Imprimerie
ISSN 2417-3231



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

 **Le médiateur national de l'énergie**

