



RAPPORT D'ACTIVITÉ **2024**

energie-mediateur.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



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.



**Olivier
CHALLAN BELVAL**

Médiateur national de l'énergie

Après la crise des prix de l'énergie à laquelle les consommateurs ont été confrontés ces dernières années, le médiateur national de l'énergie s'est attaché, en 2024, à ce que les leçons en soient tirées et à pouvoir retrouver le niveau d'activité soutenable qui était le sien avant que les ménages et les petits professionnels ne soient contraints de le saisir massivement.

La baisse du nombre de saisines recevables en médiation (-20%) a permis aux agents du médiateur, qui ont, à effectif constant, déployé des trésors de productivité pour faire face à l'afflux des litiges et réduire considérablement le stock de dossiers en cours qui avait dégradé le délai moyen de traitement des médiations. **Leur engagement et leur efficacité ont permis au médiateur national de l'énergie de retrouver un délai qui, progressivement, se rapproche de celui prescrit par la réglementation (90 jours).**

Le service « Information » du médiateur national de l'énergie a, après deux années de forte hausse, retrouvé son niveau d'activité de 2021 ; il a enrichi son comparateur d'offres d'énergie, en indiquant désormais dans le résultat de la recherche le taux de saisines de chacun des fournisseurs, nouvelle information particulièrement utile pour aider les consommateurs dans leur choix ; il a également informé 3,6 millions de personnes en 2024.

ÉDITO

Je tiens ici à remercier les agents du médiateur national de l'énergie, qui est un service public indépendant, en première ligne pour aider et conseiller les consommateurs d'énergie qui ne disposent pas de la même compétence technique et financière que les opérateurs.

Le nombre de saisines en médiation reste élevé et le volume de litiges relatifs aux prix, caractéristiques des dernières années de crise, est toujours très important. Les consommateurs sont encore trop souvent mal informés et insuffisamment conseillés par leurs fournisseurs, alors que **je rappelle régulièrement l'importance de ce devoir de conseil qui pèse sur les fournisseurs, notamment à l'égard des consommateurs domestiques et des petits professionnels.**

De plus, le baromètre 2024 du médiateur national de l'énergie a montré une précarité persistante, avec 75% des consommateurs d'énergie qui indiquent avoir restreint leur consommation pour limiter le montant de leurs factures. En dépit de cette limitation, les interventions pour factures impayées (réduction de puissance ou coupure) sont en augmentation de 24% par rapport à 2023. **Je rappelle mon opposition par principe aux coupures d'électricité pour impayés**, car il s'agit d'un produit de première nécessité, et je propose que soit toujours garantie pour tous une fourniture minimale d'électricité toute l'année.

Enfin, la reconfiguration du marché de l'énergie, et notamment la mise en œuvre du dispositif succédant à l'Accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH), comporte de nombreuses inconnues pour les consommateurs. J'estime que la clarification de ce nouveau cadre doit être associée à un renforcement de la protection des consommateurs et du contrôle des opérateurs.

J'ai de nouveau plaidé en 2024 pour renforcer la confiance entre les consommateurs et les différents acteurs du secteur de l'énergie. Dans le présent rapport, je souhaite **attirer plus spécialement l'attention sur la situation des petits professionnels et assimilés**, sur la nécessité de renforcer les protections dont ils disposent et de simplifier le droit qui leur est applicable.

Comme pour les particuliers, il est nécessaire de renforcer l'information qui doit leur être donnée, de prévoir un encadrement plus strict des évolutions de prix, et de mettre fin aux pratiques déloyales qui entament la confiance dans le bon fonctionnement du marché.

Concernant la lutte contre la précarité énergétique, je forme le vœu que l'attribution du chèque énergie, qui n'est plus complètement automatique depuis 2024, soit de nouveau entièrement automatisée.

Malgré le consensus semblant se dégager autour de ces propositions, je regrette que le contexte politique n'ait pas permis l'examen en 2024 par le Parlement d'un texte visant à renforcer la protection des consommateurs.

Le rapport annuel du médiateur national de l'énergie est l'occasion pour lui d'attribuer les cartons rouges, destinés à mettre en lumière les problèmes rencontrés avec certains fournisseurs ou gestionnaires de réseaux et les inciter à améliorer leurs pratiques.

Pour la troisième année consécutive, un carton rouge est adressé à **WEKIWI** pour ses mauvaises pratiques commerciales et son taux de saisines, 25 fois plus élevé que le taux moyen de l'ensemble des fournisseurs.

Le deuxième carton rouge est attribué au fournisseur de gaz de pétrole liquéfié **PRIMAGAZ** qui, malgré les alertes du médiateur national de l'énergie en 2023 et en 2024, n'a pas réussi à résoudre les dysfonctionnements générés par les changements qu'il a apportés à son système d'information.

Le troisième carton rouge est donné à **JPME**, fournisseur d'électricité positionné sur le marché des petits producteurs d'électricité photovoltaïque, pour les nombreux

défauts de paiement de l'électricité rachetée à ses clients, et pour son service clients particulièrement défaillant, voire inexistant.

Concernant les cartons rouges attribués en 2023, si le suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie par le gestionnaire de réseau d'électricité **ENEDIS** s'est amélioré, le nombre de saisines l'impliquant directement n'a pas faibli, et plusieurs de ses positions de principe continuent de rendre laborieuse la médiation avec lui. Je considère **qu'il s'agit parfois même d'un refus de coopérer en toute transparence à la médiation**, ce qui porte atteinte à la confiance qui nous est indispensable pour trouver une solution équitable aux litiges.

Je constate que le carton rouge attribué en 2020 au fournisseur **TOTALENERGIES** l'a conduit à prendre les mesures permettant d'améliorer aussi bien son service clients que le traitement des litiges en médiation, qui m'apparaissent désormais très satisfaisants.

Je salue enfin **le taux de suivi à 100% des recommandations du médiateur national de l'énergie par le gestionnaire de réseau de gaz GRDF**, qui est le reflet d'une attitude toujours constructive en médiation.

Ce rapport annuel est le dernier que je signe, puisque mon mandat arrive à son terme en novembre. J'ai bon espoir de laisser à mon successeur une situation saine, avec **un retour dès 2025 au respect du délai de 90 jours de traitement des litiges en médiation**. Je me suis également attaché à améliorer les outils d'information des consommateurs d'énergie, avec, outre énergie-info, **un guide de bonnes pratiques** reprenant les recommandations génériques qui ont été, depuis l'origine, émises par le médiateur national de l'énergie ; il constitue une référence tant pour les fournisseurs et gestionnaires de réseaux que pour les consommateurs d'énergie soucieux du respect de leurs droits.

J'espère enfin voir votées en 2025 de nouvelles avancées législatives pour les consommateurs, à l'image de l'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement, en cours d'examen au Parlement.

SYNTHÈSE L'ANNÉE 2024 EN BREF

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE CONTINUE DE PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

Dans un contexte de baisse des prix de l'énergie par rapport à la période de crise, l'année 2024 s'est traduite par un nombre de saisines recevables en médiation plus faible (7142) que l'année précédente. L'activité du médiateur national de l'énergie est restée néanmoins soutenue, tant en termes d'information, avec 3,6 millions de consommateurs informés par le numéro vert et les sites internet, que de médiation, avec 7942 recommandations écrites de solutions. Le médiateur national de l'énergie poursuit ses recommandations aux acteurs du marché afin d'assurer la protection des consommateurs, en particulier pour qu'ils reçoivent une information claire et transparente lors de la souscription des contrats ou de leur renouvellement. Trop de litiges restent liés au niveau de prix et aux conditions contractuelles, et notamment à la facturation de frais de résiliation anticipée pour les très petites entreprises et les copropriétés. Face à un avenir incertain, la voie réglementaire et législative est à privilégier pour s'assurer que tous les acteurs respectent les bonnes pratiques et que la concurrence du marché de l'énergie soit au bénéfice des consommateurs.

UN CONTEXTE POST-CRISE EN-CORE SENSIBLE

Le marché de la fourniture d'électricité et de gaz s'était retrouvé sous tension en 2022 et 2023 avec la crise des prix de l'énergie, provoquant une forte activité du médiateur national de l'énergie ces années-là. « Beaucoup de saisines n'avaient alors pas pu être instruites en médiation, en l'absence des moyens supplémentaires demandés. Les saisines les plus anciennes ont pu être traitées en 2024, à l'aune d'une baisse du nombre de nouveaux dossiers », explique Frédérique Feriaud, directrice générale des services.

Malgré un rattrapage dans l'instruction des dossiers des précédentes années, le nombre de saisines recevables que doit traiter le médiateur national de l'énergie reste important. Les consommateurs sont toujours en proie à des litiges concernant les prix, au moment de la souscription ou du renouvellement de leur contrat de fourniture d'énergie ou à cause de mensurations inadéquates compte tenu de leur niveau de consommation.

Plusieurs incertitudes vont perdurer dans les prochains mois : la situation géopolitique peut influencer sur la volatilité des prix de l'énergie, l'implication des consommateurs dans les politiques de transition énergétique est à déterminer, comme par exemple leur potentiel de flexibilité avec la modification du dispositif des heures pleines/heures creuses ; le futur impact du dispositif des certificats d'économies d'énergie et des tarifications du carbone sur les prix de l'énergie devra être quantifié ; l'impact sur les prix des fournisseurs des dispositions faisant suite à l'ARENH, qui se termine fin 2025, reste à clarifier et, en particulier ses conséquences sur les consommateurs en cas de hausse des prix sur les marchés de l'électricité.



LE SERVICE D'INFORMATION RETROUVE UN NIVEAU D'ACTIVITÉ «NORMAL»

En informant 3,6 millions de personnes en 2024, le médiateur national de l'énergie reste une ressource précieuse pour les consommateurs. Son service énergie-info a retrouvé un niveau d'activité similaire à celui de 2021, après deux années, 2022 et 2023, en forte hausse.

Le site « energie-info.fr » est le plus visité, avec une majorité de consultations destinées à comparer les offres de fourniture d'électricité et de gaz, avec le retour d'une concurrence effective sur les prix, qui avait quasiment disparu en 2023. La qualité d'information du comparateur du médiateur national de l'énergie a d'ailleurs été améliorée en indiquant, pour chaque offre, le niveau de conflictualité du fournisseur. Ce « taux de saisines » est actualisé deux fois par an (voir page 33).

La multiplicité des offres de fourniture d'énergie, et surtout leur complexité, conduisent les consommateurs à faire des efforts pour mieux se renseigner. En 2024, le service d'information a été en première ligne pour recueillir les incompréhensions des consommateurs, certaines se transformant en litiges qui peuvent faire l'objet de saisines du médiateur national de l'énergie.

MÉDIATION : L'INSTRUCTION DES SAISINES LIÉES À LA CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE EST EN COURS D'ACHÈVEMENT

Les 29 463 litiges enregistrés en 2024 par le médiateur national de l'énergie représentent une légère hausse par rapport à 2023, qui en comptait 27 350. Les opérateurs semblent mieux traiter les litiges de leurs clients, car le nombre de saisines reçues est en baisse (11 678), tout comme celui des saisines recevables (7 142, contre 8 894 en 2023). Comme l'année précédente, 2024 a vu une part importante des saisines recevables (30%) dues à des litiges sur les prix de l'énergie. Pour les petits professionnels et les copropriétés, ce pourcentage est encore plus élevé (50%).

Les problèmes vécus par les consommateurs particuliers les années passées sont restés importants en 2024. Le sujet des prix est sensible, pour diverses raisons : bouclier tarifaire mal appliqué, démarches commerciales manquant de transparence et de clarté, mensualités de facturation sous-estimées. Les entreprises connaissent les mêmes difficultés, avec la spécificité de devoir s'acquitter de frais en cas de résiliation avant le terme du contrat, ce qui peut engendrer des motifs de contestation supplémentaires. Le médiateur national de l'énergie réitère son souhait de voir ces frais de résiliation anticipée encadrés plus strictement et a fait des propositions en ce sens aux pouvoirs publics.

Cette année, trois cartons rouges ont été adressés à **WEKIWI**, **PRIMAGAZ** et **JPME**, des fournisseurs d'énergie dont le nombre de clients reste limité, mais dont les pratiques doivent absolument s'améliorer. Le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité **ENEDIS** doit aussi arriver à réduire le nombre de litiges dans lesquels il est impliqué (compteurs non communicants, raccordements, travaux sur ouvrages dont les colonnes montantes, consommation sans fournisseur et fraude) et faire preuve de davantage de transparence et de loyauté dans les informations communiquées en médiation. Le médiateur lui recommande de s'inspirer des bonnes pratiques de **GRDF** en médiation.

Plusieurs sujets traités par les équipes en médiation requièrent des compétences spécifiques, par exemple sur les contrats des entreprises ou sur l'autoconsommation collective. Cette année, elles ont particulièrement été sollicitées.

UNE ORGANISATION QUI PROUVE SON EFFICACITÉ

À effectifs constants, l'activité de 2024 des équipes du médiateur national de l'énergie a permis de résorber plus de la moitié du stock des saisines recevables en instruction depuis plus de 90 jours : il a diminué de 1 465 à 700 saisines entre le début et la fin de l'année 2024. La réorganisation du service médiation fin 2022 et la forte mobilisation des collaborateurs ont permis cette progression qui devrait aboutir, en 2025, à la résorption totale de ce stock.

En matière d'information, le prestataire du centre d'appels énergie-info a changé, pour la première fois depuis la mise en place du dispositif en 2007, en avril 2024. Ce changement s'est déroulé sans interruption de service du numéro vert gratuit, au service des consommateurs.

L'exécution du budget de l'année 2024 a été un peu moins élevée que les prévisions, à 5,13 M€, en raison notamment de moindres dépenses pour l'activité du centre d'appels, moins sollicité qu'en 2023.

Continuant à explorer des solutions innovantes pour gagner en productivité, le médiateur national de l'énergie étudie, en lien direct avec ses agents, des cas d'usage de l'intelligence artificielle qui permettraient de simplifier des tâches pour les recentrer sur leur mission première : protéger les consommateurs et recommander des solutions équitables.

LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DU MÉDIATEUR

La mission première du médiateur national de l'énergie est de protéger les consommateurs en les informant et en résolvant leurs litiges. Cette protection est renforcée par des actions auprès des pouvoirs publics, en amont, afin de prévoir des réglementations adaptées.

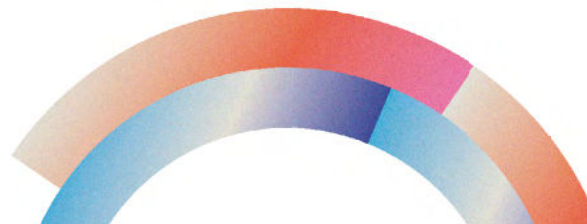
En ce sens, comme en 2023, le médiateur national de l'énergie a plaidé en 2024 pour que les leçons de la crise des prix de l'énergie se traduisent en un renforcement des règles, notamment sur l'information des consommateurs. Malgré ses échanges avec les décideurs publics et en raison du contexte politique, un projet de loi permettant de renforcer la protection des consommateurs d'énergie n'a pas pu être examiné par le Parlement en 2024.

Le travail constant du médiateur national de l'énergie avec ses parties prenantes permet d'améliorer le cadre dans lequel les acteurs du marché commercialisent l'énergie. Les échanges avec la Commission de régulation de l'énergie lui ont permis, en particulier, d'élaborer des lignes directrices, publiées en juillet 2024 et que les fournisseurs se sont engagés à respecter. Moins contraignantes que la loi ou la réglementation, elles concourent cependant à orienter les fournisseurs vers les meilleures pratiques.

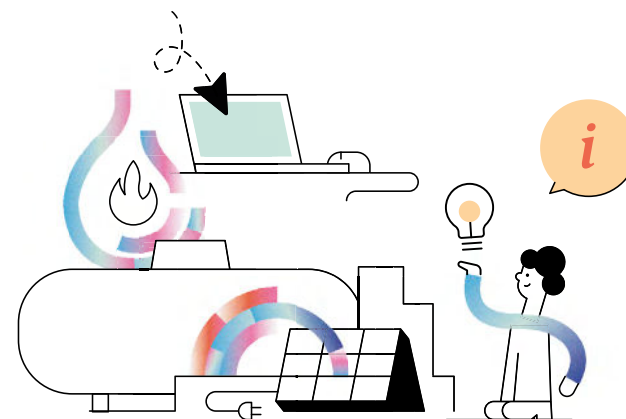
Le médiateur national de l'énergie a mis en avant la protection des très petites entreprises en 2024. Durement touchées par la crise des prix de l'énergie, elles devraient être soutenues en simplifiant le droit qui leur est applicable et en encadrant mieux les frais de résiliation anticipée qui peuvent leur être facturés.

Autorité publique indépendante, le médiateur national de l'énergie donne aussi de la voix pour prévenir les mauvaises pratiques. Il le fait par le biais de prises de paroles publiques pour dénoncer les agissements les plus choquants ou dans son rapport d'activité, en attribuant des cartons rouges. En 2024, il a actualisé son guide des bonnes pratiques qui compile l'intégralité de ses recommandations génériques.

Il est également intervenu auprès de certains fournisseurs d'énergie pour qu'ils affichent clairement leur lien avec des comparateurs privés et que les consommateurs ne soient pas trompés quand ils se rendent sur ces sites informatifs et commerciaux. Le comparateur **SELECTRA** a d'ailleurs été sanctionné par la DGCCRF pour ses pratiques commerciales trompeuses, à la suite des alertes transmises par le médiateur national de l'énergie.



SOMMAIRE



ÉDITO **SYNTHÈSE**
—P4 —P6

01 CARTONS ROUGES
—P 12

02 INFORMATION
—P 22

03 MÉDIATION
—P 38

04 ORGANISATION
—P76

05 PROTECTION
—P84

06 CHIFFRES CLÉS 2024
—P 102

ANNEXE FINANCIÈRE
—P 112

01

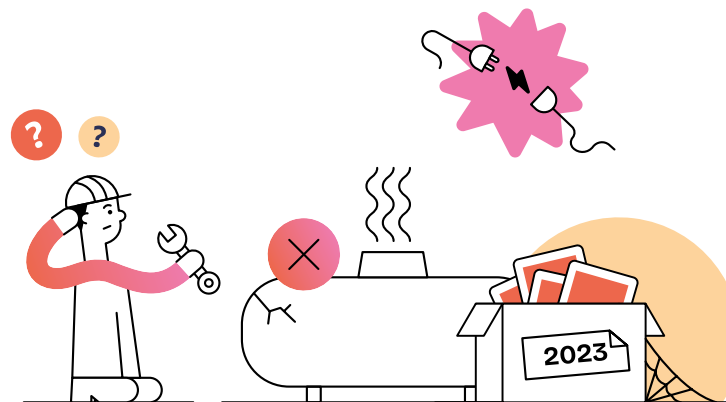
3 CARTONS
ROUGES EN 2024
—P 14

CARTON ROUGE #1
WEKIWI, POUR LA TROISIÈME
ANNÉE CONSÉCUTIVE
—P 14 À 15

CARTON ROUGE #2
PRIMAGAZ, POUR SA GESTION
CLIENTS PARTICULIÈREMENT
DÉFAILLANTE
—P 16 À 17

CARTON ROUGE #3
JPME, POUR LE DÉFAUT DE
PAIEMENT DE SES CLIENTS
PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ
PHOTOVOLTAÏQUE
—P 18 À 19

SUITES DES CARTONS ROUGES
ATTRIBUÉS LES ANNÉES
PRÉCÉDENTES
—P 20 À 21



CARTONS ROUGES

WEKIWI, PRIMAGAZ et JPME reçoivent un carton rouge du médiateur national de l'énergie en 2024. Les causes principales sont de mauvaises pratiques commerciales qui ont perduré pour WEKIWI, une gestion défailante de sa facturation et de sa relation clients pour PRIMAGAZ et le non-paiement, pendant plus d'un an, de l'électricité injectée sur le réseau par ses clients-producteurs pour JPME.

ENEDIS, qui s'était vu attribuer un carton rouge en 2023, a depuis amélioré le suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie en 2024. Néanmoins, les litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie montrent que des difficultés persistent dans le traitement des dossiers sur le terrain et l'instruction des litiges en médiation reste compliquée.

CARTONS ROUGES EN 2024

Le médiateur national de l'énergie attribue trois cartons rouges pour l'année 2024. Le premier carton rouge est attribué à WEKIWI, comme déjà en 2022 et en 2023, pour des pratiques commerciales tout à fait inadéquates. Le deuxième carton rouge est donné à PRIMAGAZ, qui, après un avertissement en 2023 sur les conséquences pour ses clients des dysfonctionnements de son nouveau système d'information, n'est toujours pas parvenu en 2024 à redresser la situation. Le dernier carton rouge est attribué à JPME, qui achète l'électricité photovoltaïque produite et injectée sur le réseau par ses clients, mais qui tarde à les payer.

Carton rouge 1

wekiwi

WEKIWI, POUR LA TROISIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE

Le fournisseur **WEKIWI** reçoit en 2024, pour la troisième année consécutive, un carton rouge de la part du médiateur national de l'énergie.

Le fournisseur **WEKIWI** affiche le taux de saisines le plus élevé de tous les fournisseurs de gaz et d'électricité, avec 810 saisines pour 100 000 contrats en 2024 ; ce taux de saisines est en hausse de 32 % par rapport à 2023 ; il est 8 fois supérieur à celui d'**ENI**, qui arrive en deuxième position. Le taux de saisines du fournisseur **WEKIWI** est 25 fois plus élevé que le taux moyen de l'ensemble des fournisseurs (32 pour 100 000 contrats) !

Les mauvaises pratiques commerciales du fournisseur **WEKIWI**, déjà constatées les années précédentes ont perduré en 2024.

Le médiateur national de l'énergie a ainsi été saisi de cas dans lesquels le contrat ne mentionnait pas le prix, alors qu'il s'agit bien évidemment d'une information essentielle qui est obligatoire en application de l'article [L.224-3](#) du code de la consommation. Des cas de démarchage abusif ont aussi été constatés, par exemple avec une consommatrice démarchée à domicile à qui **WEKIWI** avait promis de payer le gaz moins cher qu'avec son précédent fournisseur, alors que le contrat était basé sur un prix plus élevé de 27 % par rapport au prix de référence fixé par la CRE [D2024-11272](#) .

Incapable de respecter ses engagements contractuels, le fournisseur **WEKIWI** a même été jusqu'à modifier des prix de contrats qui avaient été souscrits à prix fixe ! De tels abus ont été constatés parfois dès le début du contrat [D2024-14479](#) , et parfois en cours de contrat [D2024-13631](#) . Il existe même des situations dans lesquelles le fournisseur **WEKIWI** n'a pas répondu aux demandes répétées de ses clients de connaître le prix de leur énergie, qui ne leur avait pas été communiqué avec le contrat [D2023-24562](#) .

Les mauvaises pratiques commerciales du fournisseur **WEKIWI** ont été, comme cela a été le cas dans le passé, systématiquement signalées par les services du médiateur national de l'énergie à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, laquelle a prononcé une amende administrative de 130 000 € à son encontre en avril 2024, pour non-respect des obligations légales imposées par le code de la consommation lors des démarchages et en cas de rétractation.

Le médiateur national de l'énergie a également été saisi de litiges concernant la mauvaise pratique du fournisseur **WEKIWI** de facturation tardive, plusieurs mois après une résiliation [D2024-00475](#) , alors que l'article [L. 224-15](#) du code de la consommation impose que la facture de résiliation soit envoyée dans un délai de 4 semaines.

Les cartons rouges et la condamnation de **WEKIWI** par la DGCCRF semblent l'avoir incité à améliorer sa pratique vis-à-vis du médiateur national de l'énergie, puisque, après des années de médiation difficile, le fournisseur reconnaît désormais ses torts et accepte dans tous les cas de suivre les analyses et recommandations du médiateur national de l'énergie ; il semblerait également que les incitations faites au fournisseur **WEKIWI** par le médiateur national de l'énergie commencent à produire des résultats, puisque le nombre de saisines des clients de **WEKIWI** a sensiblement baissé depuis septembre 2024.

Le médiateur national de l'énergie continuera en 2025 à surveiller les pratiques du fournisseur **WEKIWI**.



Carton rouge 2



PRIMAGAZ, POUR SA GESTION CLIENTS PARTICULIÈREMENT DÉFAILLANTE

Un carton rouge est attribué au fournisseur de gaz de pétrole liquéfié (GPL); malgré une alerte du médiateur national de l'énergie en 2023, **PRIMAGAZ** n'a pas réussi à résoudre les dysfonctionnements générés par les changements qu'il a apportés à son système d'information à la fin de l'année 2023.

En 2023, le médiateur national de l'énergie avait enregistré 172 litiges (signalements au service d'information énergie-info ou demandes de médiation) avec le fournisseur **PRIMAGAZ**. En 2024, ce sont 1125 litiges qui ont été enregistrés avec **PRIMAGAZ**. Et, le nombre de demandes de médiation a été multiplié par 5, passant de 89 à 441 !

Cette hausse des plaintes à l'encontre de **PRIMAGAZ** s'est poursuivie en 2025, puisque, pour les seuls mois de janvier à mars 2025, le médiateur national de l'énergie avait déjà reçu 200 demandes de médiation.

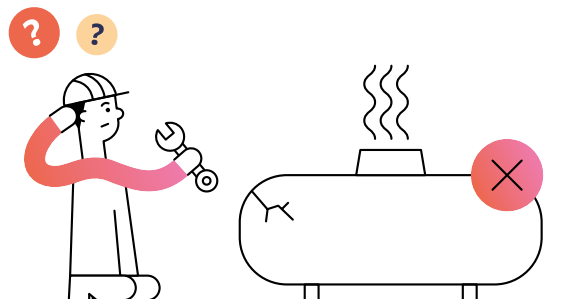
Le principal reproche qui est fait au fournisseur **PRIMAGAZ** porte sur des facturations et des prélèvements bloqués depuis un an, et même parfois plus, qu'il est dans l'incapacité de traiter malgré les demandes répétées de ses clients. Ces derniers réclament la communication de leurs factures et, souvent, qu'un plan de paiement soit mis en place pour leur permettre de régulariser leur solde;

solde que les services du médiateur national de l'énergie ne parviennent pas toujours à exploiter tant les données sont lacunaires (voir page 43).

De nombreux clients de **PRIMAGAZ** se plaignent de situations dans lesquelles le GPL est livré avec beaucoup de retard, ce qui est particulièrement problématique en hiver. Certains d'entre eux ont dû faire appel au service d'information du médiateur national de l'énergie pour obtenir, grâce à son intervention, d'être livré en GPL, alors que leur cuve était vide, et qu'ils ne parvenaient pas à joindre le service clients de **PRIMAGAZ**.

Des mises en service et des résiliations de contrats ont également été bloquées; par exemple, un consommateur qui avait résilié son contrat en avril 2024 n'a reçu son solde créditeur qu'en novembre 2024; et, en plus, la valeur du montant qui lui était remboursé ne lui était pas clairement expliquée [D2024-19471](#)

Une recommandation générique a d'ailleurs été adressée à **PRIMAGAZ** en 2024 lui demandant d'établir et d'envoyer à ses clients des situations de compte transparentes et compréhensibles [D2024-09960](#) .



Les litiges avec **PRIMAGAZ** sont d'autant plus compliqués à gérer et pénalisants pour ses clients que son service clients est fréquemment injoignable et qu'ils n'ont pas pu non plus utiliser leur espace clientèle en ligne, souvent hors service.

Des clients de **PRIMAGAZ** ont ainsi été contraints de solliciter les services du médiateur national de l'énergie dans le seul objectif de pouvoir joindre leur fournisseur, souvent même pour obtenir une livraison de GPL; il a été rappelé au fournisseur **PRIMAGAZ** que les services d'information et de médiation du médiateur national de l'énergie sont financés par le budget de l'État et n'ont en aucun cas vocation à suppléer la défaillance persistante de la relation clientèle que **PRIMAGAZ** doit assurer lui-même à ses clients.

Le médiateur national de l'énergie considère que la situation des consommateurs de GPL est d'autant plus critique qu'ils sont en grande partie captifs de leur fournisseur, puisqu'il leur est très difficile de faire jouer la concurrence ou de se tourner vers une énergie de chauffage alternative sans engager des démarches et des frais importants. En effet, un changement de fournisseur de GPL entraîne des démarches spécifiques (frais de pompage, enlèvement de la

citerne) et des frais de résiliation particulièrement élevés, représentant le plus souvent plus de 1500 euros. Généralement situés dans des zones qui ne sont pas desservies par le réseau de distribution de gaz naturel, les consommateurs qui souhaitent changer d'énergie de chauffage doivent envisager des solutions alternatives comme les pompes à chaleur, avec des coûts élevés.

Le médiateur national de l'énergie a signalé personnellement au président de **PRIMAGAZ** les graves conséquences pour ses clients de toutes les difficultés auxquelles ils se sont trouvés confrontés; il l'a rencontré à plusieurs reprises et regrette de constater que les plans d'actions engagés par **PRIMAGAZ** tardent encore à produire des effets positifs.

Carton rouge 3



JPME, POUR LE DÉFAUT DE PAIEMENT DE SES CLIENTS PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE

Un carton rouge est également attribué à **JPME**, fournisseur d'électricité positionné sur le marché des petits producteurs d'électricité photovoltaïque, qui propose à ses clients d'acheter l'électricité produite par leurs panneaux photovoltaïques lorsqu'elle n'est pas autoconsommée et qu'elle est injectée sur le réseau. Le médiateur national de l'énergie a reçu de nombreuses plaintes du fait du défaut de paiement de l'électricité injectée à son profit sur le réseau par ses clients, et d'un service clients particulièrement défaillant, voire inexistant.

Alors qu'aucune saisine le concernant n'avait été enregistrée en 2023, le médiateur national de l'énergie a enregistré 188 saisines en 2024 au sujet de **JPME**, principalement au cours du deuxième semestre. Le médiateur national de l'énergie instruit ces demandes de médiation au titre de sa compétence sur l'exécution des contrats d'autoconsommation individuelle avec injection du surplus.

La valorisation de l'énergie solaire excédentaire par rapport aux besoins en électricité de ces particuliers-producteurs (qui sont aussi des consommateurs) semblait intéressante, mais, en réalité, **JPME** s'est révélé être un partenaire peu fiable : les retards ou défauts de paiement se sont multipliés, sans que son service clients n'instruise les réclamations qui lui étaient adressées, ni même réponde tout simplement au téléphone à ses clients.

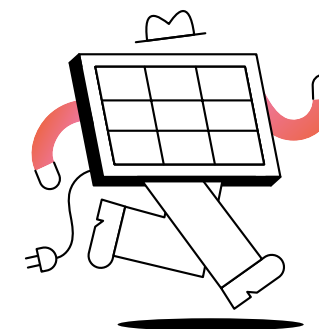
Au début de l'année 2024, **JPME** a tenté de se soustraire à la médiation de l'énergie en orientant les plaintes de ses clients vers un circuit, dit de « médiation », avec le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) ; **JPME** a demandé au médiateur national de l'énergie de réorienter les consommateurs qui l'avaient saisi vers l'association GPPEP pour régler leurs litiges. Le médiateur national de l'énergie a bien évidemment refusé, a rappelé à **JPME** sa compétence exclusive établie par la loi en matière de médiation de l'énergie, et lui a signifié son obligation d'apporter lui-même directement une réponse à ses demandes, dans le cadre de l'instruction des demandes de médiation.

De nouveaux litiges apparaissent au moment du déblocage de la facturation, en ce qui concerne le calcul de l'évolution du prix de rachat et les données de production que prend en compte **JPME**, qui ne sont parfois pas conformes à celles fournies par **ENEDIS**.

Face à l'inertie de **JPME**, le médiateur national de l'énergie a émis, en novembre 2024, une recommandation générique demandant formellement à **JPME** de respecter les stipulations des contrats qu'il avait signés avec ses clients [D2024-10252](#) !

Le médiateur national de l'énergie a également, dès septembre 2024, alerté les pouvoirs publics sur les mauvaises pratiques de **JPME** : la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC). Puis, il a saisi officiellement en novembre 2024 la DGEC d'une demande de retrait de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité qu'elle avait donnée en septembre 2016 à la société Actelios qui détient la marque **JPME**.

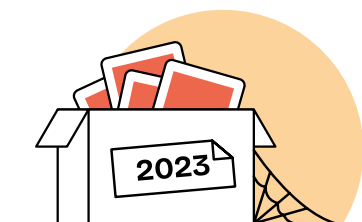
Au cours des trois premiers mois de l'année 2025, le médiateur national de l'énergie avait déjà été saisi de 250 demandes de médiation de clients de **JPME** ; ce nombre est supérieur à celui de l'ensemble de l'année 2024.



SUITES DES CARTONS ROUGES ATTRIBUÉS LES ANNÉES PRÉCÉDENTES

Malgré quelques améliorations, la majorité des problèmes constatés les années précédentes et qui ont donné lieu à des cartons rouges ont persisté en 2024.

Les cartons rouges mettent en lumière les problèmes rencontrés avec certains fournisseurs ou gestionnaires de réseaux. Ils ont pour objectif une prise de conscience et une amélioration de leurs pratiques. Cela a notamment été le cas du fournisseur **TOTALENERGIES**, auquel le médiateur national de l'énergie avait attribué un carton rouge en 2020, à la suite d'une forte augmentation des saisines de ses clients en raison d'un changement de système d'information. Ce fournisseur (**TOTAL DIRECT ENERGIE** à l'époque) avait pris cette alerte très au sérieux et avait engagé des mesures pour améliorer aussi bien son service clients que sa posture en médiation. Elles ont été efficaces puisqu'en 2024, son taux de saisines est inférieur au taux moyen constaté (20 pour 100 000 contrats résidentiels vs 32 pour l'ensemble des fournisseurs) et que son taux de suivi des recommandations financières du médiateur national de l'énergie est de 98 %, très au-dessus du taux moyen de 89 %.



À l'inverse, en 2024, **WEKIWI** se retrouve une fois de plus avec un carton rouge, comme en 2023 et 2022. Son taux de saisines a encore fortement augmenté en 2024, passant de 612 à 810. **WEKIWI** doit encore fournir de sérieux efforts dans ses pratiques commerciales, même si le médiateur national de l'énergie observe que, après la médiation, **WEKIWI** suit ses recommandations de dédommagement de ses clients lésés, et que les saisines de ses clients ont fortement baissé (moins de 10 par mois depuis le 1^{er} janvier 2025 vs jusqu'à plus de 40 par mois en 2024).

La **pratique de sous-estimation des mensualités par certains fournisseurs**, avait fait l'objet d'un carton rouge en 2023. Cette mauvaise pratique, qui peut induire en erreur les consommateurs sur les niveaux des prix qu'ils souscrivent, a été moins souvent observée dans les saisines de 2024, dans le contexte de la baisse des prix de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que, pour permettre au consommateur de choisir en toute connaissance de cause le prix de l'énergie qu'il souscrit, les fournisseurs doivent estimer correctement les mensualités de leurs clients, sur la base d'une consommation sérieusement établie ; ils doivent également, pour éviter des factures de régularisation trop importantes en fin de période, réévaluer les mensualités en cas de hausse de prix ou de la consommation.

Un carton rouge avait été attribué à **ENEDIS** en 2023. En 2024, le nombre de saisines impliquant directement **ENEDIS** n'a pas faibli : 1 182 contre 967 en 2023, qui concernaient des délais trop longs de raccordement au réseau de distribution d'électricité, des renouvellements compliqués des colonnes montantes dans les immeubles, des retards pour la réparation et la maintenance des ouvrages, des litiges particulièrement ardu à régler sur la qualité de fourniture, des consommations d'électricité sans fournisseur qui ont excessivement duré (voir page 57).

Si le suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie par **ENEDIS** s'est sensiblement amélioré en 2024, plusieurs positions de principe du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, déjà signalées en 2023, continuent d'empêcher la résolution d'un certain nombre de litiges en médiation. Tel est, par exemple, le cas du refus systématique de lisser les consommations en cas de régularisation, ou du refus de déduire le montant du dédommagement de la facture de consommation sans fournisseur, contrairement à ce que **GRDF** a accepté de faire.

La médiation reste très laborieuse avec **ENEDIS** sur les sujets de raccordement, de qualité de fourniture, de consommation sans fournisseur et dernièrement, de fraude, sujet sur lequel le médiateur a interpellé directement la présidente du directoire d'**ENEDIS** en mars 2025 (voir page 74). Le manque de transparence et parfois même de fiabilité des informations communiquées dans certains dossiers porte atteinte à la confiance nécessaire pour trouver une solution équitable en médiation.

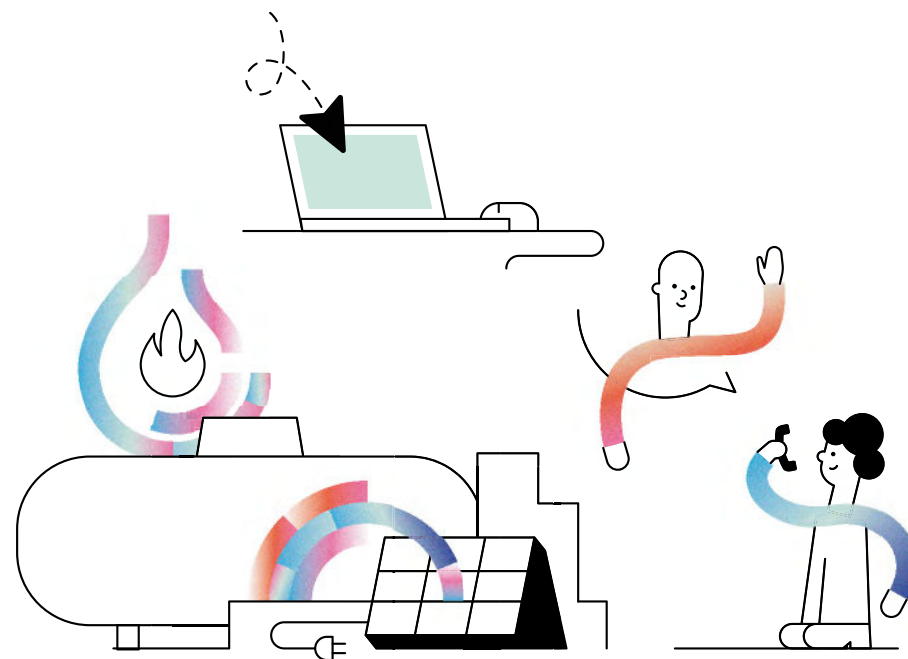
02

LE SITE ENERGIE-INFO.FR
EST LE CANAL PRIVILÉGIÉ
D'INFORMATION
DES CONSOMMATEURS
D'ÉNERGIE — P 24

LE SERVICE ÉNERGIE-INFO
EST MOBILISÉ SUR TOUS
LES TYPES DE DEMANDES
— P 25 À 31

LE COMPARATEUR D'OFFRES
DU MÉDIATEUR NATIONAL DE
L'ÉNERGIE, UN OUTIL IMPARTIAL
POUR TROUVER L'OFFRE
D'ÉNERGIE LA MIEUX ADAPTÉE
— P 32 À 35

ÉNERGIE-INFO RÉPOND
AUX QUESTIONS
DES CONSOMMATEURS
ET LES ORIENTE DANS
LEURS DÉMARCHES
— P 36 À 37



INFORMATION

Après deux années de forte augmentation des sollicitations de la part des consommateurs d'énergie, pour s'informer dans le contexte de la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz et de la crise des prix de l'énergie, l'année 2024 est caractérisée par un retour à une activité plus « normale », conforme au niveau de 2021 : grâce aux services du médiateur national de l'énergie, près de 3,6 millions de consommateurs ont été informés en 2024.

LE SITE ENERGIE-INFO.FR EST LE CANAL PRIVILÉGIÉ D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE



Moins sollicité qu'au cours des deux années précédentes, le médiateur national de l'énergie a informé 3,6 millions de consommateurs en 2024 au moyen de son service énergie-info, disponible au numéro vert gratuit (0800 112 212) ou en ligne (energie-info.fr), et de son site internet institutionnel (energie-mediateur.fr).

La mission d'information du médiateur national de l'énergie est assurée par le service énergie-info, par le biais de son site internet « energie-info.fr » et de son numéro vert gratuit, le 0800 112 212. Au-delà de l'information destinée au grand public, le médiateur national de l'énergie informe également sur son actualité, son rôle et ses missions avec son site institutionnel « energie-mediateur.fr ». En 2024, ces trois canaux d'information ont retrouvé leur niveau d'activité de 2021, après deux années de forte augmentation des sollicitations due à la crise des prix de l'énergie de 2022-2023 et à la fin des tarifs réglementés de vente de gaz en juillet 2023.

Près de 3,6 millions de consommateurs ont ainsi sollicité les services du médiateur national de l'énergie en 2024 (en baisse de 27 % par rapport à 2023), pour mieux comprendre le fonctionnement du marché de l'énergie, se renseigner sur les offres de fourniture d'électricité et de gaz disponibles, vérifier la légalité de certaines pratiques, ou être orientés dans leurs démarches pour résoudre les litiges qu'ils rencontrent avec leur fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau de distribution.

Le site « energie-info.fr » se maintient en tête des consultations, avec 3 177 634 visites en 2024 (-28 % par rapport à 2023). La majorité des visiteurs de son site internet utilisent le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, avec 1 919 285 visites (-19 %). En cas de difficulté avec les espaces numériques ou de nonaccès à internet, les simulations d'offres d'énergie peuvent être envoyées par courrier, sur simple demande au numéro vert.

Si les internautes ont besoin de plus de précisions, ils peuvent interroger le service d'information grâce au formulaire de contact disponible sur « energie-info.fr » ; en 2024, 6 500 demandes d'information ont été effectuées par l'intermédiaire de ce formulaire de contact.

Le deuxième canal d'information, le plus consulté, est le site internet institutionnel « energie-mediateur.fr », avec 305 328 visites en 2024 (en baisse de 16 % par rapport à 2023).

Enfin, le numéro vert « 0800 112 212 » a reçu 106 999 appels en 2024 (-37 % par rapport à 2023). Grâce à ce service gratuit, plus de 45 000 appels ont été orientés vers le serveur local interactif, qui communique la liste des fournisseurs d'électricité et de gaz avec leurs coordonnées téléphoniques. Près de 62 000 autres appels ont directement fait l'objet d'une réponse personnalisée par un conseiller.



Un numéro vert performant

Ouvert du lundi
au vendredi de
8 h 30 à 18 h

97 %
Taux de décroché

70 %
Taux de réponse
en moins
de 10 secondes

93 %
Taux de rappel en moins
de 2 jours pour
les demandes passées
au niveau 2

0 800 112 212 Service & appel gratuits

LE SERVICE ÉNERGIE-INFO EST MOBILISÉ SUR TOUS LES TYPES DE DEMANDES

Certains types de sollicitations sont classiques ; d'autres ont concerné de nouvelles problématiques, sur lesquelles le service énergie-info s'est mobilisé.

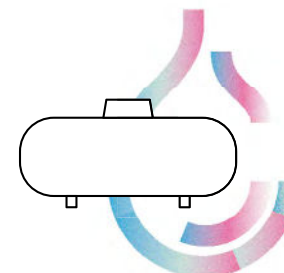
La baisse des demandes d'information a permis au médiateur national de l'énergie de retrouver un rythme d'activité plus soutenable après les pics de consultations de 2022 et 2023. « Le traitement des demandes d'information des consommateurs gagne en personnalisation, et s'efforce d'être au plus près des besoins des consommateurs de compréhension du marché de l'énergie, d'identification des meilleures offres de fourniture et de résolution des litiges », remarque Caroline Keller, cheffe du service Information et communication du médiateur national de l'énergie.

Le service d'information du médiateur national de l'énergie est consulté sur des questions et des difficultés qui concernent tant les gestionnaires de réseaux de distribution que les fournisseurs d'énergie, au niveau national mais aussi au niveau local lorsqu'il s'agit d'entreprises locales de distribution (ELD).

LES PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CLIENTS DE PRIMAGAZ ONT PERDURÉ EN 2024

Le médiateur national de l'énergie a évoqué dans son rapport d'activité de 2023 les problèmes rencontrés par PRIMAGAZ depuis la fin de l'année 2023, à la suite du changement de son système d'information.

En 2024, ce fournisseur de gaz de pétrole liquéfié (GPL) s'est trouvé en difficulté pour livrer à temps certains de ses clients, tout en ayant des dysfonctionnements de son espace client et des blocages informatiques, entraînant des retards de traitement de demandes de ses clients, notamment de facturation.



Cette situation a engendré tout au long de l'année 2024 de nombreuses sollicitations du médiateur national de l'énergie, qui s'est fortement impliqué pour défendre les consommateurs concernés. Constatant les difficultés rencontrées par ses services pour obtenir une amélioration de la situation, Olivier Challan Belval a solennellement attiré l'attention du président de **PRIMAGAZ**, par un courrier du 28 octobre 2024, lui demandant de prendre enfin des mesures adaptées pour remédier à cette situation préoccupante par la mise en place de moyens supplémentaires, notamment pour renforcer son service clients. La lettre du médiateur national de l'énergie et la réponse que lui a adressée le président de **PRIMAGAZ** ont été publiées sur le site « energie-mediateur.fr », pour mettre publiquement l'entreprise devant ses responsabilités et l'inciter à prendre enfin les mesures permettant de répondre aux attentes légitimes de ses clients.

Malgré cela, la situation ne s'est pas améliorée et, au cours de l'année 2024, 1 125 litiges avec le fournisseur **PRIMAGAZ** ont été enregistrés, soit une multiplication par 5 par rapport à 2023 (voir également chapitres « Médiation » page 43 et « Cartons rouges » page 16).

Fin 2024 et début 2025, malgré les engagements pris par le président de **PRIMAGAZ**, les services du médiateur national de l'énergie étaient toujours sollicités par des consommateurs rencontrant des difficultés : problèmes de livraison de GPL, service clients injoignable, défaut d'activation ou de résiliation de contrats, absence de remboursement de trop-perçus, espace clientèle inaccessible...

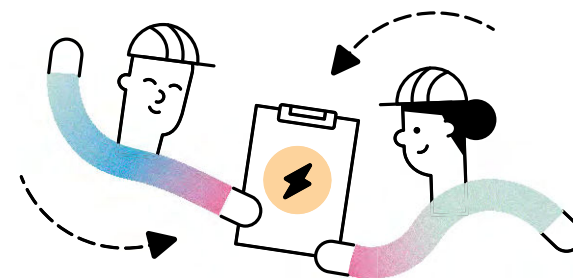


ENI DEVIENT PLÉNITUDE ET EDF REPREND LE PORTEFEUILLE DE CLIENTS DE SOWEE

Avec la crise des prix de l'énergie en 2022 et 2023, certains fournisseurs de gaz et d'électricité se sont retirés du marché français ; d'autres ont été repris par des concurrents. Ces situations ont amené les consommateurs à se renseigner auprès du médiateur national de l'énergie.

En 2024, deux changements notables sont intervenus dans le paysage des fournisseurs d'énergie : depuis le 1^{er} novembre 2024, le fournisseur **EDF** a repris le portefeuille de clients de sa filiale **SOWEE** ; cette opération doit s'achever en mai 2025. Le médiateur national de l'énergie, qui a pris en compte ce changement dans son comparateur d'offres d'énergie, a indiqué à **EDF** qu'il veillerait à ce que ce changement n'ait aucun impact sur les clients de **SOWEE**.

Autre évolution : en octobre 2024, le fournisseur **ENI** a changé de marque commerciale sur le marché des clients résidentiels en France, comme il l'avait fait en Italie depuis 2022 ; il est devenu « **PLÉNITUDE** ». Il a choisi de transférer les contrats des clients **ENI** vers des contrats « **PLÉNITUDE** » en utilisant la procédure de « changement de fournisseur », ce qui a pour conséquence de générer une facture de clôture qui suscite parfois des incompréhensions. Le service d'information du médiateur national de l'énergie a déjà reçu des plaintes : certains consommateurs ont, en effet, été transférés sur l'offre de **PLÉNITUDE**, alors qu'ils avaient résilié leur contrat avec **ENI** ; d'autres ont reçu une facture de régularisation/clôture élevée, alors qu'ils avaient un plan de mensualisation en cours. Les services du médiateur national de l'énergie ont alerté la direction d'**ENI** et lui ont demandé que ce changement de marque se passe sans problème pour les clients d'**ENI**.



LES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION N'ONT TOUJOURS PAS MIS EN PLACE UN DISPOSITIF PERMETTANT LA DIVERSITÉ DES OFFRES D'ÉNERGIE

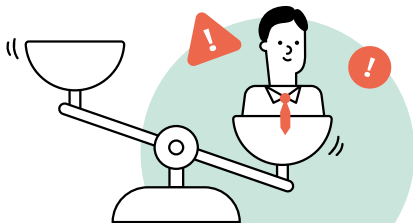
Depuis de nombreuses années, le médiateur national de l'énergie fait le constat que, dans les territoires gérés par des entreprises locales de distribution (ELD), il n'existe pas, ou très peu, de concurrence en matière d'offres de fourniture d'énergie pour les particuliers. En 2024, le fournisseur **EKWATEUR** proposait des offres aux particuliers dans certaines ELD. Malgré des rappels réguliers du médiateur national de l'énergie et la mise en place en mai 2020 d'un groupe de travail sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, la situation ne change pas, ce qui prive les consommateurs d'énergie de ces territoires de la possibilité de faire jouer la concurrence.

En plus de cette impossibilité de faire jouer la concurrence, le médiateur national de l'énergie a été témoin de difficultés à mettre en œuvre les meilleures pratiques dans certaines entreprises locales de distribution.

Tel est le cas, par exemple, sur le territoire de Grenoble ; en 2024, le médiateur national de l'énergie a été sollicité par un consommateur qui souhaitait bénéficier du tarif réglementé de vente d'électricité TEMPO, mais GEG lui a indiqué qu'il n'était pas en mesure de la lui fournir en raison d'un défaut de paramétrage pour récupérer les données des compteurs communicants que le gestionnaire de réseau de distribution, GREENALP, aurait dû pourtant mettre en place.

Un cas similaire a été constaté chez OYA ÉNERGIES, qui dessert la communauté de communes Carmausin-Ségala, dans le Tarn.

L'UNELEG, le syndicat professionnel des entreprises locales de distribution, a indiqué au médiateur national de l'énergie que 20% des entreprises locales de distribution ne proposaient pas le tarif réglementé TEMPO ; cette situation est anormale puisqu'elle prive les consommateurs résidant sur le territoire de ces entreprises locales de distribution de la possibilité de souscrire de telles offres, alors qu'elles ont l'obligation de proposer l'ensemble des tarifs réglementés.



Certaines entreprises locales de distribution ont une interprétation des textes défavorable aux consommateurs

Le médiateur national de l'énergie a reçu des demandes, qui lui ont paru surprenantes, de la part d'entreprises locales de distribution, qui souhaitaient avoir des éclaircissements sur certaines stipulations contractuelles.

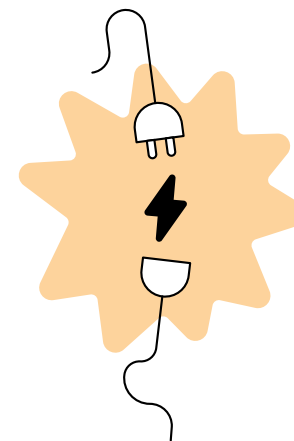
Plusieurs cas illustrent ces demandes.

La Régie municipale d'électricité de Laruns (Pyrénées-Atlantiques) s'interrogeait sur la possibilité de refuser un contrat au tarif réglementé de vente (TRV) pour un consommateur ayant une dette sur un autre contrat. Le médiateur a dû rappeler qu'en l'absence de dispositif de « fourniture d'électricité de dernier recours », un consommateur doit toujours pouvoir souscrire un contrat au tarif réglementé de vente de fourniture d'électricité, dont il rappelle qu'il s'agit d'un bien de première nécessité (article L. 337-7 du code de l'énergie).

L'interrogation de la SICAE de La Ferté-Alais (Essonnes) concernait la possibilité d'une coupure d'électricité pendant la trêve hivernale au motif que le consommateur n'avait pas permis la relève de son compteur pendant plus de 14 mois. Le médiateur national de l'énergie a indiqué qu'ENEDIS, le gestionnaire de réseau national, ne procède pas à des coupures d'électricité en cas de refus du compteur Linky ni pendant la trêve hivernale, ni même hors trêve. Par conséquent, même si les conditions générales de vente de la SICAE prévoient cette possibilité, il recommande ne pas l'appliquer. D'ailleurs, le médiateur rappelle également que l'entreprise locale de distribution avait la possibilité de procéder à la facturation sur la base d'une estimation.

Le médiateur national de l'énergie a également reçu un signalement d'une assistante sociale, à propos d'un couple ayant un contrat de fourniture d'énergie avec la SICAE de la Somme et du Cambrasis. En situation de surendettement, les consommateurs ont vu leur fourniture de gaz coupée et la puissance de leur fourniture d'électricité réduite. Dès lors qu'un plan de surendettement avait été mis en place par la Banque de France et que le plan de remboursement était respecté, le médiateur national de l'énergie a demandé de rétablir l'énergie sans délai à la SICAE de la Somme et du Cambrasis, qui a indiqué qu'elle allait revoir sa position à l'avenir dans ce type de situation.

La qualité de la relation avec leurs clients et la proximité du service sont des atouts particulièrement mis en avant par les entreprises locales de distribution dans leur communication. Néanmoins, le médiateur national de l'énergie observe que l'absence de concurrence effective sur ces territoires pourrait parfois expliquer certaines interprétations juridiques contestables, ou des attitudes intransigeantes des services clients en cas de difficultés de paiement.



LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ENEDIS EST SOUVENT AUX « ABONNÉS ABSENTS »

Le médiateur national de l'énergie a constaté dans de nombreux cas dont il était saisi qu'il était difficile pour les clients d'obtenir une réponse du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité **ENEDIS**. Non seulement il ne répond pas systématiquement aux courriers qui lui sont adressés, y compris après un accusé de réception, mais son formulaire de contact en ligne dysfonctionne parfois, empêchant toute mise en relation.

Un cas concret illustre cette situation (accord amiable n° **D2024-02133**) : un ménage est titulaire d'un contrat au tarif réglementé de vente EJP avec **EDF**, et, en novembre 2023, une journée de pointe mobile (à un tarif beaucoup plus élevé) n'est pas signalée par le compteur ; il en résulte une facture importante pour ce jour-là, que les consommateurs contestent. Après plusieurs tentatives infructueuses auprès d'**ENEDIS** et d'**EDF** au moyen d'appels et de courriers, le consommateur veut utiliser le formulaire de contact d'**ENEDIS**, mais ce dispositif ne fonctionne pas et le renvoie vers le service énergie-info du médiateur national de l'énergie ! Une fois le médiateur national de l'énergie averti en février 2024, des démarches sont engagées et les consommateurs reçoivent en mai 2024 un courriel d'**ENEDIS** leur demandant de lui communiquer leur numéro de PDL, ce que le consommateur ne parvient pas à faire puisque le courriel provient d'une adresse « ne pas répondre » ! Le dossier est ensuite instruit en médiation et, en décembre 2024, un accord amiable est trouvé, seulement avec **EDF**, qui assure un dédommagement pour le défaut de signalement de la journée EJP ainsi que pour les démarches que les consommateurs ont dû engager.



Le médiateur national de l'énergie avait déjà signalé cette difficulté de dépôt d'une réclamation auprès d'**ENEDIS**, auquel il recommande d'être plus efficace dans le traitement des demandes des consommateurs et de rendre son formulaire de contact parfaitement opérationnel.

LA VIGILANCE EST NÉCESSAIRE SUR LA PRÉCARITÉ ET LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

La trêve hivernale est un moment particulièrement sensible dans la relation des fournisseurs avec les consommateurs les plus fragiles. Elle leur garantit de continuer à avoir accès à l'énergie, même s'ils sont en situation d'impayés.

Avec l'installation des compteurs Linky dans quasiment tous les foyers, les fournisseurs ont désormais la possibilité de réduire la puissance disponible à tout moment de l'année en cas d'impayés, sauf pendant la trêve hivernale pour les bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du fonds de solidarité logement.

L'activité du service d'information du médiateur national de l'énergie était auparavant marquée par des pics d'appels juste avant et juste après la trêve, lorsque, en situation d'impayé, des consommateurs étaient menacés de coupure ou privés d'énergie. En 2024, ces pics d'activité ont disparu du fait du changement de pratiques des fournisseurs : ils ont davantage recours à des réductions de puissance, tout au long de l'année, plutôt qu'à des suspensions d'énergie en dehors de la trêve hivernale.

En 2024, 1,2 million d'interventions pour impayés ont eu lieu (+ 24 %), dont 309 000 coupures (+ 16 %) et 937 000 réductions de puissance en électricité (+ 25 %).

Le médiateur national de l'énergie est néanmoins toujours beaucoup sollicité par des consommateurs qui rencontrent des difficultés de paiement. Il s'inquiète d'une dégradation de la situation, alors que la délivrance du chèque-énergie n'est plus complètement automatique depuis 2024 pour les ménages éligibles. En effet, parmi les nouveaux ayant droits en 2024 (estimés à 1 million), qui devaient le demander sur une plateforme en ligne, seuls 20 % ont effectué la démarche.



En 2025, il est prévu un mécanisme « semi-automatique ». Si les consommateurs identifiés par croisements de fichiers entre les services fiscaux, les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et les fournisseurs, recevront automatiquement leur chèque énergie, les autres devront faire une demande sur une plateforme en ligne, en y indiquant la référence à 14 chiffres de leur compteur. Le médiateur national de l'énergie considère que cette solution va mécaniquement augmenter les cas de non-distribution du chèque énergie, ce qui aggravera les situations de précarité énergétique ; il appelle à ce qu'une solution totalement automatique soit mise en place.

Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'il est opposé par principe aux coupures d'électricité pour impayés et il propose que soit toujours garantie pour tous une fourniture minimum d'électricité toute l'année (voir synthèse des propositions du médiateur national de l'énergie page 98). La mise en place en 2023 d'une période de 60 jours de réduction de puissance avant la suspension de l'électricité pour les bénéficiaires du chèque énergie constitue un premier pas dans ce sens.

LE COMPARETEUR D'OFFRES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE UN OUTIL IMPARTIAL POUR TROUVER L'OFFRE D'ÉNERGIE LA MIEUX ADAPTÉE

Indépendant, neutre, public, le comparateur d'offres de fourniture d'énergie du médiateur national de l'énergie est une source impartiale d'informations pour les consommateurs. Depuis mai 2024, il donne, pour chaque fournisseur, un indicateur de sa qualité du service clients, le taux de saisines du médiateur.

Mis en place en 2009 et encadré par la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, le comparateur d'offres d'énergie du médiateur national de l'énergie permet aux consommateurs de comparer les offres de fourniture de gaz et d'électricité disponibles dans la zone où ils résident. Il constitue un outil particulièrement utile pour les consommateurs qui veulent choisir un nouveau fournisseur d'énergie ou une nouvelle offre.

En 2024, le comparateur d'offres d'énergie du médiateur national de l'énergie a été moins sollicité qu'au cours des deux années précédentes (-19%).

À la suite de la publication du décret n° 2024-753 du 7 juillet 2024, le médiateur national de l'énergie s'est conformé au nouveau cadre réglementaire, qui impose de rendre accessible le descriptif du fonctionnement du comparateur sur la page de résultats, avant l'affichage des offres ; il précise les critères de classement des offres, les modalités de référencement, de déréférencement et de classement ainsi que le fonctionnement du service de comparaison.

INFORMATION SUR LE TAUX DE SAISINES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

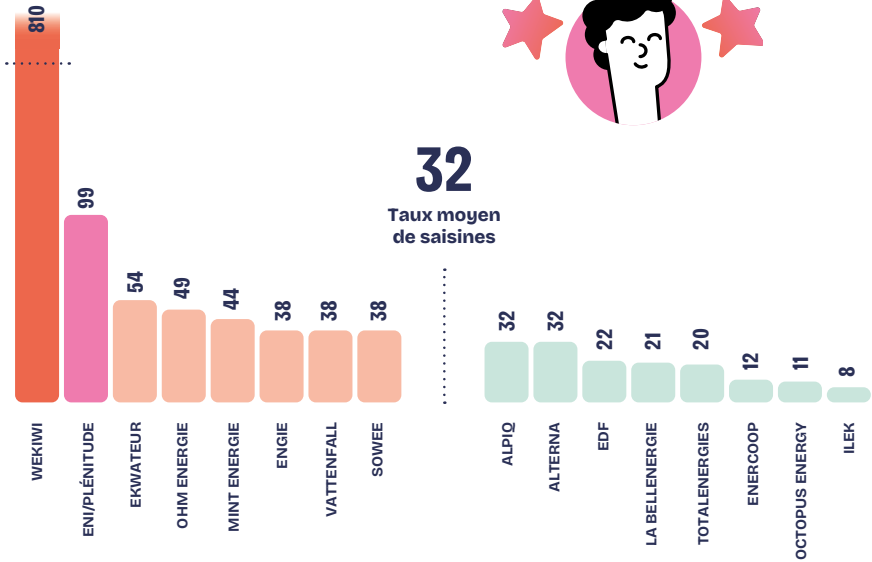
Le médiateur national de l'énergie calcule chaque année un indicateur qu'il publie dans son rapport d'activité¹, qui permet d'estimer le niveau de conflictualité de chaque fournisseur avec ses clients résidentiels : le taux de saisines.

Cet indicateur comptabilise toutes les demandes de médiation dont il est saisi formellement par des consommateurs d'énergie. Le calcul inclut également les saisines reçues par les médiateurs des fournisseurs **EDF** et **ENGIE** ; il est calculé pour un ratio de 100 000 contrats résidentiels (portefeuille moyen de contrats de gaz et d'électricité calculé par la Commission de régulation de l'énergie) ; les taux de saisines ne sont affichés que pour les fournisseurs ayant plus de 30 000 contrats résidentiels dans les zones de desserte de **ENEDIS** et de **GRDF**.

¹ Avant 2023, le médiateur national de l'énergie calculait un taux de litiges (et non un taux de saisines). Il indiquait le nombre total de litiges reçus par le médiateur, que ce soient des demandes formelles de médiation (saisines) ou des signalements reçus par le service énergie-info. Il a décidé de changer d'indicateur, car les fournisseurs ne sont pas notifiés des litiges reçus par énergie-info, uniquement des saisines. Le nouvel indicateur peut être recalculé par les fournisseurs et est donc opposable.

Taux de saisines en médiation

Saisines reçues sur l'année 2024 pour 100 000 contrats résidentiel²



En mai 2024, le médiateur national de l'énergie a décidé d'afficher le taux de saisines dans son comparateur d'offres. Les données sont actualisées deux fois par an. Ainsi, au-delà du prix et de son mode d'évolution, les consommateurs peuvent, lors de leurs recherches, mieux apprécier le niveau de qualité du service clients des fournisseurs. La lecture de ce taux est facilitée par une notation de 1 étoile rouge à 4 étoiles vertes.

² Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen calculé par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 30 000 contrats résidentiels sur les zones **ENEDIS/GRDF**.

LES ÉVOLUTIONS DU COMPARETEUR EN 2024

Le comparateur d'offres d'énergie du médiateur national de l'énergie s'est adapté aux évolutions des offres des fournisseurs de gaz et d'électricité en 2024.

La nécessité d'avoir une information actualisée, claire et précise a trouvé un écho dans la publication d'une délibération de la Commission de régulation de l'énergie le 11 juillet 2024. Par la mise en place de « lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel », elle a souhaité renforcer les dispositions encadrant l'information fournie aux consommateurs et permettre de les aider à choisir leurs offres d'électricité et de gaz. La délibération est issue de travaux menés préalablement avec les parties prenantes, dont le médiateur national de l'énergie. Elle détaille treize mesures spécifiques, dont la moitié concerne la phase préalable à la souscription d'un contrat, notamment la clarification de la typologie des offres, l'estimation de la facture, l'affichage du prix, la visibilité sur l'évolution du prix sur douze mois, etc.



Prise en compte des évolutions de prix, d'offres et de fournisseurs

En 2024, année de baisse des prix, le médiateur national de l'énergie a eu moins besoin d'effectuer des relances auprès des fournisseurs d'énergie pour qu'ils mettent à jour leurs offres dans le comparateur.

Seule la société **JPME** s'est trouvée en défaut constant d'actualisation de ses données. Son manque de réactivité – ainsi que les litiges dont elle fait l'objet – ont justifié que le médiateur national de l'énergie alerte la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), ce qui a incité **JPME** à se conformer au moins à son obligation en ce qui concerne le comparateur d'offres de fourniture d'énergie.

Malgré les retraits de certains fournisseurs du marché en 2022 et 2023 (**IBERDROLA ENERGIE**, **OVO ENERGY**, **MÉGA ÉNERGIE**, **GREENYELLOW**, **ANTARGAZ**), le médiateur national de l'énergie constate que le nombre d'offres augmente de nouveau fortement. Les fournisseurs font preuve d'imagination pour diversifier les offres d'énergie : prix fixes, indexés ou autre mode d'évolution, fourniture d'électricité avec une spécificité pour la recharge des véhicules électriques, offres proposant des tarifs horo-saisonniers ou avec effacement, prix progressifs selon le niveau de consommation, prix en baisse après six mois, remise conditionnée au fait de rester client un an, etc.

En gaz, certaines offres sont indexées sur le « prix de référence », calculé par la Commission de régulation de l'énergie. Ce prix est publié le 15 du mois, pour le mois suivant : puisque le délai le permet, le médiateur national de l'énergie demande aux fournisseurs de changer les prix de leurs offres de gaz dans le comparateur suffisamment en avance, en précisant la date d'entrée en vigueur du nouveau prix.

Les consommateurs d'énergie restent prudents

Le médiateur national de l'énergie constate que les consommateurs ont été marqués par la forte hausse des prix de l'énergie en 2022 et 2023, et que, même s'ils bénéficient d'une grande diversité d'offres dans un contexte de baisse des prix, ils restent prudents et sont moins enclins à changer de fournisseur. « Le baromètre énergie-info confirme cette tendance : au fil des ans, on constate une baisse du nombre des consommateurs envisageant ou ayant déjà envisagé de changer de fournisseur », indique Caroline Keller, cheffe du service Information et communication du médiateur national de l'énergie. 18 % de consommateurs déclaraient avoir changé de fournisseur ou envisager de le faire en 2024, alors qu'ils étaient 21 % en 2023 et 28 % en 2019.

Le démarchage diminue dans le secteur de l'énergie

On observe également un recul, dont le médiateur national de l'énergie se félicite, du nombre de démarchages d'offres d'énergie, que ce soit par téléphone ou à domicile ; d'après le baromètre énergie-info, seuls 30 % des foyers déclaraient avoir été démarchés par un autre fournisseur en 2024, alors qu'ils étaient 46 % en 2021.

Les offres d'électricité verte

Plusieurs offres bénéficiant du label Vert-Volt, dont certaines à des prix compétitifs, sont susceptibles d'intéresser les consommateurs qui souhaitent s'engager pour une électricité renouvelable certifiée. Ce label a été lancé en 2021 par l'Agence de la transition écologique (ADEME). Il fait partie des critères de recherche figurant sur le comparateur du médiateur national de l'énergie.



ÉNERGIE-INFO RÉPOND AUX QUESTIONS DES CONSOMMATEURS ET LES ORIENTE DANS LEURS DÉMARCHES

En plus des demandes d'information faites par voie numérique, le médiateur national de l'énergie répond aussi à des demandes reçues par son centre d'appels : il s'agit de questions plus complexes ou qui nécessitent des réponses écrites. Il renseigne et oriente également les consommateurs qui le saisissent de demandes n'étant pas, ou pas encore, recevables.

Une petite part des demandes au service énergie-info est faite par écrit ou par le formulaire du site « energie-info.fr » ; elles sont traitées par trois conseillers qui composent l'équipe dite « niveau 2 », de même que les demandes téléphoniques sur le numéro vert, qui sont complexes ou urgentes et méritent une réponse écrite.

En 2024, cette équipe a traité 9 766 demandes (-31 % par rapport à 2023) ; dans 93 % des cas, la réponse à ces sollicitations a été donnée en moins de deux jours, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à l'année précédente (82 % en 2023). Un tiers de ces réponses concerne des demandes reçues par téléphone et deux tiers des demandes formulées par écrit.



Certaines saisines non recevables en médiation sont traitées par le service énergie-info

4 820 saisines non recevables par le médiateur national de l'énergie ont été reçues en 2024, le plus souvent car la saisine est prématurée, le dossier est incomplet, ou qu'il n'entre pas dans le champ de compétence légal du médiateur. Chaque fois que cela est nécessaire (dans un peu plus de 900 cas), le service énergie-info oriente et accompagne les consommateurs dans leurs démarches s'il n'est pas le bon interlocuteur.

En 2024, 250 saisines non recevables émanaient de professionnels ou assimilés. Le médiateur national de l'énergie ne peut pas répondre aux demandes émanant de petites et moyennes entreprises (PME), puisque son champ de compétence se limite aux TPE (chiffre d'affaires de moins de 2 M€ et moins de 10 salariés). Il les oriente vers les médiateurs d'EDF ou d'ENGIE s'ils sont compétents ou vers le médiateur des entreprises. Il arrive aussi que certaines entreprises demandent une aide pour négocier les prix avec leur fournisseur d'énergie, mais cela ne relève pas des missions du médiateur national de l'énergie : il les oriente alors vers les structures qui peuvent les aider financièrement.

150 saisines non recevables de consommateurs domestiques concernaient uniquement des difficultés de paiement. Ils ont été orientés vers les services sociaux de leur commune et le médiateur national de l'énergie a alerté les fournisseurs de la difficulté financière des consommateurs et a relayé, dans la mesure du possible, une demande d'échéancier de paiement.

Enfin, 200 saisines non recevables ont été déposées par des producteurs d'électricité photovoltaïque. Le plus souvent, il s'agit de litiges sur la formation du contrat avec EDF Obligation d'Achat (OA). Ce n'est pas dans le champ de compétence du médiateur national de l'énergie quand ils décident de vendre toute leur production, sans autoconsommation (revente totale). Le service énergie-info se fait alors le relais de la difficulté auprès d'EDF OA, ce qui permet généralement de débloquer la situation.

En 2024, le médiateur national de l'énergie a vu apparaître les premiers litiges concernant des opérations d'autoconsommation collective. Les consommateurs inscrits dans ce genre d'opération doivent voir apparaître sur leur facture d'électricité la déduction de la part d'énergie produite et autoconsommée. En cas de litige avec le fournisseur à ce sujet, le médiateur national de l'énergie ne peut pas instruire les dossiers en médiation, car le contrat inclut un intermédiaire (la personne morale organisatrice de l'autoconsommation collective), ce qui n'entre pas dans sa compétence légale.



03

**BAISSE SIGNIFICATIVE
DES SAISINES RECEVABLES EN 2024**
—P40 À 44

**LA MÉDIATION : UNE APPROCHE
INCONTOURNABLE POUR
RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ
DES LITIGES ET FAIRE
APPLIQUER LES DROITS
DES CONSOMMATEURS**
—P45 À 66

**LES PRATIQUES DE CERTAINS
FOURNISSEURS ET DU
GESTIONNAIRE DE RÉSEAU
DE DISTRIBUTION ENEDIS
RENDENT LA MÉDIATION
PLUS COMPLEXE À INSTRUIRE**
—P67 À 70

**CERTAINS FOURNISSEURS SUIVENT
MAL LES RECOMMANDATIONS
DU MÉDIATEUR**
—P71 À 75



MÉDIATION

En 2024, le médiateur national de l'énergie a enregistré 11 678 saisines (demandes formelles de médiation), en baisse de 17 % par rapport à 2023. Le nombre de saisines déclarées recevables en médiation a baissé dans les mêmes proportions. Cette baisse « post-crise des prix de l'énergie » montre une amélioration de la situation, même si le nombre de saisines recevables en médiation reste deux fois plus élevé qu'en 2016.

BAISSE SIGNIFICATIVE DES SAISINES RECEVABLES EN 2024

Le nombre de nouveaux litiges déclarés recevables en médiation a connu en 2024 une baisse conséquente, avec 7142 saisines recevables (contre 8894 en 2023). Cette baisse s'explique notamment par une diminution des saisines des consommateurs domestiques en lien avec des augmentations de prix. D'autres catégories de saisines ont en revanche augmenté, notamment celles concernant PRIMAGAZ, JPME et les réseaux de distribution d'électricité.

En 2024, le médiateur national de l'énergie a enregistré 7 142 saisines recevables. Ce chiffre, en baisse pour la deuxième fois depuis 9 ans (-19% par rapport à 2023), reste deux fois plus élevé qu'en 2016 (3499).

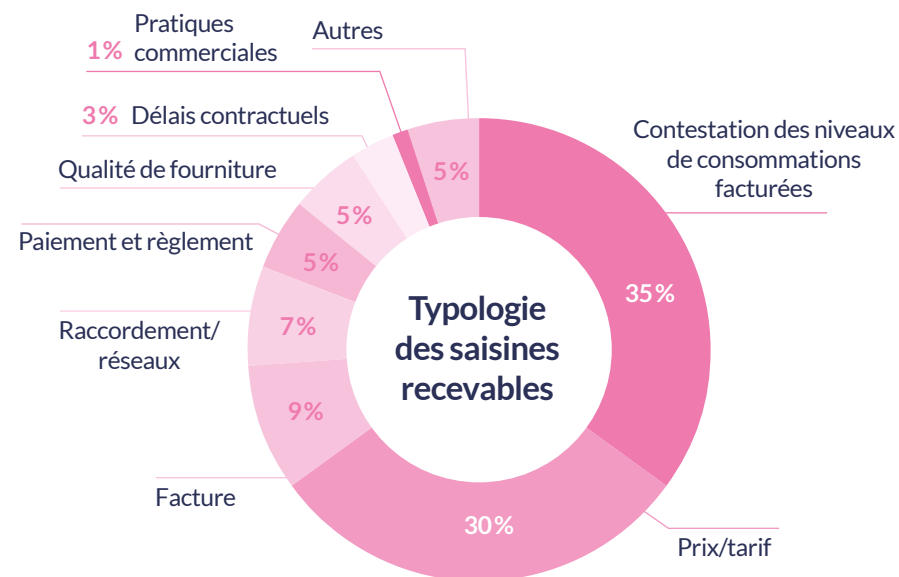
La diminution du nombre de saisines en 2024 par rapport à 2023 trouve d'abord son origine dans la fin de la crise des prix de l'énergie, marquée par la flambée des factures de gaz et d'électricité depuis fin 2021, qui n'a été qu'en partie compensée par les aides d'État.

Le nombre de contestations sur les prix vis-à-vis des fournisseurs a ainsi baissé de 28% en 2024, même s'il n'est pas revenu à celui d'avant la crise. « Ces litiges sur les prix qui avaient bondi de 74% en 2023 (3021 saisines recevables) représentaient encore 2 146 saisines recevables en 2024, soit trois fois plus qu'en 2021. Ils demeurent une des premières causes de saisine du médiateur national de l'énergie », explique Catherine Rivière, cheffe du service Médiation.

L'autre source de diminution des saisines recevables en 2024 provient du déploiement des compteurs communicants qui, en gaz comme en électricité, est achevé. L'utilisation de ces nouveaux compteurs a permis de poursuivre la réduction des litiges portant sur les index de consommation déjà amorcée l'année précédente. Même si tous les problèmes ne sont pas résolus, notamment lorsque la communication des compteurs est défectueuse, la diminution des litiges sur les thématiques liées aux données de consommation se confirme.

Ainsi, les problèmes d'index contractuels (126 saisines recevables) chutent de 60% ; les inversions de références de compteurs (99 saisines recevables) diminuent de 45%, une réduction également due au fait que les changements de fournisseur sont devenus moins nombreux avec la crise ; les litiges de factures (634 saisines recevables) baissent de 19% ainsi que les problèmes de paiement qui accompagnent généralement les litiges de facturation (363 saisines recevables ; -28%).

La baisse des saisines recevables s'observe de fait pour tous les fournisseurs, à l'exception de PRIMAGAZ et JPME (voir ci-après page 42), même si des problèmes spécifiques à certains d'entre eux persistent.



MALGRÉ UNE BAISSSE GLOBALE DES SAISINES RECEVABLES, CERTAINS TYPES DE LITIGES AUGMENTENT

La baisse des saisines reste en 2024 beaucoup plus marquée sur le segment des consommateurs particuliers (-22%), pour les raisons qui viennent d'être évoquées. En revanche, les saisines concernant des « petits » professionnels ou assimilés (TPE, copropriétés, associations...), qui entrent également dans le champ de compétence du médiateur national de l'énergie ont eux à peine diminué (-3%). Les demandes de médiation des petits professionnels et assimilés ont ainsi représenté près de 1 saisine sur 5 en 2024 (19% vs 16% en 2023).

La différence d'évolution entre ces deux segments s'explique principalement par le fait que les litiges liés aux prix de l'énergie sont restés le premier motif du recours au médiateur national de l'énergie pour les professionnels et assimilés : ils sont à l'origine de 715 demandes de médiation recevables, en augmentation de 2% en 2024.

Au global, si l'on constate une baisse du nombre des saisines, cette diminution a été contrebalancée par une augmentation des litiges concernant d'autres thématiques.



Part des saisines recevables des « petits » professionnels et assimilés

Les saisines recevables concernant la qualité de fourniture d'électricité sont au nombre de 361 (+44%). Cette importante hausse s'explique par les incidents climatiques qui se sont répétés en 2023 et 2024. Les tempêtes, en particulier, ont provoqué des coupures d'électricité à l'origine de dommages (pertes de denrées alimentaires, équipements détériorés à la suite de coupures, etc.) ou des contestations liées à l'absence de versement par **ENEDIS** de l'abattement réglementaire applicable en cas de coupure de plus de 5 heures, comme c'est pourtant la règle !

Les problèmes de raccordement et d'ouvrages sur le réseau électrique augmentent aussi (+23%), avec 476 saisines recevables. Ils concernent également les litiges tenant à l'absence de communication de compteurs Linky, des problèmes liés à l'implantation d'ouvrages électriques, ou encore des désagréments liés aux travaux de raccordement qui n'ont pas été réalisés dans les délais. Le distributeur **ENEDIS** s'en est justifié en expliquant que ses équipes avaient été fortement mobilisées par les incidents climatiques. Cette explication ne convainc pas totalement le médiateur national de l'énergie qui a eu à traiter des cas dans lesquels les dysfonctionnements imputables à **ENEDIS** s'échelonnent sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Les litiges concernant des consommations d'électricité sans fournisseur (272 saisines recevables ; +19%) proviennent de diverses causes, mais les services du médiateur national de l'énergie constatent que le maintien de l'alimentation électrique par le distributeur pendant plusieurs mois voire plusieurs années, alors qu'il aurait dû l'interrompre rapidement, est un point commun à tous ces litiges ; et plus le temps pendant lequel l'alimentation a été indûment maintenue est long, plus le litige est difficile à régler, car les sommes en cause sont plus importantes.

Les saisines concernant des pratiques commerciales ont également connu une forte hausse en 2024, de +34% (106 saisines recevables). La moitié concerne le fournisseur **WEKIWI**, du fait de souscriptions douteuses caractérisées le plus souvent par une information inexistante sur les prix du kWh, en lien avec le recours à des démarcheurs ou prestataires peu fiables (**EXCELLENCE FORMATION**, **PAPERNEST**, **KOMPAR**, **AFFINICIA**...).

DE NOUVEAUX PROBLÈMES AVEC LES FOURNISSEURS PRIMAGAZ ET JPME

La tendance globale en 2024 a été la baisse du nombre de saisines recevables, mais deux opérateurs se singularisent à cause de litiges inhabituels : **PRIMAGAZ**, qui fournit du gaz de pétrole liquéfié (GPL) en citerne, à la suite du changement de son système de gestion, de facturation et de relation clients, et **JPME** qui ne respecte pas ses obligations contractuelles, notamment financières, pour le rachat de la production d'électricité photovoltaïque de ses clients.

Ces deux entreprises avaient un nombre de litiges relativement faible en 2023, avec 172 litiges reçus pour **PRIMAGAZ** (dont 53 saisines recevables) et aucune saisine pour **JPME**. Or, le nombre de litiges dont a été informé le médiateur national de l'énergie s'est développé dans des proportions inédites en 2024 : 1 125 litiges reçus en 2024 ont concerné **PRIMAGAZ**, dont 262 recevables en médiation, et 255 litiges reçus en 2024 ont concerné **JPME**, dont 152 recevables en médiation (voir chapitre « Cartons rouges » page 12).

Les clients de PRIMAGAZ subissent toujours les conséquences de son incapacité à gérer la migration de son système informatique

Les modifications apportées par **PRIMAGAZ** à son système d'information fin 2023 ont généré de nombreux problèmes dans la gestion de ses clients ; son incapacité à régler efficacement les problèmes a entraîné de nombreuses saisines du médiateur national de l'énergie en 2024 (voir également les chapitres « Information » page 25 et « Cartons rouges » page 16).

En l'occurrence, les défauts générés par le changement de système d'information, que **PRIMAGAZ** a du mal à résoudre, ont eu d'importantes répercussions pour ses clients : retards de facturation, espace client en ligne inaccessible, service clients injoignable par téléphone, problèmes de livraison de GPL pour le deuxième hiver consécutif, etc. Parfois même, ces problèmes de livraison ont pu s'ajouter à des défauts de facturation [D2024-14037](#) .

Parmi les problèmes les plus fréquemment constatés, des absences de facturation pendant parfois plus d'une année, des prélèvements bloqués, des demandes de paiement incompréhensibles, des remboursements non effectués, des résiliations ou des mises en service non prises en compte... Dans certains cas, le consommateur conteste une facturation, ce qui crée un blocage de livraison de GPL et il faut que ce soit le médiateur national de l'énergie qui relance **PRIMAGAZ**, souvent à plusieurs reprises, pour enfin obtenir que la situation soit régularisée [D2024-15757](#) .

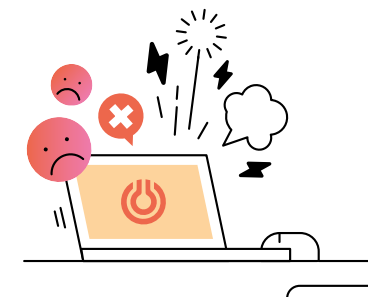
En général, comme dans les deux cas qui viennent d'être cités, la médiation s'achève au bout de plusieurs mois par un accord amiable.

Le médiateur national de l'énergie considère que, dans cette affaire, **PRIMAGAZ** a tardé à prendre conscience de la gravité de la situation et à mettre des moyens, nécessairement exceptionnels, pour reprendre la maîtrise de son système d'information, mais surtout pour traiter ses clients avec toute l'efficacité qu'ils sont en droit d'attendre.

La société JPME ne traite pas les réclamations de ses clients et ne respecte pas ses engagements contractuels

L'installation de panneaux solaires photovoltaïques chez les particuliers a connu un fort développement en France au cours des deux dernières années. En devenant producteur d'électricité, un consommateur peut alimenter une partie de ses besoins domestiques en consommant l'électricité photovoltaïque qu'il produit ; s'il produit plus d'électricité qu'il n'en consomme, il injecte le surplus sur le réseau.

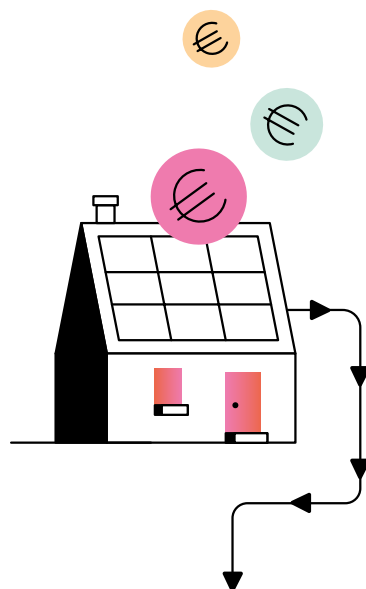
La société **JPME** s'est lancée sur ce marché de l'électricité, en proposant d'abord de déduire l'énergie injectée en surplus de la facture de fourniture d'électricité de ses clients, puis en prévoyant un contrat de rachat direct de l'électricité injectée sur le réseau, et non autoconsommée.



« Le médiateur national de l'énergie dispose, dans son champ de compétence, de la capacité d'instruire les litiges sur les opérations d'autoconsommation individuelle », rappelle Christian Souletie, adjoint à la cheffe du service Médiation et chef de pôle. En 2024, de nombreux clients de JPME se sont plaints des difficultés qu'ils rencontraient pour obtenir le paiement annuel de l'électricité qu'ils avaient injectée sur le réseau au profit de JPME.

Les litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie portaient principalement sur des défauts ou des retards de paiement, et sur des niveaux de prix de rachat incompréhensibles. JPME laisse également un certain nombre de ses clients sans réponse quand ils font une réclamation, alors même qu'ils avaient payé des frais de gestion administrative importants (plusieurs centaines d'euros). Le médiateur national de l'énergie a donc émis une recommandation générique demandant à JPME de respecter ses engagements contractuels (notamment de payer les sommes dues dans les délais impartis) et de communiquer à ses clients les bases de calcul des sommes versées

D2024-10252 



LA MÉDIATION : UNE APPROCHE INCONTOURNABLE POUR RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES LITIGES ET FAIRE APPLIQUER LES DROITS DES CONSOMMATEURS

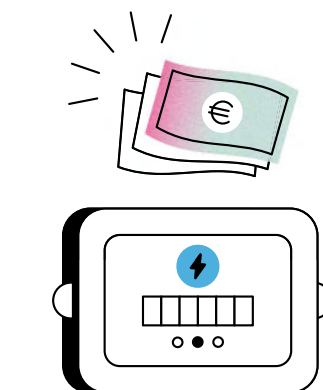
Les litiges concernant le niveau de prix et des problèmes de facturation sont les principaux motifs des saisines du médiateur national de l'énergie en 2024 ; les litiges avec certains gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité sont également nombreux.

LES NIVEAUX DE PRIX SONT RESTÉS EN 2024 LE PRINCIPAL MOTIF DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Bien que les prix du gaz et de l'électricité aient baissé, 30% des saisines recevables du médiateur national de l'énergie en 2024 concernaient un litige sur le prix, qui avait pour origine des consommateurs domestiques (1431 saisines recevables) ou des consommateurs professionnels ou assimilés (715 saisines recevables).

Dans le contexte de la crise, les problèmes relatifs au prix de l'énergie s'étaient multipliés en 2023 ; le médiateur national de l'énergie a continué à être saisi de ce type de litiges en 2024.

Les contestations des consommateurs ont principalement pour origine des souscriptions de contrats dont le niveau de prix élevé a été occulté du fait d'une information commerciale manquant de clarté, voire clairement trompeuse, des mensualités sous-évaluées et des augmentations de prix qui n'avaient pas fait l'objet d'une information « transparente et compréhensible », comme l'impose pourtant l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation.



Les prix élevés et peu clairs, au moment de la souscription, sont source de litiges

Plusieurs fournisseurs ont rencontré des difficultés pour assurer au moment de la souscription une information « dans des termes clairs et compréhensibles » sur les prix de la fourniture d'énergie et leur évolution.

C'est notamment le cas du fournisseur **ENGIE**, pour la fourniture d'électricité ; le médiateur national de l'énergie a ainsi été saisi de litiges dans lesquels il a constaté qu'**ENGIE** avait proposé des offres peu claires pour lesquelles ses clients n'ont pas compris qu'elles prévoyaient des prix élevés. Par exemple, un client d'**ENGIE** [D2024-12808](#) a souscrit en juin 2023 une offre à prix fixe, mais a vu le prix du kWh augmenter en septembre 2023, puis en février 2024, en raison de l'évolution du bouclier tarifaire, puis de sa suppression. Or, le fournisseur **ENGIE** avait omis de préciser dans ses grilles de prix que le prix du kWh incluait une réduction au titre du bouclier tarifaire, lequel était appelé à évoluer. Le médiateur national de l'énergie a considéré qu'**ENGIE** n'avait pas respecté les dispositions de l'article [L.224-3](#) du code de la consommation qui requiert de préciser en des termes clairs et compréhensibles « les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables ».

Le fournisseur **ENI** est également concerné par ce problème de mauvaise information sur les prix et a fait l'objet d'une recommandation générique [D2024-11905](#) lui demandant d'améliorer l'information qu'il donne à ses clients sur ses prix de vente, en particulier sur les grilles tarifaires. Le médiateur national de l'énergie a ainsi été saisi de litiges qui concernaient des offres du fournisseur **ENI**, dans lesquelles le prix appliqué sur les factures n'était pas toujours celui qui figurait dans sa grille tarifaire : le fournisseur **ENI** avait, en effet, avant même que le contrat de fourniture ne soit entré en vigueur, augmenté les prix présentés dans ses grilles tarifaires d'un montant correspondant au pourcentage de la hausse des tarifs réglementés de vente qui était intervenue entre la signature du contrat et son activation. Les consommateurs concernés n'avaient pas été informés de cette subtilité, qui n'était pas compréhensible ! Le médiateur national de l'énergie a considéré que cette pratique révélait un défaut d'information sur les prix et était de nature à tromper les consommateurs [D2024-16207](#).

La sous-estimation des mensualités est source de litiges ou un facteur aggravant

L'information des consommateurs doit être loyale et être faite dès la souscription d'un contrat, notamment par une évaluation juste des futures facturations et des mensualités permettant de couvrir le coût de la facture annuelle. Or, il arrive parfois que des fournisseurs, surtout lorsque les prix sont élevés, sous-évaluent la consommation annuelle et donc les mensualités de leurs clients ; ils sont pourtant tenus à un devoir de loyauté et de conseil envers leurs clients.

Le médiateur national de l'énergie considère que ces pratiques s'apparentent dans bien des cas à une pratique commerciale trompeuse et les signale systématiquement à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). « C'est le montant de leurs mensualités qui est le meilleur moyen pour les consommateurs de connaître le niveau des prix des contrats de fourniture d'énergie qu'ils souscrivent ; il est donc essentiel que les fournisseurs apprécient correctement, dès la souscription du contrat, le montant des mensualités et le réévaluent en cours de contrat dès lors que le fournisseur dispose de l'information nécessaire pour le faire », ajoute Catherine Rivière, cheffe du service Médiation.

En 2024, ces litiges portant sur l'évaluation des mensualités ont principalement concerné les fournisseurs **ENI**, **ENGIE**, **OHM ENERGIE** et **WEKIWI**, comme cela avait été le cas en 2023. Ces problèmes de mensualités qui ne sont pas correctement évaluées à la souscription ont aussi fait l'objet de plusieurs saisines impliquant le fournisseur **EDF** et ses clients en gaz. Par exemple, le fournisseur **EDF** a sous-estimé les mensualités d'une consommatrice qui a choisi **EDF** en changeant de fournisseur de gaz [D2024-08591](#) : non seulement, la consommatrice a été induite en erreur sur le niveau des mensualités, et donc sur les prix pratiqués lors de la souscription, mais, ensuite, le fournisseur **EDF** n'a pas réévalué le montant de ses mensualités alors qu'il disposait des informations pour le faire grâce aux index de consommation transmis par le compteur communicant.



Cas concret

Le médiateur national de l'énergie considère que certaines offres du fournisseur **ENGIE**, notamment l'offre « DUO Référence 2 ans », dont le prix de la fourniture est séparé de ceux de l'acheminement et des taxes et obligations, manquent de clarté concernant l'information du prix du kWh ; avec ce type d'offre, un consommateur en option tarifaire base (prix du kWh unique quel que soit le moment de la journée) voit son tarif d'acheminement facturé sur la base de 4 postes tarifaires différents selon les heures de la journée et de la saison ; or, cette précision ne lui est pas communiquée. Le médiateur national de l'énergie a donc émis une recommandation générique demandant au fournisseur **ENGIE** de mentionner clairement sur ses factures les plages horaires d'heures creuses et les périodes de haute et de basse saison, lorsque l'option tarifaire du tarif d'acheminement est avec différenciation temporelle. Recommandation [D2023-27617](#).



Des renouvellements de contrats avec des prix élevés présentés de façon non « transparente et compréhensible »

En 2023, les saisines concernant des modifications de prix en cours de contrats ou au moment de leur renouvellement s'étaient multipliées ; ces saisines se sont poursuivies en 2024 pour des renouvellements de contrats en 2023.

L'article [L.224-10](#) du code de la consommation oblige les fournisseurs à informer leurs clients de modifications tarifaires « de manière transparente et compréhensible ».

En 2022 et 2023, le médiateur national de l'énergie a eu l'occasion de préciser aux fournisseurs ce que devrait être une information « transparente et compréhensible ». En 2024, il a continué à être saisi des mêmes litiges dont la cause était le renouvellement de contrats à prix élevés en 2023. Ainsi par exemple, le fournisseur **OHM ENERGIE**, dont le prix des offres de fourniture de gaz variait chaque mois en fonction d'un barème de référence qu'il déterminait lui-même, n'informait pas suffisamment ses clients, se contentant de leur adresser un courriel comportant les nouveaux prix, sans les alerter en cas de hausses importantes. Il a d'ailleurs aggravé la situation en sous-évaluant les consommations annuelles servant à déterminer l'option tarifaire applicable mais aussi les mensualités, qui se sont avérées nettement sous-estimées [D2024-03505](#) .

Plusieurs fournisseurs se sont engagés à apporter des améliorations à leurs courriers en cas d'évolution tarifaire, afin de mieux informer leurs clients à l'avenir.



Les petits professionnels et les copropriétés payent le prix des crises successives

La crise des prix de l'énergie apparue à la fin de l'année 2021 a ajouté de nouvelles charges pour les entreprises et pour les copropriétés qui ont dû renouveler leurs contrats de fourniture d'énergie à la fin de l'année 2022 ou au début de l'année 2023.

Avec la hausse des prix, leurs factures d'électricité et de gaz ont parfois été multipliées par cinq, parfois même par dix, et avec des durées d'engagement contractuelles pouvant atteindre trois ans. Ainsi, en 2024, plus de la moitié des saisines recevables du médiateur national de l'énergie par des consommateurs professionnels a porté sur un problème de prix (715 saisines recevables sur 1376).

Des dispositifs d'aide publique (bouclier tarifaire et amortisseur) ont permis de réduire l'impact financier de la hausse des prix, mais pas pour tous. Les très petites entreprises (TPE), par exemple, ne disposaient pas d'aide pour leurs factures de gaz. D'autre part, l'application des mécanismes d'aide s'est avérée complexe et a généré des litiges. « Ces cas, spécialement dans l'habitat collectif, ont nécessité une montée en compétence des équipes de médiation, en raison de la multitude de dispositifs et de leur application différenciée par les fournisseurs », précise Christian Souletie, adjoint à la cheffe du service Médiation et chef de pôle.

La difficulté venait souvent du fait que les professionnels devaient, pour en bénéficier, attester qu'ils étaient éligibles aux aides. Il est ainsi arrivé que des entreprises soient privées de leur aide parce que leur attestation présentait une anomalie (absence de signature, numéro de SIRET au lieu du SIREN), que le fournisseur ne leur a pas expliquée. Dans ces dossiers, le médiateur national de l'énergie a souvent estimé que le fournisseur aurait dû prévenir ses clients lorsqu'il pouvait aisément constater l'erreur de leurs formulaires... Le fournisseur **EDF**, qui a été souvent concerné par ce type de litiges, n'a en général pas accepté de dédommager ses clients à la hauteur de ce que recommandait le médiateur.

La facturation de frais à la suite d'une résiliation anticipée est toujours une source de litige, car les stipulations des contrats ne sont pas suffisamment encadrées

Les consommateurs non résidentiels ayant souscrit un contrat à prix fixe sur une période déterminée peuvent être soumis au paiement d'indemnités en cas de résiliation anticipée.

Or, ces indemnités de résiliation anticipée (IRA) sont le motif du litige dans près de la moitié des saisines provenant des très petites entreprises et des copropriétés, notamment lorsqu'elles ont voulu changer d'offre lors de la baisse des prix de l'énergie qui s'est amorcée en 2023, puis en 2024.

Or, l'information sur l'existence de ces indemnités de résiliation anticipée est très souvent insuffisante et peu claire, ou d'une complexité telle qu'il est impossible d'en calculer le montant. Les consommateurs ignorent en général l'existence de ce type de clause, et quand ils la connaissent, ne sont pas en mesure d'apprécier son impact et de voir l'intérêt de souscrire une offre concurrente.

C'est particulièrement le cas des offres incluant une clause dite « mark to market », que plusieurs fournisseurs utilisent pour calculer l'indemnité sur la base des prix de marché le jour de la résiliation ; outre le fait que le consommateur n'est pas en capacité d'en calculer le montant avant de résilier son contrat, il lui est impossible de vérifier le bien-fondé des montants facturés à ce titre. Le médiateur national de l'énergie considère que cette clause ne devrait plus être utilisée par les fournisseurs pour leurs clients de type « très petite entreprise » (TPE) ou non-professionnels.

Dans le litige qui a opposé une entreprise de carrosserie pour sa fourniture de gaz à **SEFE ENERGY**, dont les conditions générales de vente prévoient de calculer les indemnités de résiliation anticipée sur la base d'une clause « mark to market », le médiateur national de l'énergie a émis une recommandation générique [D2023-20809](#)  demandant à tous les fournisseurs de rappeler l'existence des indemnités de résiliation anticipée dans les conditions particulières de vente de leurs contrats, avec une illustration chiffrée de leur montant selon des modalités de calcul transparentes et compréhensibles.

Dans un litige entre **TOTALENERGIES** et un professionnel, les indemnités de résiliation anticipée étaient bien dues, mais leur montant résultait de calculs complexes et il était quasiment impossible de l'évaluer [D2023-25862](#) . Le calcul n'était, en effet, pas basé sur la consommation réelle, mais sur des coefficients utilisés par **ENEDIS** que les très petites entreprises (TPE) ne peuvent pas maîtriser. Le médiateur national de l'énergie a signalé cette complexité à **TOTALENERGIES**, qui l'a reconnue.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs qui veulent facturer des indemnités de résiliation anticipée d'en fixer simplement leur montant sur la base d'une somme proportionnelle au nombre de mois restant à courir avant l'échéance contractuelle, ce qui permettrait de donner une information plus compréhensible pour les consommateurs au moment de souscrire un nouveau contrat.



Vers un encadrement plus strict des frais de résiliation anticipée

Dans le contexte très sensible de la baisse du pouvoir d'achat, et dans l'esprit de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie qui doit se faire au bénéfice du consommateur final, le médiateur national de l'énergie s'oppose à ce que les indemnités de résiliation anticipée soient étendues aux consommateurs particuliers.

Au contraire, le médiateur estime que le cadre réglementaire régissant leur facturation gagnerait à être renforcé pour que les consommateurs qui y sont soumis soient mieux informés de leur existence, de leur montant, ce dernier devant être, comme dans d'autres secteurs, mieux contrôlé. Pour plus de clarté et de protection des consommateurs, le médiateur estime que les règles applicables en gaz et en électricité devraient être harmonisées (il n'existe aujourd'hui aucune disposition qui encadre la facturation de ces indemnités en gaz) et que les indemnités de résiliation anticipée ne devraient plus s'appliquer aux très petites entreprises et aux non-professionnels ayant le même profil (voir chapitre « Protection » page 92).

BEAUCOUP DE LITIGES CONCERNENT LES NIVEAUX DE CONSOMMATION FACTURÉS

La catégorie la plus nombreuse de litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie concerne ceux portant sur les niveaux de consommation (2471 saisines recevables, soit 35% des dossiers instruits en médiation). L'installation des compteurs communicants d'électricité et de gaz a fortement réduit les problèmes résultant de l'absence d'enregistrement des consommations.

Ces litiges ont donc plutôt pour origine un rattrapage de consommations dont le consommateur n'a pas eu conscience. Ce rattrapage de consommations a souvent pour cause un problème de facturation bloquée, une absence d'index relevés ou un rejet des index collectés. Ces litiges incluent également les cas de « consommation sans contrat » sur une période qui peut durer plusieurs mois, voire plusieurs années.

Dans plus d'un cas sur dix, le médiateur national de l'énergie met en évidence un lien avec l'article [L. 224-11](#) du code de la consommation, qui limite les régularisations de facturation à 14 mois de consommations ; dans ces litiges, le médiateur national de l'énergie constate que les dispositions de cet article n'ont pas été appliquées à tort avant la médiation par le fournisseur ou le gestionnaire du réseau de distribution qui gère les données de comptage.

Un certain nombre de litiges ont pour cause l'absence de télérelève ou d'auto-relevés des consommateurs

Les contestations des niveaux de consommation ont pour origine trois types de situations.

On trouve d'abord des cas de compteurs censés communiquer, mais qui, en fait, ne transmettent pas d'index pendant plusieurs mois, parfois même plus d'un an. Dans un des litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie, des index sous-estimés par le gestionnaire du réseau de distribution pendant 27 mois ont conduit à une importante facture de régularisation avant que le compteur ne soit remplacé par **GRDF** [D2024-10370](#) . Dans un autre cas, le changement de compteur a été pris en compte par **GRDF** avec 15 mois de retard, ce qui a aggravé les erreurs de facturation [D2024-13395](#) . Ce type de litiges a principalement concerné **GRDF** en 2024, provoquant des factures sans index réel pendant parfois plusieurs années.

Des difficultés sont également apparues avec les compteurs Linky, **ENEDIS** ayant détecté tardivement que la télérelève ne fonctionnait pas [D2024-13889](#)  et [D2024-12132](#)  ; parfois, c'est parce qu'**ENEDIS** n'est pas parvenu à trouver la cause de la défaillance de la télécommunication du compteur [D2024-09638](#) .

« Une deuxième source de litiges provient d'anciens compteurs non communicants pour lesquels les distributeurs ne parviennent pas à collecter auprès des consommateurs des index autorelevés ou en collectent qui s'avèrent erronés », ajoute Alexandre Rodrigues, chef de pôle au service Médiation.

Une troisième catégorie de litiges a pour origine la mauvaise gestion des données de consommation par les distributeurs. En 2024, ce type de litiges a été souvent observé en gaz, dans des situations où le distributeur **GRDF** a bien relevé des index du compteur, mais les a écartés à plusieurs reprises au motif qu'ils ne sont pas cohérents avec la consommation annuelle de référence (CAR), laquelle a pu être sous-estimée par le fournisseur lors de la mise en service. Dans un litige qui a opposé une consommatrice à **GRDF**, celui-ci a écarté ses propres relevés à plusieurs reprises entre 2019 et 2022 au bénéfice d'estimations sous-évaluées [D2024-09724](#) . Il en est résulté une régularisation portant sur plus de 48 mois qui ne respectait pas l'article [L. 224-11](#) du code de la consommation, interdisant les rattrapages de facturation de plus de 14 mois.

Pour ce type de litiges, la limitation des rattrapages de facturation à 14 mois de consommation ne s'applique pas lorsque le distributeur a demandé chaque année, par courrier recommandé, au consommateur de fournir un autorelevé ou de le laisser accéder à son compteur pour le relever. Dans ces situations, le médiateur national de l'énergie oppose alors les règles de la prescription prévue par l'article [L. 218-2](#) du code de la consommation qui empêche le recouvrement de consommations enregistrées il y a plus de deux ans.

ENEDIS a toujours refusé jusqu'à présent de suivre les analyses du médiateur national de l'énergie en ce qui concerne la prescription ; **ENEDIS** soutient que la prescription ne s'appliquerait qu'au fournisseur ! Le médiateur national de l'énergie conteste cette analyse d'**ENEDIS**, qui n'est pas conforme au texte de l'article [L. 218-2](#) du code de la consommation qui ne fait aucune distinction. En outre, l'analyse d'**ENEDIS** n'est pas cohérente avec le cadre du « contrat unique », qui ne peut fonctionner que si chaque partie prend sa part de responsabilité dans les irrégularités de facturation que subit un consommateur.

Les cas de consommation sans fournisseur sont trop fréquents et révèlent des dysfonctionnements récurrents

Les litiges concernant des cas de facturation de consommations sans fournisseur ont fait l'objet de 135 saisines recevables en 2024. Ces situations apparaissent la plupart du temps lorsqu'un contrat de fourniture d'énergie n'a pas été activé, soit du fait du fournisseur, soit à cause d'une défaillance du distributeur ; elles peuvent durer plusieurs années !

Par exemple, le contrat de fourniture d'électricité de la résidence secondaire d'une cliente du fournisseur **EDF** a été résilié à la suite d'une inversion des références de son point de livraison avec un client de **TOTALENERGIES**, qui s'est alors retrouvé facturé des consommations d'électricité de la propriétaire de la résidence secondaire, qui ne disposait plus d'un contrat avec un fournisseur. Or, ni **TOTALENERGIES**, ni le fournisseur **EDF**, ni le distributeur **ENEDIS** ne sont parvenus à rétablir la situation, qui a perduré pendant 4 ans, du fait que les procédures correctives prévues dans un tel cas par les règles établies sous l'égide de la CRE n'avaient pas été respectées [D2024-13801](#) .

Autre exemple : une consommatrice a souscrit un contrat de fourniture de gaz avec **ENGIE**, que ce fournisseur n'a pas activé à tort. La situation a perduré pendant un an, jusqu'à ce que **GRDF** annonce qu'il allait couper l'alimentation [D2024-01864](#) . « Un accord amiable a été trouvé en médiation, car **GRDF** a accepté d'annuler la facture de consommation sans fournisseur et de ne refacturer que 26 semaines de consommation, dans le périmètre du fournisseur », relate Marie Pierrini, cheffe de pôle au service Médiation.

Des professionnels sont également concernés par des cas de fourniture sans contrat ; tel est le cas d'une société dont le contrat avec **EDF** a été activé avec sept ans de retard ; et **ENEDIS** a finalement procédé à une coupure d'électricité, alors qu'il avait alimenté le nouveau branchement malgré l'absence de mise en service, qu'il relevait régulièrement le compteur, et ne pouvait donc ignorer la situation de consommation sans fournisseur. Au terme de la médiation, un accord amiable a été trouvé et le fournisseur ainsi que le distributeur ont compensé les erreurs commises, en acceptant de verser un dédommagement à la société en cause [D2024-08743](#) .

Dans la majorité des cas de consommations d'électricité sans fournisseur dont a été saisi le médiateur national de l'énergie, le distributeur **ENEDIS** est en cause pour ne pas avoir coupé l'alimentation électrique de sites sans contrat dans le délai de 8 semaines, ainsi que le prévoient les procédures établies sous l'égide de la CRE.

Les problèmes de facturation restent courants chez certains fournisseurs

634 saisines recevables ont concerné des problèmes de facturation (9% de l'ensemble des saisines recevables) ; 363 saisines recevables ont concerné des litiges relatifs au paiement de factures (5%). **ENI** et **PRIMAGAZ** ont été particulièrement concernés par ce type de litiges de facturation et de paiement en 2024.

Les litiges de facturation ont pour origine des factures dont le montant est particulièrement élevé et dont les consommateurs ne comprennent pas l'origine. L'analyse des dossiers par le médiateur national de l'énergie révèle deux principales situations : des mensualités sous-évaluées qui sont ensuite à l'origine d'une régularisation en fin de période avec un solde débiteur élevé ; un blocage de la facturation pendant plusieurs mois, voire années, qui entraîne finalement des rattrapages importants.



Plusieurs clients du fournisseur **ENI** ont saisi le médiateur national de l'énergie à la suite du blocage de leur facturation et de leurs prélèvements pendant plusieurs années. Lorsque les consommateurs font appel à la médiation, le fournisseur **ENI** a généralement déjà limité le rattrapage à 14 mois de consommations, conformément à l'article [L. 224-11](#) du code de la consommation. Néanmoins, de telles situations d'absence de facturation restent très problématiques pour les consommateurs qui peuvent, de bonne foi, ne pas s'être rendus compte que les prix avaient parfois significativement augmenté pendant la période concernée, ce qui explique le montant élevé de la facture de régularisation [D2024-15906](#).

Le médiateur national de l'énergie observe également qu'**ENI** accorde très rarement des facilités de paiement de plus de 12 mois à ses clients, même lorsque le dysfonctionnement a duré plusieurs années ; cette pratique lui paraît particulièrement injuste, surtout lorsque les mensualités avaient été sous-estimées au moment de la souscription.

Ainsi, les mensualités d'un client du fournisseur **ENI** avaient été sous-estimées lors de la souscription de son contrat ; malgré les efforts de dédommagement et de compensation définis en médiation, la régularisation, qui représente une somme de plus de 6000 euros, est pénalisante pour le consommateur, puisque le fournisseur **ENI** a refusé d'étaler les paiements sur plus de 12 mois [D2024-11238](#).

D'une manière générale, dans ces litiges concernant des factures de régularisation, il est important de connaître ce que doit le consommateur et où en sont les paiements. Or, les états de solde présentés par le fournisseur **ENI** ne sont pas clairs et ils induisent en erreur les services du médiateur

national de l'énergie, et a fortiori, les consommateurs, qui ne sont pas en mesure de vérifier le bien-fondé des sommes importantes qui sont réclamées [D2024-15035](#). Le médiateur national de l'énergie a donc recommandé instamment au fournisseur **ENI** d'établir des états de solde clairs et compréhensibles.

Le fournisseur **PRIMAGAZ** a connu d'importants problèmes de facturation liés aux difficultés générées par son changement de système d'information (voir page 43) : des factures sont restées bloquées parfois plus d'une année, ce qui a donné lieu ensuite à des régularisations incompréhensibles et difficiles à accepter pour ses clients (voir chapitres « Cartons rouges » et « Information »). « Les clients de **PRIMAGAZ** ont vu leur facturation et leurs prélèvements bloqués à partir d'octobre 2023. Le déblocage de ses situations arrive au compte-goutte avec la remise en place des prélèvements », explique Garance Eripret, chargée de mission au service Médiation. À tous ces problèmes s'ajoute une information particulièrement déficiente de la part de **PRIMAGAZ**, avec des états de compte vraiment opaques, qui ont rendu la médiation très difficile (voir page 69).

La gestion défaillante de la facturation et de la relation clients par **PRIMAGAZ**, à la suite de la migration de son système d'information, ont conduit le médiateur national de l'énergie à lui attribuer un carton rouge (voir chapitre « Cartons rouges » page 16).

Le médiateur national de l'énergie a également attribué un carton rouge au fournisseur **JPME** (voir chapitre « Cartons rouges » page 18). Il est reproché à ce fournisseur, qui rachète l'électricité photovoltaïque produite par ses clients, pour la part qui n'est pas autoconsommée, de ne pas les payer (voir également page 43).



Cas concret

En juin 2021, le consommateur avait souscrit un contrat avec **JPME**, qui a affirmé, sans que le médiateur national de l'énergie ait pu le vérifier, avoir tenté d'initier une demande de raccordement. Or, l'installation était déjà raccordée et dans le périmètre d'**EDF OA**, mais le consommateur, pensant être client de **JPME**, n'a pas donné suite au contrat d'**EDF OA** proposé. Finalement, l'installation n'a jamais été rattachée dans le périmètre de **JPME** non plus, ce dernier rejetant la faute sur le client, à qui il revenait d'en faire la demande à **ENEDIS**. Insistant sur le défaut d'accompagnement du consommateur par **JPME**, le médiateur national de l'énergie lui a recommandé de le dédommager, ce à quoi **JPME** a répondu : « Si vous partez du principe que nous sommes systématiquement en tort, alors il serait inutile de faire perdre davantage de temps au client ; proposez-lui plutôt un remboursement des frais d'entrée. »

Une recommandation a été émise recommandant à **JPME** de rembourser les frais d'entrée (599 euros), mais aussi de régler la production injectée qui aurait dû être réglée (1616,95 euros) et d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les démarches induites par le traitement défaillant du dossier.

Après 6 mois de relances, **JPME** a transmis son accord pour suivre la recommandation et verser la somme de 1808 euros. Mais un mois plus tard, il est revenu sur sa position, ne proposant plus que le remboursement des frais d'entrée, en considérant qu'**EDF OA** allait régler l'injection, ce qui était erroné puisque le contrat n'avait jamais été conclu.

Surpris par ce changement de posture, les services du médiateur national de l'énergie ont demandé des explications à **JPME**, qui a finalement accepté d'accorder le remboursement des frais d'entrée (599 euros) ainsi que 536 euros au titre d'une partie de l'énergie injectée et 50 euros au titre des désagréments.

Recommandation [D2023-21511](#)

Paielements et règlements sont parfois en souffrance

Les litiges relatifs au paiement des factures concernent différentes situations : contestations d'état de solde, paiements non pris en compte par le fournisseur, factures émises trop tardivement que le fournisseur refuse d'annuler. Dans ce dernier cas, le médiateur national de l'énergie obtient généralement l'application par le fournisseur de la prescription légale.

Un exemple caricatural de ce type de litiges concerne le fournisseur de gaz propane **PRIMAGAZ** : un consommateur résilie son contrat de fourniture de gaz, mais **PRIMAGAZ** ne lui rembourse son solde créditeur que six mois plus tard, au lieu des trente jours prévus par l'article [L. 224-23](#) du code de la consommation. Le consommateur a douté du montant à percevoir du fait des informations confuses fournies par le fournisseur **PRIMAGAZ** [D2024-09960](#).

Le médiateur national de l'énergie a émis une recommandation générique demandant au fournisseur **PRIMAGAZ** de transmettre à ses clients des situations de compte transparentes et compréhensibles, notamment en différenciant les montants facturés, réglés et remboursés !



ENI et PRIMAGAZ ne fournissent pas d'états de solde lisibles et vérifiables, ce qui crée une défiance bien compréhensible de la part des clients envers ces fournisseurs, et, en outre, fait inutilement durer l'instruction en médiation des litiges.

Un certain nombre de litiges portent également sur la durée de la prescription. Le médiateur national de l'énergie rappelle aux fournisseurs, et plus particulièrement aux entreprises locales de distribution, que l'article [L. 218-2](#) du code de la consommation s'applique à tout client lié par un contrat de fourniture d'électricité, de gaz naturel ou de gaz de pétrole liquéfié, y compris lorsque le service est fourni par une régie municipale ! Lors d'un litige dont a été saisi le médiateur national de l'énergie, la **RÉGIE MUNICIPALE MULTISERVICES DE LA RÉOLE** a invoqué à tort le code général des collectivités territoriales pour opposer au consommateur une prescription de 4 ans, alors qu'en application des dispositions de l'article [L. 218-2](#) du code de la consommation, la prescription est de 2 ans [D2024-16067](#).



IL Y A ENCORE TROP DE PRATIQUES COMMERCIALES ABUSIVES ET RÉPRÉHENSIBLES

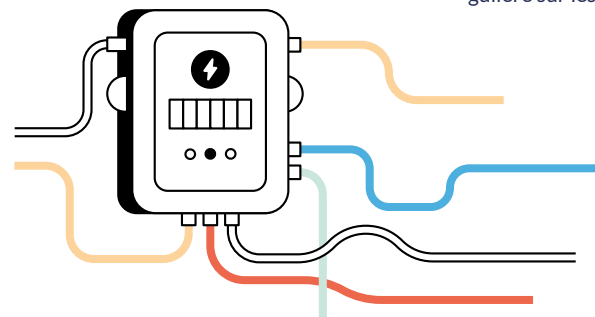
Les litiges sur les pratiques commerciales ne représentent que 1,5 % du total des saisines recevables par le médiateur national de l'énergie. Mais ces litiges ont augmenté en 2024 de 34 % par rapport à 2023, avec 106 demandes de médiation sur ce sujet.

La moitié des cas de mauvaises pratiques commerciales a concerné le fournisseur **WEKIWI**. Ainsi, une consommatrice s'est retrouvée avec un contrat qui ne mentionnait pas le prix du kWh, alors qu'il s'agit d'une information essentielle, imposée par l'article [L. 224-3](#) du code de la consommation. En plus des prix appliqués élevés, le forfait était incohérent avec les données de consommation, puisque le fournisseur **WEKIWI** et son partenaire **PAPERNEST** n'avaient pas interrogé, comme cela est nécessaire, la consommatrice sur ses usages [D2023-26266](#). Le médiateur national de l'énergie a jugé cette pratique commerciale trompeuse et l'a signalée à la DGCCRF.

Dans certains cas, le consommateur avait un contrat à prix fixe sur une période donnée, qui, lors de son renouvellement, a été transformé en un contrat à prix indexé, sans même que le fournisseur **WEKIWI** n'en informe son client, comme l'impose pourtant l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation. Le médiateur national de l'énergie a obtenu l'application rétroactive des prix fixes figurant au contrat antérieur, ce qui a permis une déduction de plusieurs centaines d'euros en faveur du consommateur [D2024-13631](#).

Enfin, on continue de voir des situations totalement incohérentes et improbables. Tel est le cas de cette consommatrice âgée de 83 ans, qui ne dispose pas d'un accès à internet et qui s'est retrouvée engagée avec le fournisseur **WEKIWI** sans même l'avoir sollicité ! Le contrat avait été activé en mars 2023 par **EXCELLENCE FORMATION**. La consommatrice ayant bloqué les prélèvements, son alimentation en gaz et en électricité a été suspendue et ses réclamations auprès du fournisseur **WEKIWI** n'ont pas permis de régler le problème. Il a fallu que le médiateur national de l'énergie intervienne pour que le fournisseur **WEKIWI** reconnaisse que la souscription était abusive, annule les contrats, rembourse des prélèvements et verse un dédommagement à la consommatrice [D2024-11166](#). Bien évidemment, cette affaire a fait l'objet d'un signalement à la DGCCRF.

D'autres pratiques commerciales abusives ont concerné le fournisseur **ENI** ; tel est le cas dans lequel une consommatrice a découvert que deux options payantes avaient été ajoutées à son contrat par **C2E**, « partenaire commercial » du fournisseur **ENI**, qui a remboursé la facturation d'une de ces deux options, en plus d'un remboursement dû à une erreur de point de livraison [D2023-22291](#).



DES PROBLÈMES NOMBREUX DE RACCORDEMENT ET D'OUVRAGES RÉSEAUX CONCERNENT ENEDIS

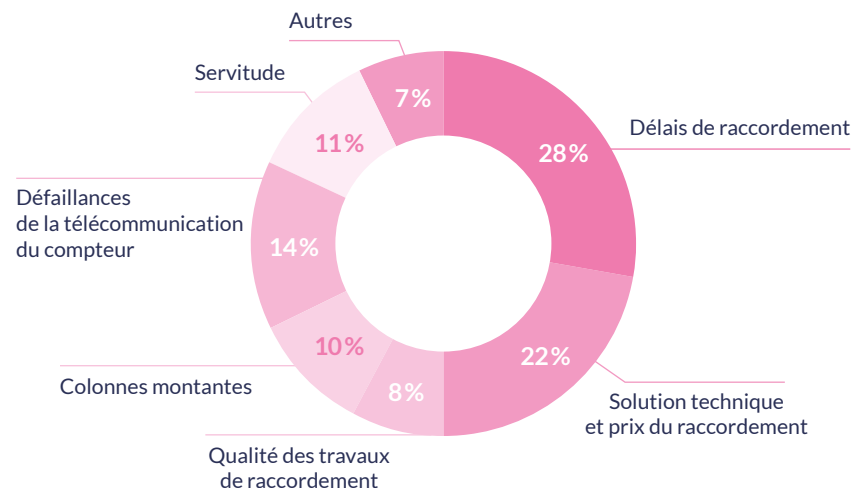
En 2024, il y a eu 476 saisines recevables pour des litiges concernant des raccordements au réseau et des ouvrages réseaux, soit 7 % des saisines du médiateur national de l'énergie. 86 % de ces litiges concernent le distributeur **ENEDIS**.

Ces litiges, généralement complexes, impliquent des enjeux techniques, réglementaires et financiers, avec souvent des conséquences significatives pour les consommateurs.

Dans un grand nombre de litiges, le médiateur national de l'énergie a constaté que, avant sa saisine, le distributeur **ENEDIS** n'avait pas répondu aux demandes qui lui avaient été faites par les consommateurs, ou était resté difficilement joignable, notamment en ce qui concerne les colonnes montantes.

Le médiateur national de l'énergie a constaté qu'au cours des derniers mois, le distributeur **ENEDIS** a accompli de gros efforts pour résoudre ces litiges à l'amiable, avec un taux croissant de réponses favorables aux demandes d'indemnisation et d'interventions techniques. Néanmoins, des difficultés persistent en ce qui concerne les litiges liés aux délais de raccordement non respectés et des situations d'ouvrages en emprise irrégulière sur les propriétés privées.

Répartition des litiges concernant les raccordements et les ouvrages réseaux impliquant ENEDIS



Le respect des délais de raccordement : un sujet majeur pour les consommateurs

Le médiateur national de l'énergie est souvent saisi de litiges concernant des délais de raccordement ou de modification de raccordement au réseau de distribution d'électricité qui ne sont pas respectés, et ce, sur plusieurs mois. À l'origine de ces litiges, on trouve des études techniques qui ont été faites, puis révisées par le distributeur **ENEDIS** sans que l'on en comprenne les raisons, des sous-traitants qui se succèdent sur un même projet et ne se coordonnent pas, des demandes d'autorisations administratives ou des contraintes techniques qui apparaissent tardivement, parfois même après l'expiration du délai de réalisation des travaux.

Sans raccordement, les projets de location, de vente ou d'occupation d'un logement sont repoussés, voire remis en cause, ce qui génère des frais ou des pertes de revenus, dont les consommateurs entendent être remboursés lorsque le retard est imputable à **ENEDIS**. C'est le cas par exemple d'une consommatrice qui souhaitait le raccordement à l'électricité d'un studio : sa demande n'avait toujours pas abouti au bout de deux ans, et elle a dû faire appel au médiateur national de l'énergie [D2024-06700](#).

Dans certains cas, les délais de raccordement se trouvent rallongés par des propositions techniques et financières qui varient dans le temps, ce qui traduit un manque de rigueur et de fiabilité dans le travail de préparation [D2024-11767](#).

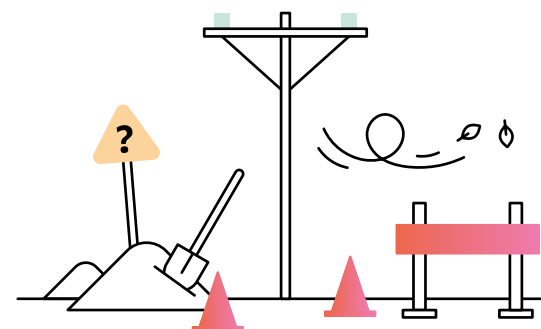


Cas concret

Le promoteur d'un terrain souhaite le faire raccorder au réseau d'électricité pour deux parcelles à bâtir. Après avoir envoyé sa demande le 7 juin 2023 à **ENEDIS**, il reçoit deux devis le 20 juillet 2023. Il en accepte un le 17 octobre 2023, avec la perspective annoncée par **ENEDIS** que les travaux seront réalisés dans un délai de 6 semaines. Mais rien ne se passe, et quand le propriétaire relance **ENEDIS** à la fin du mois de février 2024, il découvre que son contrat a été classé sans suite, alors même qu'il avait versé un acompte ! **ENEDIS** soutient, non sans une certaine mauvaise foi, que le propriétaire aurait dû le contacter pour planifier les travaux. Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'en tout état de cause, le distributeur **ENEDIS** ne pouvait pas résilier unilatéralement le contrat sans en avertir au préalable le propriétaire qui avait payé un acompte [D2024-05457](#).

Les causes des retards des travaux de raccordement sont multiples et les responsabilités sont parfois réparties entre les acteurs, ce qui n'est pas aisé à établir : études techniques incomplètes, difficultés d'approvisionnement en matériel, travaux préparatoires non finalisés par les clients ou difficultés administratives. Le médiateur national de l'énergie considère qu'**ENEDIS** est responsable du retard s'il n'anticipe pas correctement la demande qu'il doit faire lorsqu'une convention de servitude est nécessaire [D2024-01895](#).

« Mais **ENEDIS** a une responsabilité particulière lorsque, sous-traitant entièrement les travaux, il n'assure pas une coordination suffisante avec ses prestataires, ni un suivi adéquat des délais, et, le cas échéant, n'informe pas les consommateurs des reports », détaille François-Xavier Boutin, conseiller technique senior au service Médiation. Ces anomalies sont observées dans plusieurs dossiers ; c'est notamment le cas d'un litige dans lequel des défaillances répétées d'un prestataire d'**ENEDIS** ont été à l'origine d'un retard de raccordement de plusieurs mois [D2023-26271](#).





Cas concret

Le consommateur est propriétaire d'un studio de 25 m² qu'il destine à la location. Il a demandé à **ENEDIS** de raccorder son studio au réseau d'électricité. Cependant, les travaux qui auraient dû intervenir sous 6 semaines ont subi un retard important d'environ 8 mois, du fait de plusieurs erreurs de gestion d'**ENEDIS**, qui le reconnaît. **ENEDIS** a d'ailleurs accepté de dédommager le consommateur et de l'indemniser de sa perte locative ainsi que le lui recommandait le médiateur. Pour attester de sa perte locative, le consommateur a donc transmis une attestation Consuel signée le 28 juin, établissant que la mise en service de l'électricité était possible, ainsi qu'un contrat de bail débutant sitôt l'achèvement du raccordement, six mois après la date du Consuel. **ENEDIS** a néanmoins refusé d'indemniser la perte locative due au retard de raccordement, en invoquant le fait que «pour calculer une perte de chance, les justificatifs doivent attester d'une location potentielle durant la période d'indemnisation avant travaux», alors qu'ils ne pouvaient évidemment pas le faire puisqu'il n'y avait pas d'électricité ! **ENEDIS** n'a pas revu sa position sur ce dossier, bien que le médiateur l'ait alerté sur cette demande de preuve absurde, impossible à rapporter par le consommateur.

Recommandation [D2024-11146](#)

Le renouvellement des colonnes montantes est encore source de litiges

La colonne montante dans les immeubles est l'ouvrage qui contient les câblages électriques desservant les différents lots. Les colonnes montantes appartiennent au réseau de distribution d'électricité.

Lorsque les colonnes montantes doivent faire l'objet d'un renouvellement ou d'une mise en sécurité, des litiges apparaissent régulièrement avec **ENEDIS** sur la prise en charge des différents travaux nécessaires.

Une première source de litiges porte sur la réalisation des travaux préparatoires de génie civil. Les copropriétés contestent devoir prendre en charge les ouvrages d'accueil et de protection nécessaires à l'occasion du renouvellement d'une colonne montante. Mais comme le Comité de règlement des différends et sanctions (CoRDiS, décision n°08-38-20) a estimé qu'il était du ressort des copropriétaires de s'en occuper, **ENEDIS** met ces travaux préparatoires à la charge des copropriétés.

Cependant, la décision du CoRDiS a été remise en cause par une décision du tribunal judiciaire de Paris du 27 août 2024, qui a enjoint à **ENEDIS** de prendre en charge les travaux préparatoires.

En tout état de cause, lorsque la copropriété refuse de financer ces travaux préparatoires, le médiateur national de l'énergie estime que, notamment lorsqu'il y a un enjeu de sécurité ou qu'il s'agit de garantir le libre accès de tous à l'électricité, **ENEDIS** doit prendre l'initiative de ces travaux et les réaliser, quitte à se retourner ensuite contre la copropriété pour qu'elle prenne à sa charge la part qui lui revient.

Le deuxième problème concerne les situations dans lesquelles une colonne montante d'électricité présente un danger : il apparaît naturel qu'**ENEDIS** traite le problème avec la plus grande rapidité, afin de mettre un terme au danger et d'éviter tout risque. Or, force est de constater que ce n'est pas toujours le cas : par exemple dans un immeuble où un incendie était survenu dans une colonne montante, sept mois plus tard, et malgré des relances et l'inquiétude des habitants, le distributeur **ENEDIS** n'avait toujours pas réalisé le renouvellement total de la colonne [D2024-17020](#) . Autre exemple : **ENEDIS** avait laissé une banderole « danger de mort » après une réparation provisoire d'une colonne montante en juillet 2022 et n'avait ensuite procédé à aucuns travaux pendant deux ans. Ce n'est qu'après la saisine du médiateur national de l'énergie par la copropriété, qu'**ENEDIS** a réalisé une visite sur site pour une évaluation technique [D2024-02881](#) !

Des réparations ou des travaux de maintenance mettent trop longtemps à se mettre en place

Après une intervention provisoire, les réparations définitives qui devraient suivre sont fréquemment reportées plusieurs années plus tard. **ENEDIS** répond en général que ces retards s'expliquent par la priorité qu'il doit donner aux nouveaux raccordements.

Par exemple, **ENEDIS**, après avoir mis en place un raccordement aérien provisoire suspendu à des arbres, n'a ensuite programmé aucune réparation définitive pendant un an, malgré les relances du client qui a dû faire face à divers désagréments, notamment un conflit de voisinage [D2024-05127](#) .

Dans un cas où un poteau électrique menaçait la sécurité d'une habitation voisine, **ENEDIS** a mis plus de cinq mois à intervenir, malgré les relances répétées du client. Le médiateur national de l'énergie a relevé un manquement à l'obligation de maintenance et de sécurité du réseau public [D2024-13630](#) , comme dans un autre litige où un répartiteur électrique avait pris feu et où la réparation provisoire a été laissée en l'état pendant 3 ans [D2023-21251](#) .

Un certain nombre de litiges dans le cadre d'un raccordement proviennent de désaccords sur les solutions techniques qui sont proposées par **ENEDIS**, qui les formule souvent sans explication, alors qu'elles ont pour le demandeur des conséquences contraignantes et coûteuses [D2023-23323](#) .

Quelques litiges concernent des cas d'emprises irrégulières, dans lesquels des propriétaires contestent la présence d'un ouvrage de distribution d'électricité (pylône, câble en surplomb, coffret, etc.) implanté sur leur propriété sans titre d'occupation et destiné à alimenter d'autres consommateurs. En médiation, **ENEDIS** fait très souvent preuve d'un manque de transparence sur l'existence de titres d'occupation, il ne confirme que rarement la régularité de l'implantation et ne communique pas le coût du déplacement de l'ouvrage litigieux, ce qui fait obstacle au bon déroulement de la médiation.

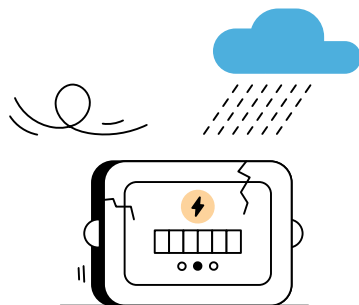


LES LITIGES DE QUALITÉ DE FOURNITURE AUGMENTENT, NOTAMMENT SOUS L'EFFET DES PHÉNOMÈNES CLIMATIQUES

La qualité de fourniture de l'électricité, qui est un produit de première nécessité (article [L. 121-1](#) du code de l'énergie), est essentielle pour assurer le service légitimement attendu par les consommateurs et la pérennité de leurs équipements électriques. Des litiges surviennent dans la majorité des cas à cause de coupures d'électricité, dont l'origine est la défaillance d'un équipement du réseau de distribution ou une surtension faisant suite à une rupture de neutre, ou à des microcoupures.

Le nombre de ces litiges a augmenté en 2023 et 2024 du fait des fortes tempêtes, dont Ciarán qui a fortement touché la Bretagne. La responsabilité d'ENEDIS n'est pas toujours engagée dans ce type de cas, compte tenu des contraintes hors norme subies par le réseau.

Les données transmises par les compteurs Linky (enregistrement de la puissance appelée, des coupures et microcoupures, tension desservie) facilitent désormais l'analyse des litiges de qualité de service, car elles permettent de mieux identifier si l'incident provient du réseau ou d'un équipement de l'installation intérieure du client.



Toutefois, le médiateur national de l'énergie constate que, dans les litiges le concernant, ENEDIS ne reconnaît en général sa responsabilité qu'une fois la médiation engagée. Par exemple, dans un dossier où une consommatrice avait subi une coupure d'électricité de plus de deux jours avec la plupart de ses appareils endommagés, ENEDIS a d'abord indiqué que le compteur n'avait rien enregistré, puis, sur l'instance des services du médiateur national de l'énergie, a fini par reconnaître une surtension subie par les appareils et un dommage au compteur ; la médiation s'est terminée sur un accord amiable avec un dédommagement proposé par ENEDIS [D2024-02303](#)

Des litiges portent également sur des problèmes de baisses de tension, car ENEDIS laisse parfois perdurer des situations qui affectent significativement la vie quotidienne des consommateurs pendant plusieurs années, sans entreprendre le renforcement du réseau qui est nécessaire à la résolution du problème. Ainsi, pour des consommateurs subissant des baisses de tension depuis l'hiver 2022-2023, le distributeur ENEDIS a finalement programmé des travaux en février 2025 [D2024-17328](#)

Les phénomènes de surtension occasionnent des dégâts importants sur l'installation intérieure, ainsi qu'en témoigne ce consommateur qui a subi une rupture de neutre au niveau de son disjoncteur en pleine nuit, créant une situation dangereuse et des dommages sur des appareils, le contraignant à annuler un voyage qu'il avait organisé. Dans un premier temps, ENEDIS a refusé la moindre indemnisation ; le médiateur national de l'énergie a rappelé à ENEDIS que sa responsabilité était d'assurer la maintenance du disjoncteur ancien (26 ans) et que le principe de réparation intégrale du préjudice causé devait s'appliquer, ce qu'il a finalement accepté [D2024-13817](#)

[D2024-13817](#)

ENEDIS doit appliquer systématiquement et plus rapidement l'abattement réglementaire prévu en cas de coupure de plus de cinq heures

La régulation incitative mise en place par la Commission de régulation de l'énergie prévoit que les gestionnaires de réseau de distribution sont tenus de verser spontanément une indemnité, lorsqu'il se produit une coupure d'électricité inopinée sur le réseau d'une durée supérieure à cinq heures. « Mais dans de nombreux cas dont a été saisi le médiateur national de l'énergie, cette indemnité n'était pas versée » remarque Catherine Rivière, cheffe du service Médiation. Cet abattement est la contrepartie de l'absence d'acheminement pendant la coupure et n'a pas vocation à couvrir le préjudice que peut avoir subi le consommateur.

Même si les règles fixées par la Commission de régulation de l'énergie ne prévoient pas de délai pour le versement de cette indemnité, le médiateur national de l'énergie a constaté des cas dans lesquels ENEDIS ne l'avait toujours pas versée un an après la coupure d'électricité [D2024-10593](#)

Dans d'autres dossiers, le médiateur national de l'énergie a dû insister plusieurs fois pour qu'ENEDIS respecte la règle, qui est applicable y compris dans le cas d'événements exceptionnels. Par exemple, un consommateur avait subi une coupure longue lors de la tempête Ciarán, car ENEDIS avait dû mettre en sécurité un poste basse tension inondé ; cette action était nécessaire, mais elle n'empêchait pas l'application de l'abattement, comme a fini par le reconnaître ENEDIS [D2024-04164](#)

Dans un autre cas, ENEDIS a refusé d'appliquer l'abattement pour une coupure provoquée par un disjoncteur défectueux, avant de l'accepter à la suite des relances des services du médiateur national de l'énergie.

Délibération de la CRE sur les indemnités applicables en cas de coupure

Dans sa délibération n° 2021-13 du 21 janvier 2021, la Commission de régulation de l'énergie a traité le sujet des indemnités en cas de coupure d'électricité de plus de cinq heures ([§2.4.2.2](#)). Elle indique que le mécanisme mis en place par le TURPE cinq impose à l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution de verser des indemnités aux clients coupés pour une durée consécutive supérieure à cinq heures. Ces indemnités doivent être versées quelle que soit l'origine de la coupure. Dans le cas où l'interruption d'alimentation en électricité est due à une défaillance du réseau public de transport, les indemnités sont versées au consommateur par le gestionnaire de réseau de distribution, mais RTE doit les rembourser à ce dernier. L'indemnité versée aux consommateurs est forfaitaire, déclinée par niveau de puissance souscrite et par tranche de cinq heures de coupure. En cas d'interruption d'alimentation d'une durée supérieure à cinq heures due à une défaillance du réseau public qu'il gère, le gestionnaire de ce réseau verse aux consommateurs concernés l'indemnité par période de cinq heures, dans la limite de 40 tranches consécutives de cinq heures.

Le montant des indemnités en cas de dommages électriques n'est pas toujours suffisant

Un certain nombre de litiges portent également sur le niveau insuffisant des indemnités proposées par **ENEDIS** en cas de dommages électriques. L'enjeu est particulièrement important si les dommages ont dégradé une activité économique ; tel a été le cas d'un consommateur ayant dû souscrire un prêt de 20 000 euros pour remettre en état son gîte : une variation de tension avait déclenché un départ de feu d'une machine à laver et endommagé plusieurs appareils électriques. En se fondant sur le principe de la réparation intégrale du préjudice, le médiateur national de l'énergie a recommandé à **ENEDIS** de revoir sa proposition d'indemnisation financière, initialement trop basse car réalisée sur la base d'une évaluation insuffisante qui avait été faite sans se rendre sur place [D2024-09364](#) .

ENEDIS a suivi la plus grosse part du dédommagement recommandé par le médiateur national de l'énergie dans ce cas, mais il convient de rappeler que le consommateur insatisfait du résultat de la médiation a toujours la possibilité de saisir le juge.

Si la médiation n'aboutit pas, ou si le résultat ne satisfait pas le consommateur, il a en effet toujours la possibilité, ainsi que le médiateur national de l'énergie l'indique à la fin de ses recommandations, de saisir un juge ; cette saisine d'un juge, qui aboutit à une décision ayant l'autorité de la chose jugée, peut s'avérer lourde de conséquence pour le fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution.



Ainsi, dans un litige pour lequel le médiateur national de l'énergie avait recommandé à **ENEDIS** de verser un dédommagement d'un montant de 34 000 euros, qu'**ENEDIS** n'avait pas accepté de suivre, la cour d'appel de Besançon a, en février 2024, confirmé l'analyse du médiateur national de l'énergie qu'il n'y avait pas de caractère exceptionnel aux conditions météorologiques qui avaient été à l'origine de la coupure d'électricité du plaignant, et a, en conséquence, condamné **ENEDIS** à verser plus de 44 000 euros au consommateur...

QUELQUES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION NE SUIVENT PAS TOUJOURS LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Sur le territoire de la majorité des entreprises locales de distribution (ELD), il n'y a pas de concurrence sur la fourniture d'énergie, car les fournisseurs « alternatifs » ne s'y implantent pas, en invoquant que les procédures spécifiques rendent cette implantation trop lourde à gérer. Les consommateurs d'énergie n'ont alors pas ou peu de choix, ce qui les contraint à subir certaines pratiques parfois abusives.

Certaines entreprises locales de distribution considèrent qu'elles ne sont pas tenues d'appliquer les recommandations du médiateur national de l'énergie. Si cette approche est juridiquement exacte, elle est, en revanche, particulièrement pénalisante pour les consommateurs, qui n'ont pas la possibilité de faire jouer la concurrence et ne peuvent que saisir un juge ou se soumettre.

Sur le territoire de Dreux (Eure-et-Loir), le médiateur national de l'énergie a recommandé à **GEDIA** de répartir les consommations facturées à différents prix au cours d'une période concernée par un changement de prix, et de ne pas appliquer uniquement les prix les plus élevés ; il lui a également recommandé d'afficher dans ses factures les plages horaires concernées par les heures creuses [D2023-23533](#) . Apparemment, ces règles, que tous les fournisseurs d'électricité appliquent, ne le sont pas encore par **GEDIA**.

Sur le territoire de Péronne, le médiateur national de l'énergie a recommandé à **GAZELEC** d'accorder à sa cliente un dédommagement en raison de la sous-estimation des consommations entre deux relevés [D2023-22029](#) . Il disposait en effet d'un historique depuis 2016 et avait pourtant nettement sous-évalué ses consommations hivernales. Or, l'article [L.224-12](#) du code de la consommation prévoit bien que « en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ». Il a toutefois refusé le dédommagement recommandé, évoquant la possibilité pour ses clients de communiquer leurs index autorelevés et sa « souplesse » en cas de désaccord sur ses estimations.

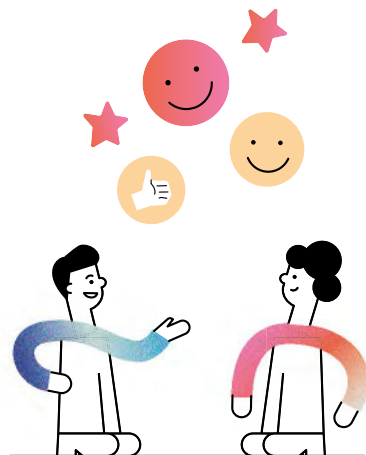
Des clients d'**ÉNERGIES STRASBOURG** disposant d'un contrat d'électricité à prix fixes pour trois ans ont découvert lors du renouvellement de ce contrat en 2023 que le prix de l'abonnement avait été multiplié par près de 20 ! Simultanément, les prix de l'électricité ont été fixés au niveau des tarifs réglementés de vente et **ÉNERGIES STRASBOURG** a accordé une remise sur ces prix au titre du bouclier tarifaire, ce qui a permis de compenser, en partie, la hausse des prix de l'abonnement. Cette situation a toutefois généré une incompréhension des clients, du fait du manque d'information claire dans les courriers qui leur ont été envoyés, et des régularisations importantes qui leur ont été facturées en fin de période puisque le montant des mensualités n'avait pas été adapté pour prendre en compte la hausse du prix de l'abonnement [D2023-20008](#) . Le médiateur national de l'énergie a recommandé à **ÉNERGIES STRASBOURG** d'accorder un dédommagement à ses clients, ce qu'**ÉNERGIES STRASBOURG** a refusé.



D'autres entreprises locales de distribution se montrent plus réactives. Dans le contexte de la crise des prix de l'énergie, **GAZ DE BORDEAUX** (qui s'était vu attribuer un carton rouge en 2022) a fait évoluer ses prix, mais les informations qu'il a données à ses clients n'étaient pas « transparentes et compréhensibles » comme l'exige l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation. La réévaluation du montant des mensualités d'un consommateur n'a pas été faite non plus [D2024-06252](#) . **GAZ DE BORDEAUX** a néanmoins fait l'effort d'un « geste commercial » avant que le consommateur ne saisisse le médiateur national de l'énergie et a ensuite suivi ses recommandations.

La difficulté de certaines entreprises locales de distribution à respecter le cadre réglementaire se traduit notamment par l'impossibilité (temporaire pour des raisons techniques) de proposer l'option tarifaire Tempo du tarif réglementé avec le compteur Linky. **OYA ÉNERGIES** a été dans ce cas (voir page 28), mais un consommateur concerné s'est finalement désisté de sa demande de médiation, car **OYA ÉNERGIES** lui a proposé d'entrer dans le cadre d'une expérimentation pour tester l'application de cette offre [D2024-17066](#) .

Le médiateur national de l'énergie doit aussi faire preuve de pédagogie pour expliquer l'application de l'article [L. 224-11](#) du code de la consommation qui interdit de facturer plus de 14 mois de consommation d'électricité ; tel a été le cas avec la **SICAE de La Ferté-Alais** (Essonne) : après quelques échanges avec les services du médiateur national de l'énergie, cette entreprise locale de distribution a accepté de régler le litige par un accord amiable avec le consommateur [D2024-01926](#)  et a appliqué la limitation de facturation à 14 mois.



LES PRATIQUES DE CERTAINS FOURNISSEURS ET DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ENEDIS RENDENT LA MÉDIATION PLUS COMPLEXE À INSTRUIRE

Même si les consommateurs saisissant le médiateur national de l'énergie restent largement satisfaits de son action, des difficultés persistent avec certains opérateurs pour instruire la médiation.

Le nombre de saisines recevables en médiation a diminué en 2024, avec un total de 7 142 saisines déclarées recevables (contre 8 894 en 2023).

Ce chiffre ne s'est pas traduit pour autant par une baisse d'activité des services du médiateur national de l'énergie, car depuis plusieurs années, en raison de l'augmentation du nombre de saisines et de l'absence d'accroissement des moyens humains, le stock des dossiers en cours d'instruction avait augmenté (3 169 saisines en médiation au 1^{er} janvier 2024).

En 2024, le nombre de recommandations émises (7 941) a été plus élevé que le nombre de saisines recevables reçues au cours de la même période (7 142). Cette situation a notamment permis de faire diminuer le stock des dossiers en cours d'instruction ; elle a également permis de réduire le délai moyen dans lequel les litiges ont été réglés (voir chapitre « Organisation », page 76).

Ce délai moyen de traitement d'un dossier a continué de diminuer, passant de 145 jours en 2022, à 137 jours en 2023 et 131 jours en 2024 ; il reste toutefois supérieur au délai de 90 jours réglementairement exigé.

Compte tenu de leur plus grande complexité, le délai de traitement des dossiers des professionnels et assimilés a été de 149 jours, soit 22 jours de plus que les dossiers de particuliers (127 jours).

En plus de l'instruction de ces litiges complexes, des difficultés pour l'instruction de la médiation ont persisté avec certains opérateurs, telles que des interprétations juridiques erronées, des échanges peu fluides, des informations incomplètes, etc. qui ont ralenti le processus de résolution des litiges et mobilisé plus fortement les équipes du médiateur national de l'énergie.

Le taux d'accords amiables, qui est un indicateur de ces difficultés, a ainsi baissé de trois points en 2024, à 58 %. La difficulté des échanges avec les services des fournisseurs en charge des clients professionnels explique notamment cette baisse, puisque seulement 42 % des médiations concernant des clients professionnels et assimilés se règlent par un accord amiable, contre 62 % pour les particuliers.

Trois fournisseurs se distinguent par leur faible taux d'accords amiables en 2024 : **JPME** (9 %), **OHM ENERGIE** (39 %) et **MINT ENERGIE** (44 %), qui doivent adopter des postures plus constructives en médiation et mieux collaborer à la recherche d'une solution équitable.



Les consommateurs sont globalement satisfaits du délai de traitement de leur saisine par les services du médiateur (voir encadré ci-contre).

Le délai maximum de réponse fixé par le médiateur national de l'énergie aux opérateurs pour transmettre leurs premières observations à ses services est de trois semaines. Ils répondent en moyenne en 18 jours. Néanmoins, certains fournisseurs, notamment JPME (48 jours), ENGIE (30 jours) et PRIMAGAZ (29 jours), ont eu tendance à ne pas respecter ce délai de trois semaines pour fournir leur réponse, contraignant les services du médiateur national de l'énergie à multiplier les relances, mobilisant ainsi ses ressources au détriment du traitement effectif des dossiers.

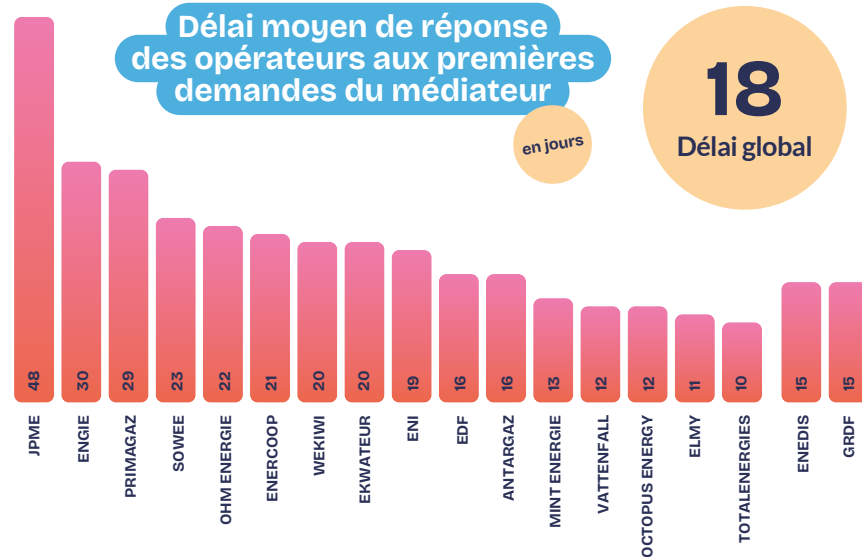
Les consommateurs sont globalement satisfaits de leur médiation

En 2024, le pourcentage de consommateurs se déclarant satisfaits après avoir saisi le médiateur national de l'énergie pour un litige est de 85 % ; ce pourcentage est en baisse de 3 points par rapport à l'année 2023, qui avait connu une forte hausse. Pour les litiges ayant abouti à un accord amiable, 96 % des consommateurs interrogés se déclarent satisfaits.

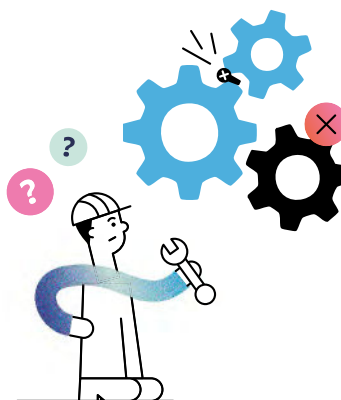
L'enquête de satisfaction réalisée chaque année montre que les consommateurs apprécient particulièrement la compétence des interlocuteurs du médiateur (+6 points par rapport à 2023) ; 85 % des consommateurs sont satisfaits du délai de traitement de leur dossier.

Comme les années passées, un niveau élevé (90 %) de personnes recommanderait de recourir au médiateur national de l'énergie ; 34 % d'entre eux ont fait appel au médiateur car on le leur avait conseillé.

Délai moyen de réponse des opérateurs aux premières demandes du médiateur



Le fournisseur PRIMAGAZ a été source de nombreuses saisines et n'a pas participé de manière satisfaisante à la recherche de solutions amiables, faute de produire les pièces justificatives attendues, ce qui a ralenti le processus de médiation. Trop souvent, aucun élément d'analyse pertinent n'a été fourni, comme dans un cas où le médiateur national de l'énergie a dû le relancer dix fois [D2024-12246](#) ! De nombreux dossiers témoignent d'échanges qui se sont poursuivis de manière insatisfaisante pendant des mois, sans que PRIMAGAZ ne soit capable de fournir un état de solde [D2024-16796](#), [D2024-04434](#) et [D2024-13451](#). Si au final PRIMAGAZ suit en général les recommandations du médiateur national de l'énergie (94 % de suivi des recommandations financières), le déroulement de la médiation est laborieux et chronophage.



Les échanges se poursuivent avec les médiateurs des groupes EDF et ENGIE

En application des règles qui encadrent l'activité du médiateur national de l'énergie en tant que médiateur public de la consommation (article [L. 122-1](#) du code de l'énergie et article [L. 612-5](#) du code de la consommation), les médiateurs des entreprises EDF et ENGIE ont dû signer, dès 2015, une convention de coopération avec le médiateur national de l'énergie afin de pouvoir proposer des solutions de médiation aux litiges dont ils sont saisis, dès lors que ceux-ci entrent dans le champ de compétence du médiateur national de l'énergie.

Dans ce cadre, les consommateurs qui demeurent insatisfaits de la solution recommandée par les médiateurs d'entreprise gardent la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie, qui procède alors à un nouvel examen de leur litige.

Le bilan de cette activité est ensuite présenté aux médiateurs d'EDF et d'ENGIE. Les écarts d'analyse y sont mis en évidence, dans l'objectif d'uniformiser les positions défendues en médiation et de contribuer ainsi à un niveau de protection élevé des consommateurs d'énergie.

En 2024, le médiateur national de l'énergie a ainsi instruit 190 litiges qui avaient été précédemment examinés par les médiateurs des groupes EDF (130) et ENGIE (60). Les écarts d'analyse ont concerné 31 dossiers (52 %) analysés après la médiation du groupe ENGIE et 52 dossiers (41 %) analysés après la médiation d'EDF.

Les principaux écarts d'analyse ont porté sur des problématiques d'évolutions tarifaires dans le contexte de la crise des prix de l'énergie et particulièrement sur la portée de l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation, qui exige que l'information sur les nouveaux prix présentés par le fournisseur soit « transparente et compréhensible » pour qu'ils puissent valablement s'appliquer.

...

...

Une illustration de ces problématiques est fournie par la situation de monsieur B (professionnel), dont le courrier d'information sur l'évolution des prix a été adressé par son fournisseur à une adresse erronée. Alors que le médiateur du groupe EDF a confirmé l'application des nouveaux prix lorsqu'un courrier a finalement été envoyé à son client à la bonne adresse, le médiateur de l'énergie a souligné au contraire que le courrier ne pouvait pas être opposé au consommateur, dans la mesure où il avait été envoyé en dehors de l'échéance contractuelle que s'était engagé à respecter le fournisseur pour faire évoluer ses prix [D2023-25387](#) .

Dans un autre cas, préalablement instruit par le médiateur du groupe ENGIE, le courrier d'évolution tarifaire avait été envoyé par courriel, ce qui ne respectait pas le choix du consommateur de ne recevoir ces notifications que par courrier postal. Bien que le médiateur du groupe ENGIE et le médiateur national de l'énergie aient formulé une même analyse en considérant que le courrier d'évolution tarifaire ne devait pas être opposé au consommateur dans ces conditions, ils en ont tiré des conclusions très différentes. Le médiateur du groupe ENGIE a demandé au fournisseur de prendre à sa charge l'écart entre les montants facturés à tort et ceux qui l'auraient été sur la base du tarif réglementé de vente. Le médiateur national de l'énergie, tirant les conséquences juridiques de l'opposabilité du courrier de renouvellement à recommandé le maintien des anciens prix au fournisseur [D2024-01080](#) .

En cas d'écart d'analyse avec les médiateurs d'entreprise, les analyses du médiateur national de l'énergie sont suivies dans la très grande majorité des cas par les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution concernés. Les consommateurs qui ont saisi le médiateur de l'énergie ont obtenu un dédommagement 39 % supérieur à celui recommandé par le médiateur du groupe EDF, et plus de deux fois supérieur de celui recommandé par le médiateur du groupe ENGIE

(en raison d'une recommandation concernant des indemnités de résiliation anticipée qui a porté sur un montant particulièrement élevé).

Enfin, sur le traitement des réclamations, le médiateur national de l'énergie a tenu à rappeler aux médiateurs des groupes EDF et ENGIE que la multiplication des voies de recours ne permettait pas un traitement efficace des réclamations et relevait d'une stratégie d'épuisement, qui pouvaient dissuader les consommateurs de faire valoir leurs droits. Il a rappelé la recommandation de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), qui déclare : « Afin de faciliter l'accès du consommateur à la médiation, la CECMC recommande aux médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel, quel que soit le service saisi. »

Cette recommandation est suivie par d'autres médiateurs de la consommation, tel que le médiateur de l'assurance.

Or, les médiateurs des groupes EDF et ENGIE ne suivent pas cette recommandation de la CECMC, bien que le médiateur EDF affirme le contraire. De son côté, le médiateur ENGIE affirme traiter les réclamations restées deux mois sans réponse. Or, leurs sites internet ne sont pas en cohérence avec leurs affirmations, comme le leur a fait remarquer le médiateur national de l'énergie. Les formulaires d'éligibilité à la médiation qui y sont proposés conditionnent la recevabilité d'une saisine à un recours préalable systématique au deuxième niveau de traitement des réclamations. Le médiateur national de l'énergie a demandé aux médiateurs des groupes EDF et ENGIE de mettre leurs sites internet en conformité avec leurs pratiques. La réglementation n'impose pas aujourd'hui aux médiateurs d'entreprises de déclarer recevable un litige deux mois après une réclamation infructueuse, à la différence des règles qui encadrent la recevabilité des saisines auprès du médiateur national de l'énergie.

CERTAINS FOURNISSEURS SUIVENT MAL LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le taux de suivi des recommandations émises par le médiateur national de l'énergie constitue pour lui un indicateur important.

Globalement, le taux de suivi des montants de dédommagements recommandés en médiation en 2024 est resté élevé (90 % contre 87 % en 2023 – voir chiffres clés page 102). Trois fournisseurs, DYNEFF, OHM ENERGIE et JPME, dénotent dans ce paysage avec un mauvais taux de suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie.

DYNEFF est concerné par vingt recommandations seulement, mais il n'a suivi que la moitié d'entre elles ; il refuse notamment de reconnaître le manque de clarté de ses annonces d'augmentations de prix en 2022 et 2023, et donc, la méconnaissance de l'obligation résultant des dispositions de l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation. Il est l'un des seuls fournisseurs d'énergie à avoir une telle position [D2023-20204](#) .

Même dans le cas d'une consommatrice qui n'avait pas reçu d'information préalable, puisque l'adresse électronique utilisée par le fournisseur était erronée, DYNEFF a refusé, en médiation, de rembourser les 4653,26 € dus, correspondant à l'écart entre les anciens et les nouveaux prix du kWh, multipliés par plus de 8 [D2023-22440](#) . La consommatrice a saisi la justice et dans sa décision 24/01984 du 29 octobre 2024, le tribunal judiciaire de Valenciennes a condamné DYNEFF au paiement de la somme recommandée par le médiateur national de l'énergie.

DYNEFF fait d'ailleurs partie des rares fournisseurs qui ont décidé de ne pas s'engager à appliquer les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie visant à améliorer la transparence et la lisibilité des offres de fourniture d'électricité et de gaz !

Déjà signalé par l'attribution d'un carton rouge du médiateur national de l'énergie en 2022, le suivi par OHM ENERGIE des recommandations financières du médiateur national de l'énergie est faible (67 % des montants recommandés ont été versés, vs 90 % pour l'ensemble des opérateurs) ; il s'agit principalement de litiges concernant la transparence de l'information délivrée à ses clients en cas d'évolution des prix.

À noter que le fournisseur OHM ENERGIE a été sanctionné en 2024 par le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE à hauteur de 6 millions d'euros pour avoir commis un abus du droit d'Accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH) au sens de l'article [L. 134-26](#) du code de l'énergie.

Enfin le taux de suivi des recommandations du fournisseur JPME et le plus faible de tous les fournisseurs (58 %).



Le taux de suivi des recommandations financières du médiateur national de l'énergie est plus faible de neuf points pour les branches professionnelles des opérateurs : il est de 87 %, contre 96 % pour les particuliers. Cela s'explique par des enjeux financiers plus importants : 6 069 euros en moyenne, alors qu'ils sont de 903 euros en moyenne pour les particuliers. Mais ce n'est pas la seule explication ; les branches professionnelles ont généralement une attitude moins constructive en médiation.

LES SERVICES EN CHARGE DES CLIENTS PROFESSIONNELS DES FOURNISSEURS SONT MOINS RÉACTIFS EN MÉDIATION

Une des explications majeures des difficultés en médiation est liée aux saisines des clients professionnels ou non professionnels (TPE, copropriétés, associations, etc.), qui ont représenté 19 % du total des saisines recevables en 2024 (contre 16 % en 2023).

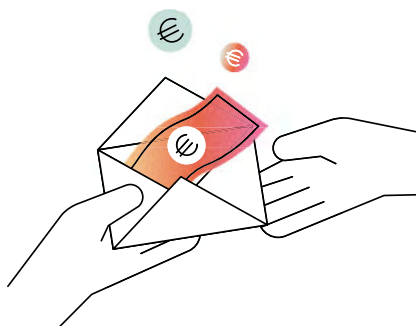
Ces saisines ont des enjeux financiers élevés et les litiges, notamment ceux liés à l'attribution des aides gouvernementales lors de la crise énergétique, sont particulièrement complexes (modalités de calcul difficiles à appréhender, computation des délais difficile dans le cadre des procédures correctives...). La vérification de la correcte application de ces mécanismes de soutien a nécessité, pour les services du médiateur national de l'énergie, d'y consacrer beaucoup de temps.

Ce contexte a été aggravé par des délais plus longs et des échanges difficiles en médiation avec les branches en charge des clients professionnels de certains fournisseurs.

Les délais de traitement par les branches professionnelles des opérateurs pour fournir leurs observations dans les dossiers de médiation sont élevés : 23 jours en moyenne (5 jours de plus que pour les particuliers). Le fournisseur **ENI**, qui répond en moyenne en 28 jours et surtout le fournisseur **ENGIE**, dont les éléments parviennent au médiateur en 46 jours, sont les principaux responsables du retard.

Ainsi, la direction commerciale de **ENGIE ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS** a eu beaucoup de mal à se mobiliser pour gérer un nombre de saisines en forte hausse. Les services du médiateur national de l'énergie ont dû relancer ce service tout au long de l'année 2024 pour corriger ses réponses très tardives, incomplètes, voire erronées. Par exemple, **ENGIE** avait refusé le bénéfice du bouclier tarifaire à une association qui y était pourtant éligible. Plusieurs échanges en médiation ont été nécessaires pour qu'**ENGIE** finisse par reconnaître que le défaut d'attribution des aides en cause provenait d'une erreur de sa part, dont il était seul responsable, et accepte de compenser le manque à gagner subi par l'association

[D2024-02240](#) 



Par ailleurs, les deux directions commerciales d'**ENGIE** en charge des clients professionnels ont parfois des positionnements différents de ceux de la direction qui gère les clients particuliers. C'est notamment le cas pour les solutions qui doivent être apportées aux litiges issus d'un défaut d'information lors des reconductions de contrats : lorsque l'information donnée au consommateur n'est pas « transparente et compréhensible », comme l'impose l'article [L. 224-10](#) du code de la consommation, le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de verser un dédommagement au consommateur. Or, sur la base d'une analyse juridique particulièrement discutable, **ENGIE ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS** a longtemps refusé de suivre l'analyse du médiateur [D2023-27678](#) , [D2024-17494](#) , avant finalement de s'y conformer !

Chez le fournisseur **EDF**, le suivi des attestations de demandes d'aides des entreprises et copropriétés n'a pas été assuré de manière satisfaisante ; en effet, lorsque des clients avaient droit aux mécanismes de soutien, la moindre erreur ou information manquante dans les attestations d'éligibilité a fait échec à l'attribution des aides, sans que le fournisseur **EDF** ne prenne la peine, comme l'ont fait la plupart de ses concurrents, d'alerter spécifiquement ses clients en leur demandant de corriger l'attestation comme les procédures le permettaient ; le fournisseur **EDF** se contentait de leur renvoyer un courrier les invitant « à lui adresser une attestation » et précisant à son client « qu'il n'était pas nécessaire d'en tenir compte s'il l'avait déjà envoyée ». C'est ainsi par exemple qu'une copropriété qui avait omis d'apposer sa signature sur son attestation sur l'honneur n'a pas pu bénéficier du bouclier collectif, alors qu'elle y était éligible. Le médiateur national de l'énergie

a considéré le défaut d'accompagnement de ses clients par **EDF**, qui aurait pu contacter son client pour lui signaler que sa signature était manquante, et a recommandé le versement d'un dédommagement à la copropriété [D2024-09728](#) , ce que le fournisseur **EDF** n'a pas accepté.

Pour remédier à ces difficultés et rendre la médiation plus efficace et les échanges plus fluides, les équipes du médiateur national de l'énergie ont mis en place au début de l'année 2025 des groupes de travail et d'échanges avec ses interlocuteurs chez les fournisseurs, gérant les clients professionnels.

EN MÉDIATION, ENEDIS A DES POSITIONS TRÈS RIGIDES ET EST MOINS ENCLIN À LA RECHERCHE DE SOLUTIONS QUE GRDF

Un certain nombre des litiges impliquant les deux principaux gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, **ENEDIS** et **GRDF**, sont analogues, et concernent des problématiques de même nature ; on pourrait donc s'attendre à ce qu'ils aient des pratiques similaires.

Mais force est de constater que leurs approches en médiation sont souvent diamétralement opposées. « **ENEDIS** a des positions bien plus rigides et cherche moins à trouver des solutions que **GRDF** », analyse Catherine Rivière, cheffe du service Médiation.

La comparaison des pratiques joue clairement en faveur du gestionnaire du réseau de distribution de gaz, toujours enclin à chercher (et à trouver) des solutions aux problèmes rencontrés, contrairement à **ENEDIS**, qui a trop souvent tendance à se retrancher derrière des règles juridiques, comptables ou financières, sans se préoccuper de trouver une solution permettant de résoudre le litige en médiation.

Le problème de la facturation des consommations sans fournisseur est particulièrement éclairant, puisqu'il est lié à la gestion des données de comptage et concerne les deux distributeurs :

- Lors d'une saisine, **GRDF** accepte la plupart du temps que la consommation litigieuse soit facturée par le fournisseur, alors qu'**ENEDIS** refuse en général, pour la facturer lui-même à un prix très élevé ;
- **GRDF** limite la durée du redressement de facturation à 6 mois, alors qu'**ENEDIS** peut aller jusqu'à 24 mois ;
- **GRDF** accepte d'inclure le dédommagement accordé en médiation sous forme de déduction sur la facture, alors qu'**ENEDIS** réclame le paiement intégral de la facture avant de verser un dédommagement ;
- Dans les cas de défaillances d'un relevé de consommations, **GRDF** propose systématiquement le lissage des consommations régularisées pour permettre au fournisseur de tenir compte des différents prix applicables sur la période, alors qu'**ENEDIS** le refuse systématiquement ;
- Lors de litiges portant sur une sous-estimation des consommations, **GRDF** accepte toujours d'appliquer l'article [L. 224-11](#) du code de la consommation et, le cas échéant, l'article [L. 218-2](#) de ce même code fixant une prescription de deux ans, tandis qu'**ENEDIS** soutient (sans l'établir à ce jour) que la prescription biennale ne lui serait pas opposable dans cette situation.

Si **ENEDIS** respecte les délais pour formuler les observations initiales demandées en médiation (15 jours en moyenne, comme **GRDF**) et si le suivi des recommandations s'est amélioré en 2024, le médiateur national de l'énergie constate néanmoins que des difficultés perdurent. Par exemple, les litiges portant sur la qualité de fourniture et le raccordement exigent pratiquement toujours des demandes complémentaires, car les observations fournies par **ENEDIS** sont insuffisamment précises (historique des coupures, niveaux de tension) et ne permettent pas de conduire efficacement la médiation. Ceci allonge les délais de médiation, tout comme le fait de refuser des propositions d'accord amiables, pour finalement accepter de suivre intégralement la recommandation !

ENEDIS verse en moyenne 90% des sommes recommandées par le médiateur national de l'énergie, soit une amélioration de trois points par rapport à 2023. Mais le taux de suivi d'**ENEDIS** reste inférieur à celui de **GRDF** (100%).

DANS LA CONDUITE DE LA MÉDIATION, ENEDIS MANQUE PARFOIS DE TRANSPARENCE ET DE FIABILITÉ

La facturation de redressements en cas de fraude est un autre sujet de difficultés avec **ENEDIS**, qui ne fait pas preuve de la transparence nécessaire aux échanges en médiation. Il refuse dans plusieurs dossiers de transmettre le procès-verbal, prétextant un secret de l'instruction, alors qu'aucune procédure pénale n'est en cours. Dans le dossier [D2024-17222](#), sur l'insistance du médiateur national de l'énergie, **ENEDIS** a finalement reconnu que « le PV rédigé lors de l'intervention ne comportait aucun élément nécessaire à la caractérisation d'une fraude » ; les informations transmises jusque-là au médiateur étaient donc erronées et destinées à le tromper.

ENEDIS invoque une procédure CNIL pour refuser de transmettre les dates d'ouverture du compteur (capot cache-borne), qu'il finit par transmettre sur l'instance des services du médiateur [D2024-18061](#). Ce sont parfois de simples informations qui font défaut, comme le fait de signaler au médiateur si une plainte a été déposée auprès du procureur de la République ou s'il s'agit d'un simple signalement.

Dans un autre cas, ce n'est qu'après que le travail d'instruction a été effectué et qu'une recommandation a été publiée, que le médiateur a appris que le compteur présentait des traces objectives de manipulation. La recommandation dans ce dossier, plutôt que de contredire **ENEDIS**, aurait certainement confirmé son analyse, d'où l'intérêt pour **ENEDIS** de faire preuve de transparence.

Face aux difficultés récurrentes rencontrées sur ces dossiers de fraude, le médiateur a écrit à la présidente du directoire d'**ENEDIS** en mars 2025, pour lui rappeler en premier lieu, qu'il partageait son choix de lutter avec détermination contre les fraudes sur compteur, mais que, dans certains cas, il avait relevé des refus de la part d'**ENEDIS** de coopérer loyalement avec ses services sur ces dossiers. Il a constaté un manque de transparence et parfois même de fiabilité des informations communiquées, notamment lorsque celles-ci pourraient être défavorables à **ENEDIS**. Le médiateur a exprimé son inquiétude face à ces comportements, qui portent atteinte à la confiance indispensable pour trouver une solution équitable au litige.

Les bonnes pratiques de GRDF soulignées par le médiateur national de l'énergie

Si le médiateur national de l'énergie dénonce à juste titre les défauts des fournisseurs et distributeurs dans le traitement des litiges en médiation, il sait aussi reconnaître les bons comportements.

En 2024, il souhaite mentionner tout particulièrement le gestionnaire du réseau de distribution de gaz **GRDF** pour l'attention particulière (et exemplaire) qu'il porte aux recommandations du médiateur national de l'énergie. Sa collaboration étroite avec les services du médiateur national de l'énergie, avec des échanges opérationnels réguliers et constructifs, lui a permis d'atteindre en 2024 un taux de 100% de suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie, qui voit dans ce résultat la marque du souci de **GRDF** de travailler efficacement dans l'intérêt des consommateurs de gaz.

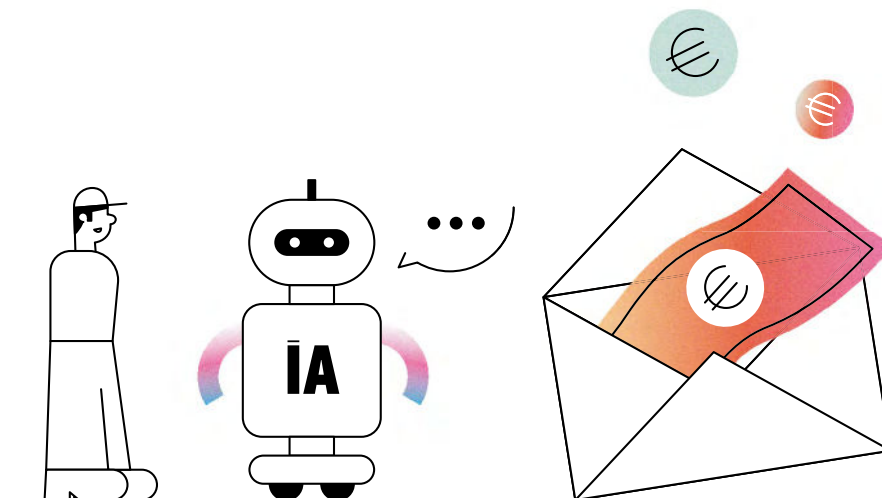


04

LE MÉDIATEUR AMÉLIORE
SA PERFORMANCE
ET SON EFFICACITÉ
—P78 À 80

BUDGET
—P81

ORGANISATION
DE L'INSTITUTION
—P82 À 83



ORGANISATION

Poursuite en 2024 de la résorption du «stock» des saisines ayant plus de trois mois, la spécialisation des équipes, le changement de prestataire pour le centre d'appels et les réflexions sur les moyens d'utiliser l'intelligence artificielle ont particulièrement marqué l'année 2024.

LE MÉDIATEUR AMÉLIORE SA PERFORMANCE ET SON EFFICACITÉ



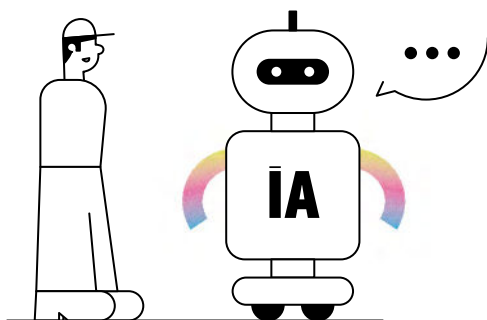
Sans moyens supplémentaires, notamment humains, les équipes du médiateur national de l'énergie ont été réorganisées pour faire face aux particularités de l'année 2024 : moins de saisines mais un besoin de monter en compétences sur des sujets complexes. Une réflexion est en cours pour utiliser l'intelligence artificielle.

Avec la baisse des prix de l'énergie et la diminution du nombre de saisines en médiation qui en a résulté, l'année 2024 a permis aux équipes du médiateur national de l'énergie de faire sensiblement baisser le nombre de dossiers en médiation, ce qui n'était pas arrivé depuis plus de trois ans.

Ainsi, au 1^{er} janvier 2024, 3 169 saisines recevables étaient en cours d'instruction (dont 1 465 depuis plus de 90 jours) ; il en restait 2 040 (dont 700 depuis plus de 90 jours) le 31 décembre 2024. Ces résultats n'auraient pas été possibles sans la mobilisation de tous les agents des services du médiateur national de l'énergie. La réorganisation du service Médiation réalisée à la fin de l'année 2022 et impliquant l'ensemble des collaborateurs, qui avait abouti à la mise en place de pôles de juristes spécialisés par thématique, a porté ses fruits.

Cette spécialisation a permis une montée en compétences plus rapide et plus efficace sur des sujets nouveaux, tels que celui des aides gouvernementales au paiement des factures d'énergie (bouclier individuel, collectif, amortisseur, sur-amortisseur), qui ont fait l'objet de nombreux litiges. Une autre conséquence positive de ce changement d'organisation est la stabilisation des équipes, puisqu'il n'y a eu que deux départs de collaborateurs en 2024.

Mieux formés, mieux motivés et mieux encadrés, les collaborateurs se sont mobilisés sans relâche et avec détermination pour rechercher et trouver des solutions amiables aux litiges qu'ils avaient la charge d'instruire.



La résorption totale du « stock » de saisines les plus anciennes et le respect du délai réglementaire de 90 jours pour l'instruction des litiges sont des objectifs qui devraient, malgré l'absence de moyens humains supplémentaires, être atteints en 2025, à la condition évidemment qu'il n'y ait pas de nouvelle crise sur les marchés de l'énergie et que les entreprises du secteur de l'énergie poursuivent leurs efforts pour respecter les recommandations du guide de bonnes pratiques publiées par le médiateur national de l'énergie...

Le changement du prestataire du centre d'appels du médiateur national de l'énergie s'est déroulé sans problème.

La fin de la crise des prix de l'énergie a permis au service énergie-info du médiateur national de l'énergie de retrouver un niveau d'activité plus « habituel ». Le marché du centre d'appels du service énergie-info a été renouvelé, avec un changement de prestataire pour la première fois depuis sa création en 2007.

La migration s'est déroulée sans difficulté, grâce à un pilotage au plus proche du projet et à des séances de formation des nouveaux téléconseillers bien anticipées et préparées : le 2 avril 2024, le numéro vert était géré par le nouveau prestataire sans interruption de service ni délai d'attente supplémentaire.

L'intelligence artificielle est en cours de tests

Soucieux d'améliorer sa performance et son efficacité, le médiateur national de l'énergie a engagé une réflexion sur la mise en place d'outils d'intelligence artificielle; il a demandé au cabinet Wavestone de réaliser, en y associant les collaborateurs, une étude d'opportunité sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre de ses activités.

Réalisée en mai et juin 2024, cette étude a permis d'identifier et de qualifier les principaux usages susceptibles d'être implémentés, ainsi que leurs bénéfices potentiels. Depuis septembre 2024, le médiateur a engagé une sensibilisation de ses équipes à l'intelligence artificielle, avec notamment la constitution d'un groupe pilote composé de plusieurs juristes du service Médiation et animé par le chef des projets informatiques du médiateur national de l'énergie.

Plusieurs outils sont ainsi expérimentés dans les activités de médiation et un outil de type « chatbot » est en cours de test sur le site energie-info.fr. Un retour d'expérience des travaux ainsi engagés sera effectué au second semestre 2025, afin de décider de l'éventuelle généralisation d'une ou plusieurs solutions.

Les dépenses de personnel ont été exécutées à hauteur de 3,5 M€, soit 98 %, pour une consommation annuelle de 46 ETPT.

La consommation des dépenses de fonctionnement, inférieure aux prévisions, s'explique principalement par :

- Une sous-consommation des crédits alloués à l'externalisation du centre d'appels ; en effet, lors de la préparation du budget 2024 à la mi-année 2023, le renouvellement du marché était en cours et les appels plus nombreux, or cette ligne de dépenses avait été dimensionnée à hauteur de 350 K€ (montant 2024 exécuté : 257 K€) ;
- Une sous-consommation des crédits relatifs aux dépenses du support informatique (dont le contrat annuel a été révisé à la baisse en cours d'année), aux dépenses du soutien et de l'appui juridique, de l'intérim, et des amortissements.

La légère sous-consommation de l'enveloppe d'investissement s'explique principalement par le fait que les évolutions des outils informatiques du médiateur national de l'énergie n'ont pas été toutes réalisées en 2024 par rapport à la prévision.



Au 31 décembre 2024, l'exécution budgétaire du médiateur national de l'énergie s'est élevée à 5,13 M€, soit 94,5 % du budget 2024 (5,43 M€), selon la répartition suivante :

Enveloppe	Budget prévisionnel 2024 (en k€)	Budget réalisé 2024 (en k€)	Taux de consommation
Personnel	3 563	3 496	98,1 %
Fonctionnement	1 724	1 509	87,6 %
Investissement	140	122	87,6 %
TOTAL	5 427	5 127	94,5 %

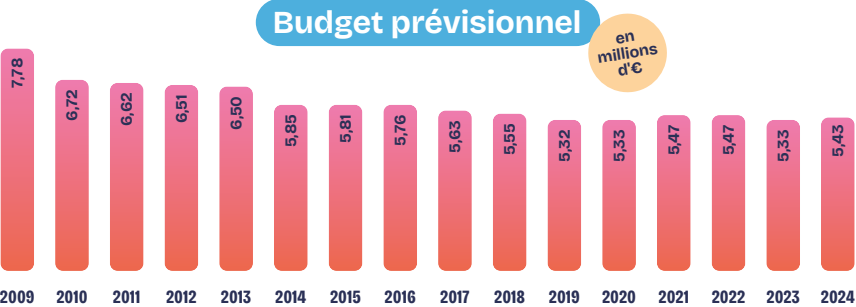
BUDGET

Budget par programme

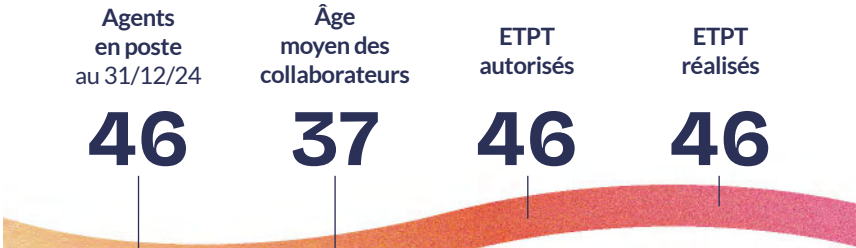
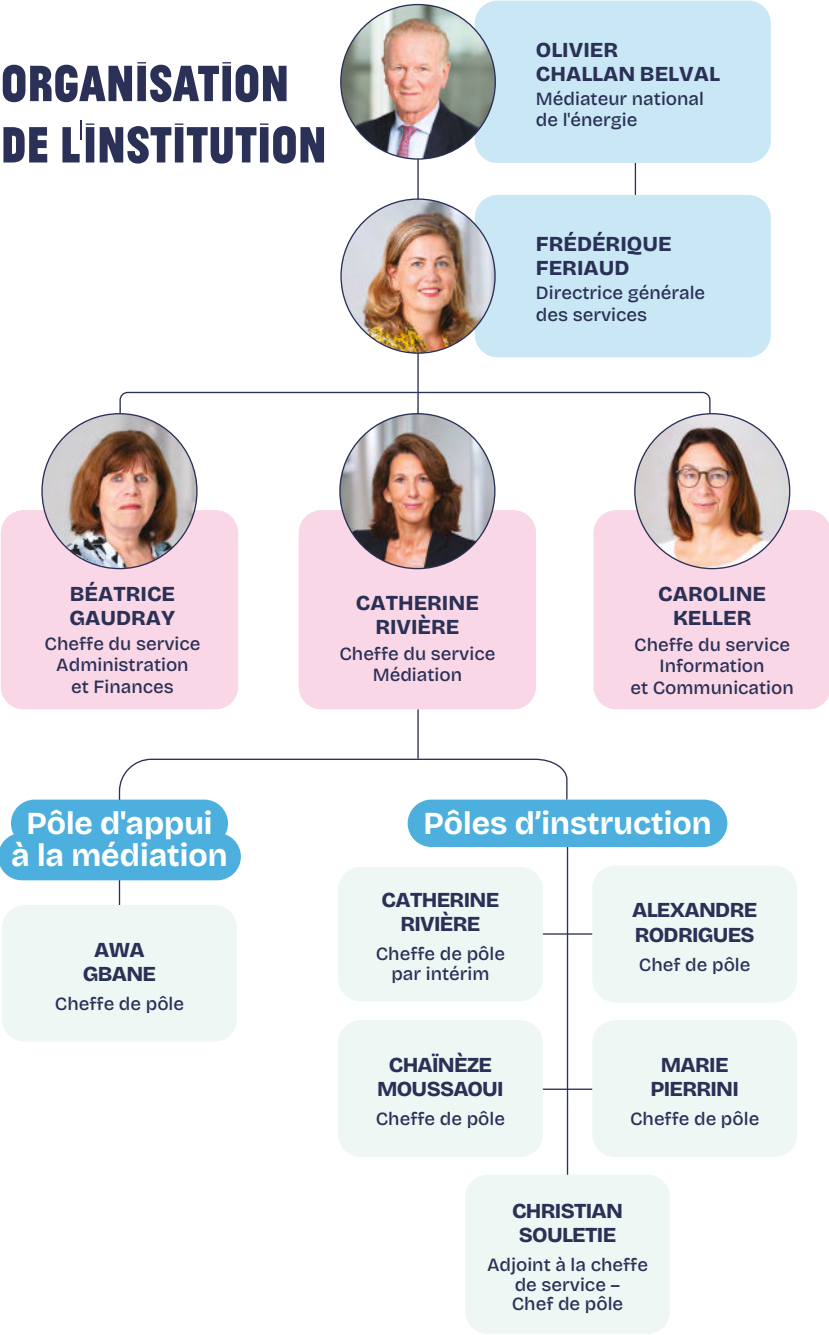
Missions	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
Informers les consommateurs	1 165 600	925 966	79 %
Résoudre les litiges	2 682 753	2 585 731	96 %
Piloter la performance	1 578 852	1 616 046	102 %
TOTAL	5 427 205	5 127 743	94 %

Répartition du budget réalisé par poste

Répartition du budget réalisé par poste	Montant en €	%
Personnel	3 496 038	68 %
Fonctionnement hors personnel, dont :	1 509 018	29,4 %
Loyers et charges	558 958	37 %
Actions d'information auprès du grand public	233 410	15 %
Autres dépenses de communication	4 191	0,3 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs énergie-info	276 718	18 %
Formation	56 073	4 %
Autres dépenses de fonctionnement	263 840	17 %
Dotation aux amortissements	115 827	8 %
Investissement	122 686	2 %
TOTAL	5 127 743	100 %



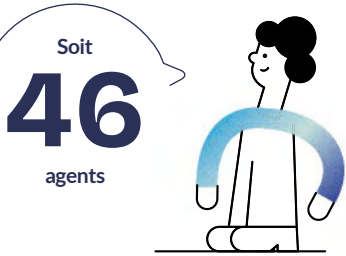
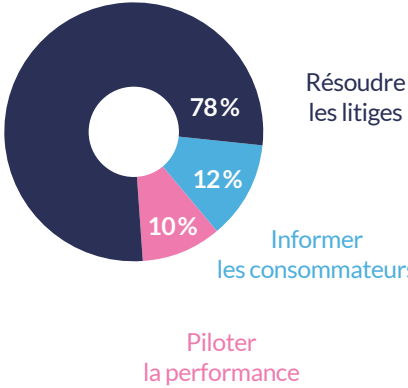
ORGANISATION
DE L'INSTITUTION



Pyramides des âges



Répartitions des effectifs



05

UNE COLLABORATION RÉGULIÈRE
AVEC LES POUVOIRS PUBLICS
ET LES ACTEURS DU SECTEUR
DE L'ÉNERGIE
—P 86 À 87

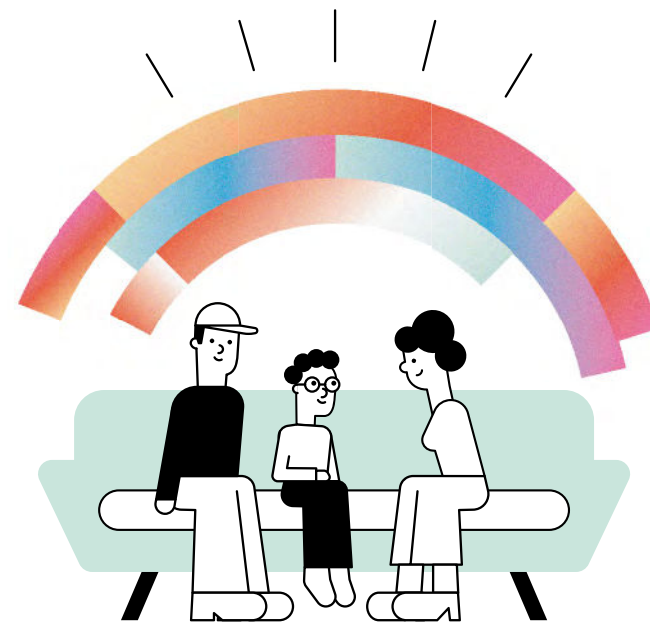
EN 2024, LES LECONS DE LA CRISE
DES PRIX DE L'ÉNERGIE N'ONT
PAS ÉTÉ TIRÉES
—P 88 À 89

DES INITIATIVES POUR PRÉVENIR
LES MAUVAISES PRATIQUES
—P 90 À 91

DOSSIER : RENFORCER LES
PROTECTIONS DONT BÉNÉFICIENT
LES PETITS PROFESSIONNELS
—P 92 À 97

LES AUTRES PROPOSITIONS
DU MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE
—P 98 À 99

10 RECOMMANDATIONS
GÉNÉRIQUES EN 2024
—P 100 À 101



PROTECTION

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 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 les membres du Gouvernement, la Commission de régulation de l'énergie et les administrations.

Dans ce cadre, le médiateur national de l'énergie est régulièrement consulté sur des projets de textes préparés par le Gouvernement ou par des parlementaires. 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 textes législatifs ou réglementaires.

Tel a été le cas, par exemple, des propositions formulées par le médiateur national de l'énergie sur la mise en place d'une réduction de puissance préalable à la coupure pour les bénéficiaires du chèque 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 autorelevé de consommation.

Le médiateur national de l'énergie est membre du Conseil supérieur de l'énergie ; il 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, il fournit à ses partenaires les données dont il dispose et ses analyses pour lutter contre les situations de précarité qui concernent de plus en plus de foyers.



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

Il collabore étroitement avec les administrations compétentes sur ces sujets, parmi lesquelles la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Il signale systématiquement à la DGCCRF les cas dans lesquels il constate que des opérateurs n'ont pas respecté les règles du code de la consommation. Plus de deux mille signalements ont ainsi été faits en 2024, soit un dossier sur quatre instruit par le médiateur national de l'énergie ! Ces signalements ont permis de nourrir et d'orienter les enquêtes menées par cette administration, comme celle publiée en janvier 2025 ayant établi que deux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel contrôlés sur trois insèrent des clauses illicites ou abusives dans leurs contrats.

Médiateur de la consommation, agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, Olivier Challan Belval est intervenu au séminaire organisé en décembre 2024 par cette commission et la DGCCRF. Il a pu ainsi échanger avec d'autres médiateurs de la consommation sur les différences et similitudes des mécanismes mis en place, l'amélioration de l'accessibilité des consommateurs à la médiation de la consommation et les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

EN 2024, LES LEÇONS DE LA CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE N'ONT PAS ÉTÉ TIRÉES

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 insuffisance de la réglementation ou de sa mauvaise application.

Comme en 2023, le médiateur national de l'énergie a **plaidé pour que soient tirées les leçons de la crise des prix de l'énergie**, 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. Alors que la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché nécessiterait de voir sanctionnés les comportements susceptibles d'y porter atteinte, il a appelé à la mise en œuvre par la loi de nouvelles règles contraignantes.

Le contexte politique en 2024 n'a toutefois pas permis que soit porté un texte permettant de renforcer la protection des consommateurs d'énergie, objectif pourtant jugé consensuel compte tenu des situations souvent douloureuses constatées par le médiateur national de l'énergie pendant la crise.

Le médiateur national de l'énergie regrette ainsi que le titre II de l'avant-projet de loi relatif à la souveraineté énergétique de la France, intitulé « Améliorer la protection des consommateurs », qui reprenait un certain nombre des propositions qu'il avait formulées, n'ait pas pu être examiné par le Parlement.

Interlocuteur privilégié de la représentation nationale, à laquelle il rend compte de son action, le médiateur national de l'énergie a toutefois pu **apporter aux parlementaires qui l'ont sollicité des informations et ses éclairages** sur les situations qu'il constate.

Parmi ces travaux, la proposition de loi du sénateur Daniel Gremillet portant programmation nationale et simplification normative dans le secteur économique de l'énergie, et en particulier son article 24, a été adoptée le 16 octobre 2024 par le Sénat. Sans se prononcer sur les autres dispositions que contient cette proposition, le médiateur national de l'énergie espère voir cette proposition de loi prochainement inscrite à l'ordre du jour de l'Assemblée nationale.



Le médiateur national de l'énergie a poursuivi en 2024 les échanges constructifs avec la **Commission de régulation de l'énergie (CRE)**. Fruit de discussions entre les deux autorités, des lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel ont été publiées en juillet 2024 ; elles reprennent une partie des recommandations faites par le médiateur national de l'énergie dans son Guide des bonnes pratiques. Elles concerneront d'ici 2025 la quasi-totalité des consommateurs résidentiels. Si le médiateur national de l'énergie estime que seule la loi et ses règles contraignantes, appliquées par tous les acteurs, permettront de tirer durablement les leçons de la crise des prix de l'énergie, il salue, dans cette attente, cette initiative et espère en voir prochainement les effets à l'occasion des litiges dont il est saisi.

En 2024, le médiateur national de l'énergie a souhaité mettre en lumière la nécessité de mieux protéger les très petites entreprises (TPE), dont un certain nombre a particulièrement souffert durant la crise des prix de l'énergie.

- En janvier 2024, il a officiellement recommandé au Gouvernement d'aligner purement et simplement les protections dont bénéficient toutes les TPE sur celles des particuliers et, le cas échéant, d'harmoniser les règles aujourd'hui différentes entre TPE consommatrices de gaz et d'électricité ;
- En septembre 2024, dans sa lettre d'information, il a souligné les insuffisances du cadre réglementaire et du dispositif de contrôle qui concernent la facturation des frais de résiliation anticipée des contrats d'énergie pour les professionnels, et a proposé de renforcer leur protection.

Ces propositions sont développées ci-après (page 92) dans un dossier thématique.

DES INITIATIVES POUR PRÉVENIR LES MAUVAISES PRATIQUES

Pour protéger les consommateurs, le médiateur national de l'énergie intervient en amont, auprès des opérateurs, pour leur proposer de mettre en œuvre des règles uniformisées et conformes à l'esprit de la loi. Lorsque cela est nécessaire, il les interpelle, parfois publiquement, pour mettre un terme aux mauvaises pratiques qu'il constate.

LA MISE À JOUR DU «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 puisque leur 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. Ces plus de 500 recommandations génériques ont été rassemblées en 2023 dans un guide des bonnes pratiques, qui a été actualisé en 2024. Les recommandations publiées en 2024 figurent page 100.

LE «NAME AND SHAME»

Poursuivant toujours son objectif de prévention des litiges, le médiateur national de l'énergie a continué en 2024 sa pratique de «name and shame», lorsque les mauvaises pratiques des fournisseurs et gestionnaires de réseaux l'ont justifié. Cette pratique est efficace, car les entreprises du secteur de l'énergie sont soucieuses de leur réputation et de leur image, et sont ainsi incitées à remédier rapidement aux problèmes rencontrés par leurs clients.

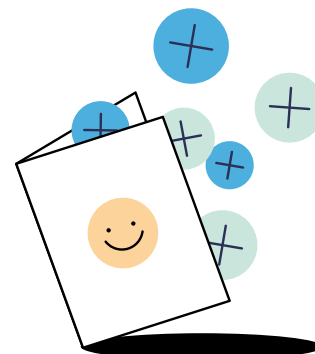
Outre les cartons rouges qu'il attribue à l'occasion de son rapport annuel, le médiateur national de l'énergie met en lumière tout au long de l'année les agissements de certains acteurs du marché qu'il juge choquants et qui ne respectent pas les consommateurs.

Il a également, à l'occasion d'interviews ou de prises de paroles publiques, dénoncé les agissements les plus choquants qu'il constatait. En 2024, il a notamment publiquement interpellé le fournisseur de gaz de pétrole liquéfié **PRIMAGAZ** (voir page 16).

DES COMPARETEURS PRIVÉS QUI DOIVENT SE CONFORMER À LA RÉGLEMENTATION

En février 2024, le médiateur national de l'énergie est intervenu auprès de **TOTALENERGIES** pour qu'il affiche clairement ses liens avec le site **EXPERTISE ENERGIE**, comparateur édité par une filiale de l'entreprise, qui ne mentionnait pourtant pas ce lien capitalistique comme la loi l'exige¹. Ce site s'est immédiatement mis en conformité, et affiche désormais clairement le lien avec **TOTALENERGIES** ; il a également clarifié son positionnement, non comme un comparateur, mais comme un site informatif et commercial, dont la finalité est de proposer exclusivement la souscription à des offres d'énergie de **TOTALENERGIES**.

En avril 2024, le médiateur national de l'énergie a alerté **OHM ENERGIE** au sujet du site **MA PETITE FACTURE**, comparateur en ligne, dont l'associé unique est également directeur général de ce fournisseur d'électricité et de gaz naturel. L'information sur l'existence d'une «relation contractuelle» ou d'un accord de «rémunération» avec **OHM ENERGIE** n'était aucunement donnée au consommateur ; les résultats des simulations effectuées par l'intermédiaire de ce site n'affichaient que des montants estimés de mensualités (sans détails des prix de l'abonnement, du kWh et leur modalité d'évolution) et les mensualités calculées pour l'offre du fournisseur **OHM ENERGIE**, probablement sous-évaluées, ressortaient comme étant les moins chères.



Enfin, à la suite d'alertes transmises par le médiateur national de l'énergie, la DGCCRF a sanctionné en mai 2024 le comparateur **SELECTRA** d'une amende de 400 000 euros, après avoir caractérisé des pratiques commerciales trompeuses utilisées à l'égard des consommateurs dans leur parcours de recherche et de souscription à des contrats de fourniture d'énergie : « Cette société a entretenu la confusion, au travers des sites internet qu'elle exploite, entre elle et les fournisseurs historiques d'énergie, les gestionnaires de réseaux, mais aussi le médiateur national de l'énergie. Elle a présenté les offres d'un fournisseur d'énergie de manière trompeuse, notamment en mettant en avant des remises inexistantes, des mentions laissant faussement croire que les offres sont financièrement intéressantes, des éléments de langage qui occultent le fait que le prix du kWh proposé par ce fournisseur est supérieur à celui du tarif réglementé. Enfin, cette société a dissimulé ses intentions commerciales afin d'obtenir l'insertion de liens à visée commerciale sur des sites d'organismes publics ayant pour objet d'informer les consommateurs. »

¹L'article L. 111-7 du code de la consommation.

DOSSIER : RENFORCER LES PROTECTIONS DONT BÉNÉFICIENT LES PETITS PROFESSIONNELS

Pour les très petites entreprises (TPE) comme pour les particuliers, 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 leur être délivrée, de mettre en place un encadrement plus strict des évolutions de prix, de lutter plus efficacement contre la précarité énergétique et de mettre fin aux pratiques déloyales qui, telles celles observées lors de démarchages, entament la confiance dans le bon fonctionnement du marché de l'énergie. Ces propositions, destinées à tirer les leçons de la crise des prix de l'énergie, figurent sur le site internet du médiateur national de l'énergie, ainsi que dans la synthèse figurant page 98.

S'agissant plus particulièrement des très petites entreprises (TPE), qui ont moins de 10 salariés pour un chiffre d'affaires annuel inférieur ou égal à 2 millions d'euros, le médiateur national de l'énergie a constaté les situations douloureuses qu'elles ont connues à la suite de la crise des prix de l'énergie.

Si elles ne comptent le plus souvent ni juristes, ni techniciens, et sont assimilables dans les faits à des consommateurs domestiques dans leur connaissance du fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité, ces très petites entreprises ne bénéficient toutefois pas des protections

offertes par le code de la consommation aux particuliers. Sans être exhaustif, on relèvera que :

- Elles n'ont, dans la plupart des cas, pas de droit de rétractation² ;
- Leur délai de prévenance en cas de modification contractuelle est réduit de moitié en électricité³ ;
- Les plus grandes consommatrices d'électricité ou de gaz peuvent se voir facturer des consommations supérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé⁴ ;
- Elles peuvent toutes se voir facturer des frais en cas de résiliation anticipée du contrat⁵.

Enfin, elles évoluent dans un cadre juridique particulièrement complexe, avec des risques d'erreurs dans l'application de la loi, du fait de sa complexité, et par conséquent, une insécurité juridique.

Le médiateur national de l'énergie propose donc de simplifier le droit qui leur est applicable et de renforcer les protections dont elles peuvent bénéficier, notamment en encadrant mieux les frais de résiliation anticipée qui peuvent leur être facturés.

² Articles L. 332-2, L. 332-2-1 et L. 442-2 du code de l'énergie, lesquels n'étendent pas le bénéfice des articles L.224-3 et L. 224-7, L. 221-18 et L. 221-20 du code de la consommation aux professionnels.

³ Articles L. 332-2 et L. 332-2-1 du code de l'énergie.

⁴ Article L. 332-2-1 du code de l'énergie, qui n'étend pas le bénéfice de l'article L. 224-11 du code de la consommation aux professionnels souscrivant des puissances électriques supérieures à 36 kVA. Le code de l'énergie ne contient pas d'article étendant ces protections aux professionnels consommant plus de 30 000 kilowattheures de gaz par an.

⁵ Articles L. 332-2, L. 332-2-1 et L. 442-2 du code de l'énergie, lesquels n'étendent pas le bénéfice de l'article L. 224-15 du code de la consommation (gaz) ou y apportent une dérogation (électricité).

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

Le code de la consommation prévoit des dispositions protectrices des consommateurs domestiques détenant un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel⁶. Le code de l'énergie⁷ 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.

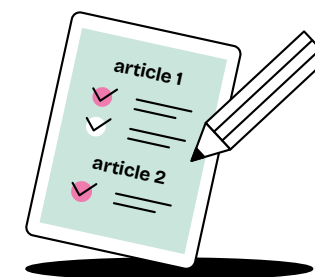
Outre le fait que ces critères sont déjà complexes et difficiles à appréhender, certains articles proposent d'autres seuils qui résultent de la transposition du droit européen⁸.

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 une situation identique. Cela est principalement dû au fait que [la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019](#) sur l'électricité n'a pas d'équivalent en gaz⁹.

Ces rédactions rendent la compréhension de la loi particulièrement délicate, avec des risques d'erreurs dans leur application et par conséquent une insécurité juridique. Des administrations ont ainsi pu avoir des interprétations différentes du cadre législatif s'appliquant aux petits professionnels consommateurs d'énergie, ce qui laisse imaginer à quel point ce cadre est difficilement accessible pour eux.

Le médiateur national de l'énergie propose d'aligner purement et simplement les protections dont bénéficient les TPE sur celles des particuliers et, le cas échéant, d'harmoniser les règles, aujourd'hui différentes, entre les TPE qui sont consommatrices de gaz et celles qui consomment de l'électricité, et cela, quelle que soit la puissance électrique souscrite ou leur consommation de gaz. Il convient de préciser que les entreprises qui ne rentrent pas dans la catégorie des TPE aujourd'hui éligibles à certaines de ces protections ne devraient pas s'en voir désormais privées. Cette harmonisation permettrait d'accroître significativement la protection des plus petits professionnels.

En électricité, cette proposition de ne plus distinguer la protection dont bénéficient les TPE selon la puissance souscrite serait parfaitement cohérente avec la récente extension du tarif réglementé de vente de l'électricité à toutes les TPE « quel que soit leur niveau de consommation électrique », prévue par l'article 2 de la [loi n° 2024-330 du 11 avril 2024](#) visant à protéger le groupe Électricité de France d'un démembrement.



⁶ Articles L. 224-1 à L. 224-16 du code de la consommation.

⁷ Articles L. 332-2, L. 332-2-1 et L. 442-2 du code de l'énergie, rappelés par l'article L. 224-1 du code de la consommation.

⁸ Par exemple, l'article L. 332-2 du code de l'énergie prévoit l'application de l'article L. 224-15 du code de la consommation aux consommateurs non domestiques qui emploient moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 10 millions d'euros ; or, ce seuil ne correspond ni à la définition des TPE (10 salariés pour un chiffre d'affaires annuel et un bilan inférieurs ou égal à 2 millions d'euros) ni à celle des PME (250 salariés et 50 M d'euros).

⁹ À titre d'illustration, les frais de résiliation anticipée pour les contrats des petits consommateurs professionnels de gaz ne sont pas encadrés, contrairement à ceux des consommateurs d'électricité.

Cette simplification ne doit pas conduire à distinguer les droits des TPE et des petits « non-professionnels »¹⁰ (associations à but non lucratif, copropriétés ou encore petites collectivités territoriales). Pour eux, le médiateur national de l'énergie propose également :

- De ne plus raisonner selon la puissance électrique souscrite ou le volume de gaz consommé, mais selon leur taille ;
- D'aligner les protections dont bénéficient les particuliers sur les plus petits d'entre eux (moins de 10 salariés et de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires ou, s'il s'agit d'une collectivité, moins de 10 agents et 2 millions d'euros de recettes annuelles).

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 ou non professionnels ayant souscrit un contrat à prix fixe sur une période déterminée concernant la facturation par leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel de frais, en cas de résiliation anticipée de leur contrat de fourniture.

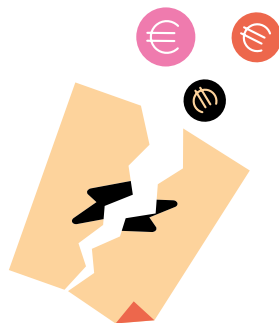
La facturation de tels frais, qui doivent être prévus par le contrat de fourniture, se justifie par le préjudice économique subi par le fournisseur, qui avait acquis ou réservé l'énergie nécessaire au moment de la souscription du contrat ; ils peuvent atteindre des montants très importants (plusieurs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

Le médiateur national de l'énergie propose un meilleur encadrement des dispositions existantes.

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

Le droit de l'Union européenne (directive 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 des frais de résiliation anticipée pour les contrats à durée déterminée et à prix fixe, à condition que ces frais, qui « relèvent d'un contrat que le client a conclu de son plein gré », « soient clairement communiqués au client avant la conclusion du contrat » et ne dépassent pas la « perte économique directe » subie par le fournisseur. Transposant ces dispositions, le législateur les a limitées aux consommateurs professionnels¹¹.

En gaz, toutefois, ni le droit de l'Union européenne, ni le droit interne 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 TPE consommatrices de gaz, les règles aujourd'hui applicables aux consommateurs professionnels d'électricité, et parmi elles, celles relatives aux frais de résiliation anticipée.

Renforcer les obligations d'information des fournisseurs sur l'existence des frais de résiliation anticipée

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

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'être assuré au préalable que leurs clients 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 leurs clients dans laquelle ils indiquent qu'ils ont été parfaitement informés que le contrat qu'ils souscrivent prévoit qu'ils devront payer des frais en cas 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.

Transposer la possibilité, prévue par la directive, d'exercer un contrôle sur le montant des frais de résiliation anticipée

Contrôle exercé par le consommateur lui-même

Le droit de l'Union européenne prévoit que ces frais, « clairement communiqués », « 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.

Clairement communiquer ces frais suppose pourtant que le consommateur puisse aisément et à tout moment connaître le montant des frais de résiliation qui vont lui être appliqués.

Cette information constitue en effet un élément important du choix du consommateur ; il s'agit d'un critère sur lequel il peut faire jouer la concurrence. Plutôt que des formules à plusieurs inconnues, comme la différence entre les prix d'achat et de revente de l'énergie sur les marchés, imprévisible au moment de la conclusion du contrat (ce qui est une hypothèse déjà vue), le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs de 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.

¹⁰ Visés aux articles L. 332-1 et L. 442-1 du code de l'énergie.

¹¹ Articles L. 332-2, L. 332-2-1 et L. 442-2 du code de l'énergie.

De manière générale, il propose qu'il soit explicitement prévu dans la loi que le montant et le calcul des frais de résiliation anticipée soient communiqués de façon « transparente et compréhensible » au client professionnel.

Contrôle exercé par les pouvoirs publics

Le médiateur 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 ».



Des montants de frais de résiliation toujours plus encadrés : exemples dans d'autres secteurs

Pour certains biens et services de première nécessité, le législateur s'est montré particulièrement attentif à renforcer la protection des consommateurs et a encadré la facturation de frais de résiliation anticipée lorsqu'elle ne l'était pas suffisamment.

Prêts immobiliers : l'indemnité due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation ne peut excéder 6 mois d'intérêts sur le capital remboursé, sans pouvoir dépasser 3% du capital restant dû.

Assurances : de nombreuses possibilités de résiliation sans frais s'offrent au consommateur. Parmi elles, la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit la faculté de résiliation à tout moment du contrat d'assurance pour les assurances multirisques habitation, automobile ou affinitaire. À cette liste, la loi du 14 juillet 2019 a ajouté les complémentaires santé tandis que le projet de loi « simplification » prévoit d'y intégrer, pour les professionnels, les assurances dommages.

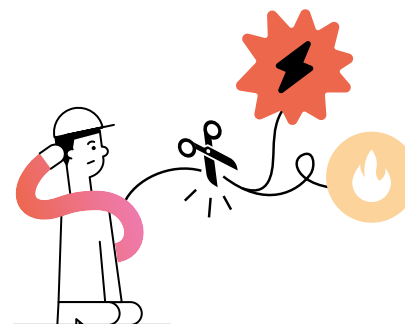
Communications électroniques (téléphone, internet, télévision) : depuis l'ordonnance du 26 mai 2021 et la loi du 16 août 2022 sur le pouvoir d'achat, lorsque la résiliation par le consommateur intervient à partir de la fin du 12^e mois, il n'est pas redevable de tels frais. Le législateur prévoit une exception, aussitôt encadrée, si le contrat comprend la vente d'un équipement (téléphone, télévision, etc.) : il ne peut être redevable que de 20% maximum des sommes dues (article L. 224-28 du code de la consommation).

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 (décès, cessation d'activité ou liquidation de l'entreprise...).

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.



Présenté le 24 avril 2024 par le Gouvernement, le « plan d'action : Simplification ! » contenait plusieurs actions dont les petites entreprises consommatrices d'énergie bénéficieraient grandement :

- Plafonnement des frais de résiliation anticipée ;
- Alignement des droits sur ceux des particuliers ;
- Simplification de la partie du code de l'énergie relative aux professionnels.

Maintenir l'interdiction de facturer des frais de résiliation anticipée aux consommateurs domestiques

Dans un contexte sensible pour le pouvoir d'achat des ménages et alors que l'urgence est au renforcement du cadre législatif actuel, le médiateur national de l'énergie est opposé à cette proposition formulée par certains fournisseurs, tentés de reporter sur leurs clients la charge du risque de leurs coûts d'approvisionnement.

Pouvoir changer de fournisseur d'énergie à tout moment et gratuitement est un principe fort, rappelé par les directives européennes sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie ; revenir dessus serait renoncer à ce qui est une protection des consommateurs et une garantie pour eux de ne pas être prisonniers d'une offre trop chère ou qui ne leur convient plus.

Au demeurant, il n'est absolument pas démontré que la facturation de ces frais soit une condition nécessaire pour qu'un fournisseur puisse proposer des offres attractives, ni qu'elle garantisse aux consommateurs des prix plus compétitifs. En revanche, le médiateur national de l'énergie a tiré de son expérience la certitude que ces frais sont la source de nombreux litiges, car il le constate quotidiennement dans plus de 50% des saisines de TPE et de copropriétés qu'il instruit, alors que ces frais peuvent atteindre des montants très importants.

¹⁰ Visés aux articles L. 332-1 et L. 442-1 du code de l'énergie.

¹¹ Articles L. 332-2, L. 332-2-1 et L. 442-2 du code de l'énergie.

LES AUTRES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

En complément du dossier détaillé pour renforcer la protection dont bénéficient les petits professionnels, les principales propositions du médiateur sont les suivantes :

AMÉLIORER L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS	Renforcer l'information du consommateur confronté à une modification de son contrat à durée indéterminée
	Encadrer les modalités de renouvellement automatique à l'échéance des contrats à durée déterminée
	Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre de la souscription d'un contrat
METTRE EN PLACE UN ENCADREMENT PLUS STRICT DES ÉVOLUTIONS DE PRIX	Encadrer la possibilité donnée au fournisseur de modifier unilatéralement le contrat
	Interdire expressément les offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation
	Revoir systématiquement le montant des mensualités
LUTTER CONTRE LES MAUVAISES PRATIQUES COMMERCIALES	Interdire le démarchage commercial pour la fourniture d'énergie
	Renforcer l'encadrement des comparateurs privés d'offres de fourniture d'énergie
	Renforcer les conditions d'octroi des autorisations de fourniture d'énergie et les pouvoirs de sanction

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
	Étendre l'application de la trêve hivernale au gaz propane
	Porter à trois semaines le délai de paiement d'une facture d'énergie
LIMITER LES LITIGES LIÉS AUX RELEVÉS DE CONSOMMATION OU ERREURS D'IDENTIFICATION DE COMPTEURS	Ré-automatiser en totalité la distribution du chèque énergie, au lieu d'une automatisation partielle par croisement de fichiers
	Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service ou la résiliation d'un contrat
MIEUX RESPECTER LE CHOIX ET L'INTÉRÊT DU CONSOMMATEUR	Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dès la détection d'une erreur d'identification du compteur
	Respecter la date de résiliation demandée par le consommateur
	Revoir systématiquement le montant des mensualités
LIMITER LES RISQUES DE LITIGES RELATIFS AUX COLONNES MONTANTES	Proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la consommation réelle
	Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif »
LUTTER CONTRE L'ABSENCE DE CONCURRENCE SUR LES TERRITOIRES DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION (ELD)	

Ces propositions sont détaillées sur le site



10 RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES EN 2024

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
PAIEMENT/RÈGLEMENT	
PARTICULIER 	Lorsque le fournisseur règle l'énergie injectée à ses clients, il doit leur transmettre les bases de calcul des sommes versées (période concernée, nombre de kWh pris en compte justifié par un index de début et de fin, prix appliqués et détails de l'indexation des prix). D2024-10252 
PARTICULIER 	Le fournisseur doit respecter ses engagements contractuels en versant à ses clients, dans les délais impartis, les sommes dues au titre du rachat de leur production d'électricité. D2024-10252 
PRIX/TARIFS	
PARTICULIER 	Le fournisseur doit améliorer l'information sur ses prix de vente. Cette amélioration doit en particulier porter sur les grilles tarifaires, qui doivent expressément mentionner, comme sur les courriers de renouvellement, que les prix annoncés sont susceptibles d'évoluer entre la date à laquelle ils sont affichés et la date d'entrée en vigueur du contrat, en fonction des variations de l'indice d'indexation ou de toute évolution légale ou réglementaire qui interviendrait dans ce délai. D2024-11905 
PAIEMENTS	
PARTICULIER 	Le fournisseur doit transmettre à ses clients des situations de compte transparentes et compréhensibles, leur permettant de vérifier les sommes prises en compte dans le calcul de leur solde. Les situations de compte doivent différencier clairement les montants facturés, réglés, remboursés et détailler chacune des opérations prises en compte avec des libellés transparents et compréhensibles, permettant à tout consommateur de vérifier aisément son solde. D2024-09960 



Électricité



Gaz naturel

RACCORDEMENT/DEVIS	
PARTICULIER 	Le distributeur devrait mentionner dans ses offres de raccordement la description des travaux imposés à ses clients, sous la forme d'une liste détaillée, strictement limitative, sans la faire précéder de « notamment », de « tel que » ou de toute autre expression créant une incertitude sur l'étendue des travaux en cause. D2024-03795 
FACTURATION/INFORMATION	
PARTICULIER 	Le fournisseur devrait mentionner sur les conditions particulières de vente et sur les factures d'électricité de ses clients titulaires d'une option tarifaire du TURPE avec différenciation temporelle les plages horaires d'heures creuses ainsi que les périodes de haute et de basse saison. D2023-27617 
PARTICULIER 	Le fournisseur doit modifier la présentation de ses factures afin d'y faire figurer les plages horaires des HC, comme le font généralement les fournisseurs pour la bonne information de leurs clients. D2023-23533 
RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION	
PARTICULIER 	Le fournisseur doit se conformer à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel en répartissant la consommation facturée avant et après un changement de prix au prorata temporis en l'absence d'index réel. D2023-23533 
MISE EN SERVICE/RÉSILIATION	
PROFESSIONNEL 	Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel devraient prévoir des modalités de calcul des indemnités de résiliation anticipée, transparentes et compréhensibles, permettant au consommateur de déterminer leur montant à tout moment, afin qu'il puisse choisir de changer de fournisseur en connaissance de cause. D2023-20809 
PROFESSIONNEL 	Le fournisseur doit se conformer à une pratique consistant à insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais facturés si le contrat est résilié avant son terme ; cette information doit être accompagnée d'une illustration chiffrée permettant au client d'évaluer le montant des frais de résiliation auxquels il s'expose en cas de résiliation anticipée de son contrat. D2023-20809 

06

INFORMATION
—P 104 À 105

LITIGES
—P 106 À 111



CHIFFRES CLÉS

INFORMATION

3,6 millions



de consommateurs
renseignés

305 328

de consultations sur
energie-mediateur.fr

3,2 millions

de consultations sur
energie-info.fr

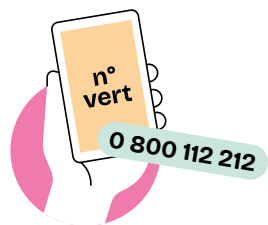
dont

1,9 millions

de comparaisons
d'offres

6 294

demandes via
le formulaire



106 999

appels
au n° vert

dont

61 776

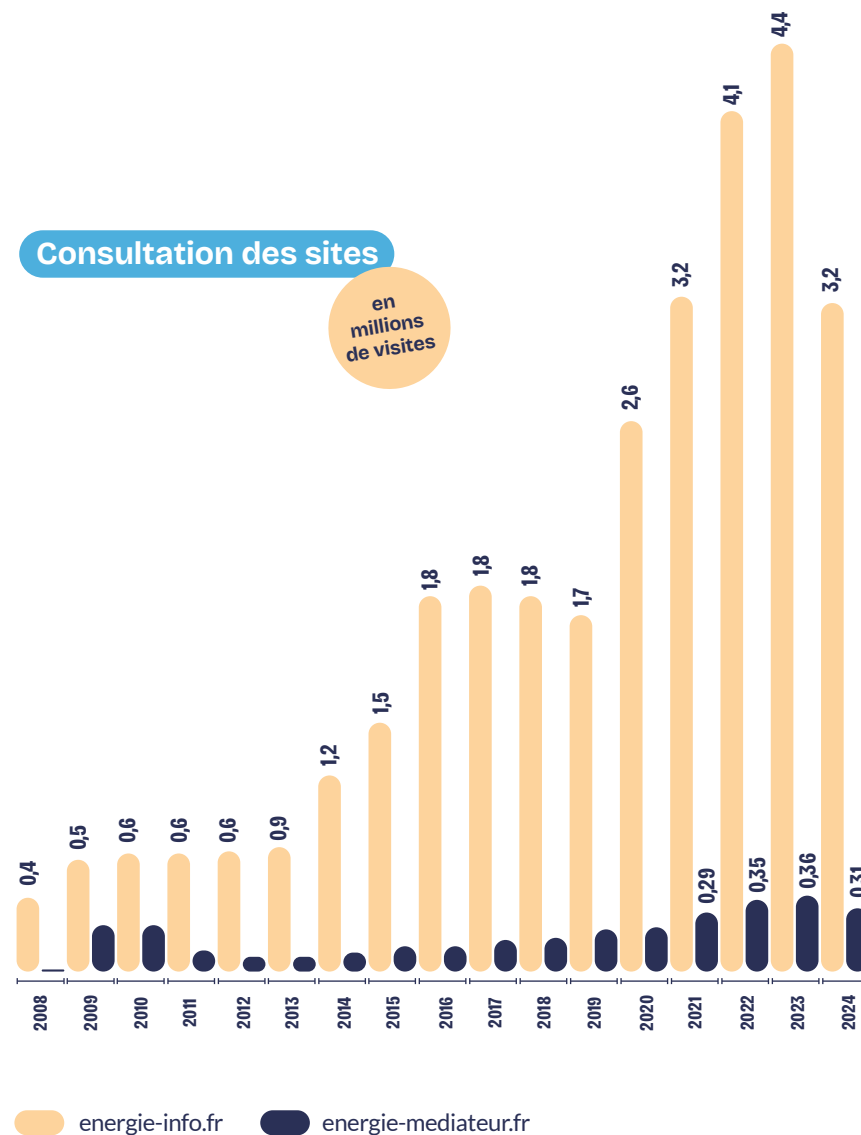
appels traités
par un conseiller

45 223

pour la liste
des fournisseurs

Consultation des sites

en
millions
de visites



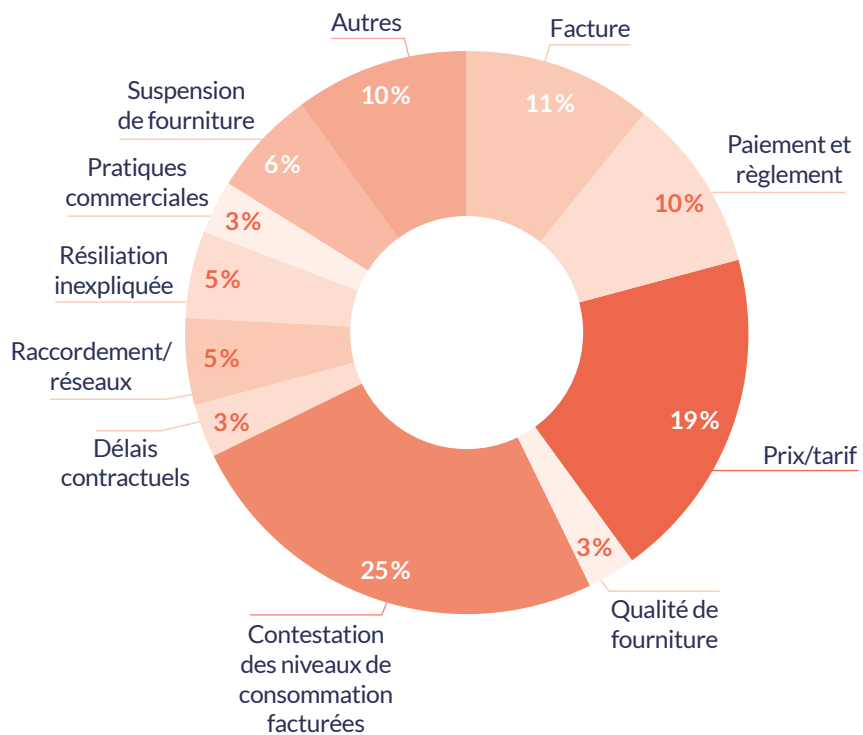
LITIGES

29 460

litiges reçus



Typologie des litiges reçus



Canaux de réception des litiges

17 782

litiges reçus via
energie-info

dont

3 366

par écrit
(courrier, courriel,
ou formulaire internet)

14 416

par téléphone
(numéro vert)

11 678

saisines formelles
(demandes de médiation)

dont

8 749

saisines via Sollen

2 929

saisines par
courrier

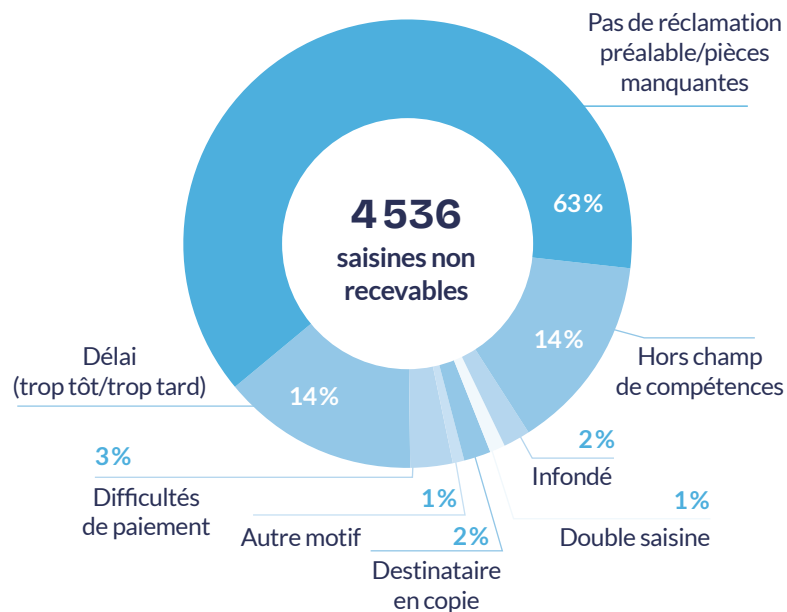
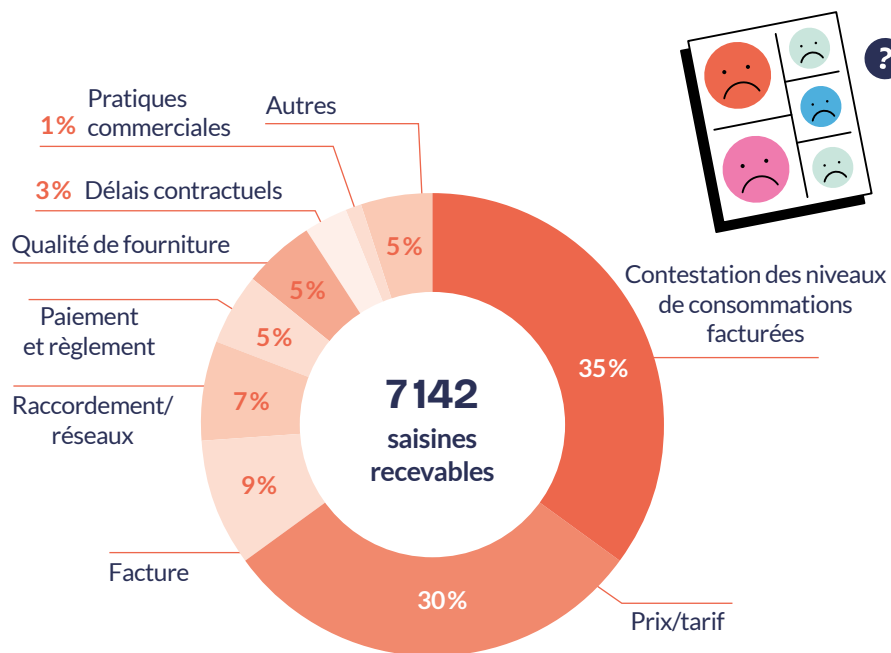


=

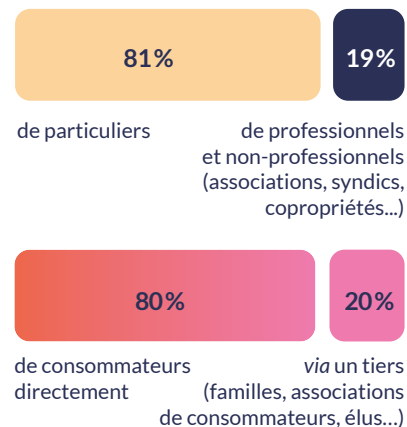
29 460

litiges reçus

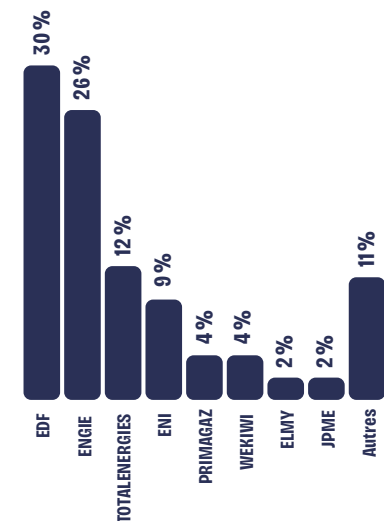
Typologie des saisines en médiation



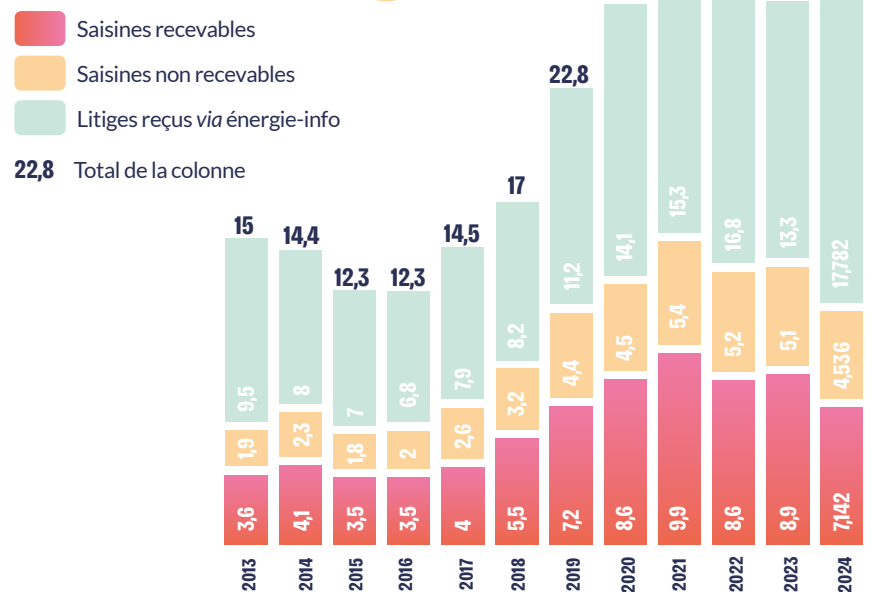
Profil des requérants parmi les saisines recevables

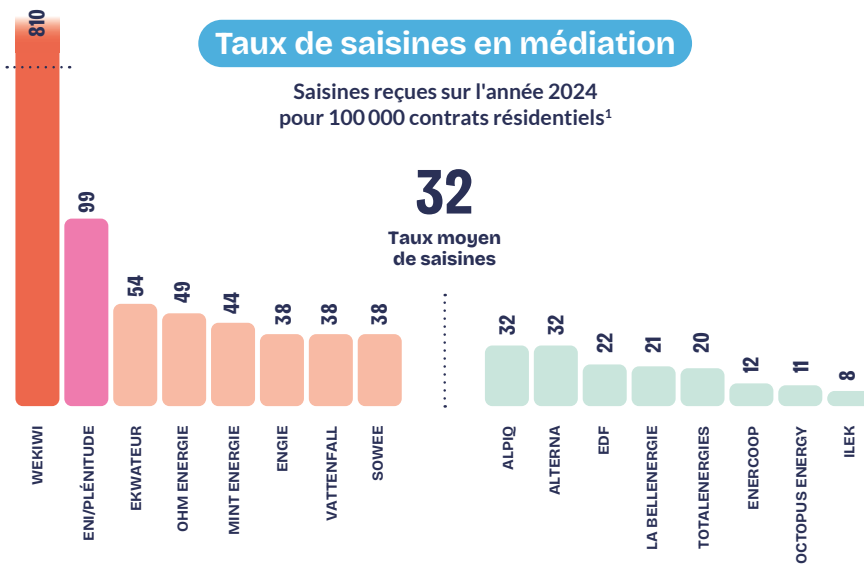


Répartition des saisines recevables par fournisseur



Évolution du nombre de litiges reçus





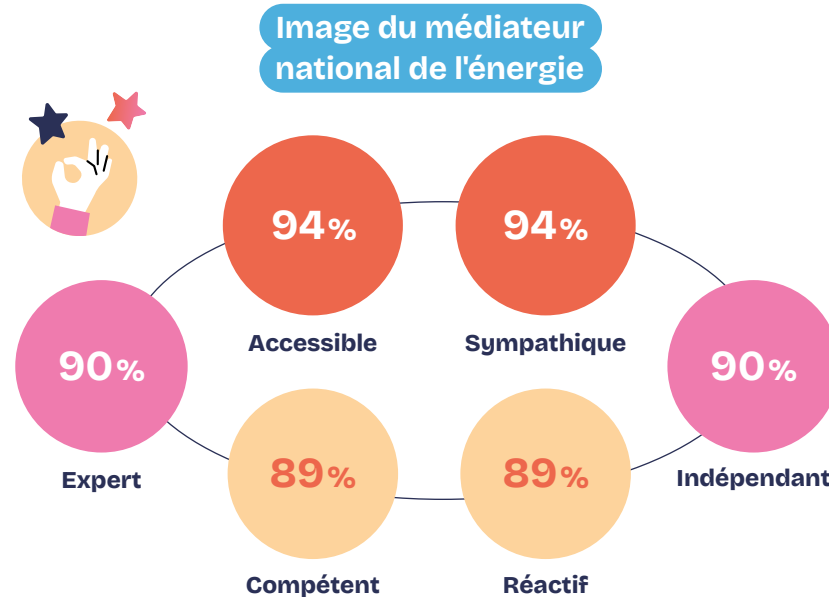
Chiffres clés de la médiation



Satisfaction des consommateurs



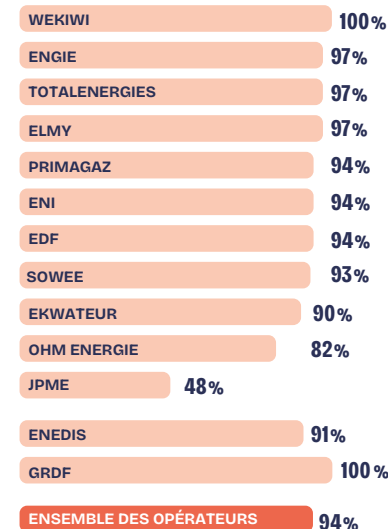
¹ Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen calculé par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 30 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF.



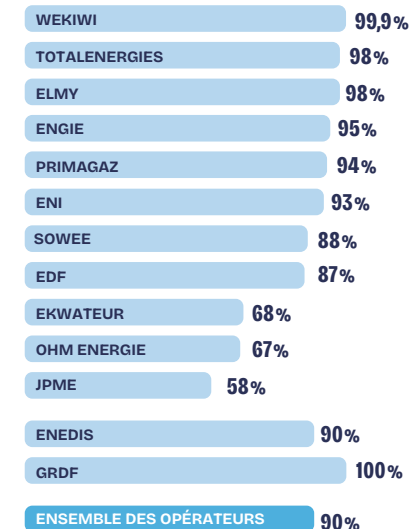
Suivi des préconisations

Seuls apparaissent les opérateurs ayant fait l'objet d'au moins 100 préconisations.

Financières et non financières



Financières (% accordé en moyenne)



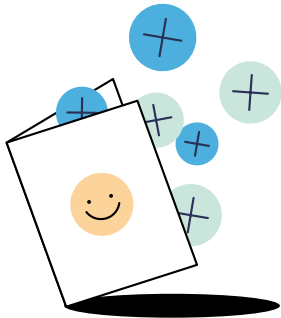
Bilan 2024

ACTIF	BRUT	Amortissement dépréciation	NET	PASSIF	
ACTIF IMMOBILISÉ				FONDS PROPRES	
Immobilisations incorporelles	852 819,63€	640 909,61€	211 910,02€	Report à nouveau	2 550 571,53€
Installations techniques, matériels et outillage	453 590,25€	453 590,25€	/	Résultat de l'exercice (bénéfice ou perte)	-894 204,40€
Autres immobilisations corporelles	341 621,49€	277 194,94€	64 426,55€	TOTAL FONDS PROPRES 1 656 367,13 €	
Immobilisations corporelles en cours	11 415,00€	/	11 415,00€	Provisions pour charges	114 394,53€
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	1 659 446,37 €	1 371 694,80 €	287 751,57 €	TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	114 394,53 €
ACTIF CIRCULANT				DETTES NON FINANCIÈRES	
Créances sur les autres débiteurs	288,00€	/	288,00€	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	90 881,26€
Charges constatées d'avance	25 423,38€	/	25 423,38€	Dettes fiscales et sociales	2 614,83€
TOTAL ACTIF CIRCULANT (HORS TRÉSORERIE)	25 711,38 €	/	25 711,38 €	TOTAL DETTES NON FINANCIÈRES	93 496,09 €
TRÉSORERIE					
Disponibilités	1 550 794,80€	/	1 550 794,80€		
TOTAL TRÉSORERIE	1 550 794,80 €	/	1 550 794,80 €		
TOTAL GÉNÉRAL	3 235 952,55 €	1 371 694,80 €	1 864 257,75 €	TOTAL GÉNÉRAL	1 864 257,75 €

Compte de résultat 2024

PRODUITS DE FONCTIONNEMENT	
Subvention de fonctionnement en provenance de l'État	4 000 000,00€
Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions	110 852,66€
TOTAL PRODUITS DE FONCTIONNEMENT	4 110 852,66 €
CHARGES DE FONCTIONNEMENT	
Consommation de marchandises et approvisionnements, réalisation de travaux et consommation directe de services par l'organisme au titre de son activité ainsi que les charges liées à la variation des stocks	1 348 702,02€
CHARGES DE PERSONNEL	
Salaires, traitements et rémunérations diverses	2 689 443,90€
Charges sociales	760 540,23€
Autres charges de personnel	46 054,55€
Autres charges de fonctionnement	44 488,84€
Dotations aux amortissements, dépréciations, provisions et valeurs nettes comptables des actifs cédés	115 827,52€
TOTAL CHARGES DE FONCTIONNEMENT	5 005 057,06 €
RÉSULTAT DE L'ACTIVITÉ	- 894 204,4 €





Fin de rédaction des textes : 5 mai 2025

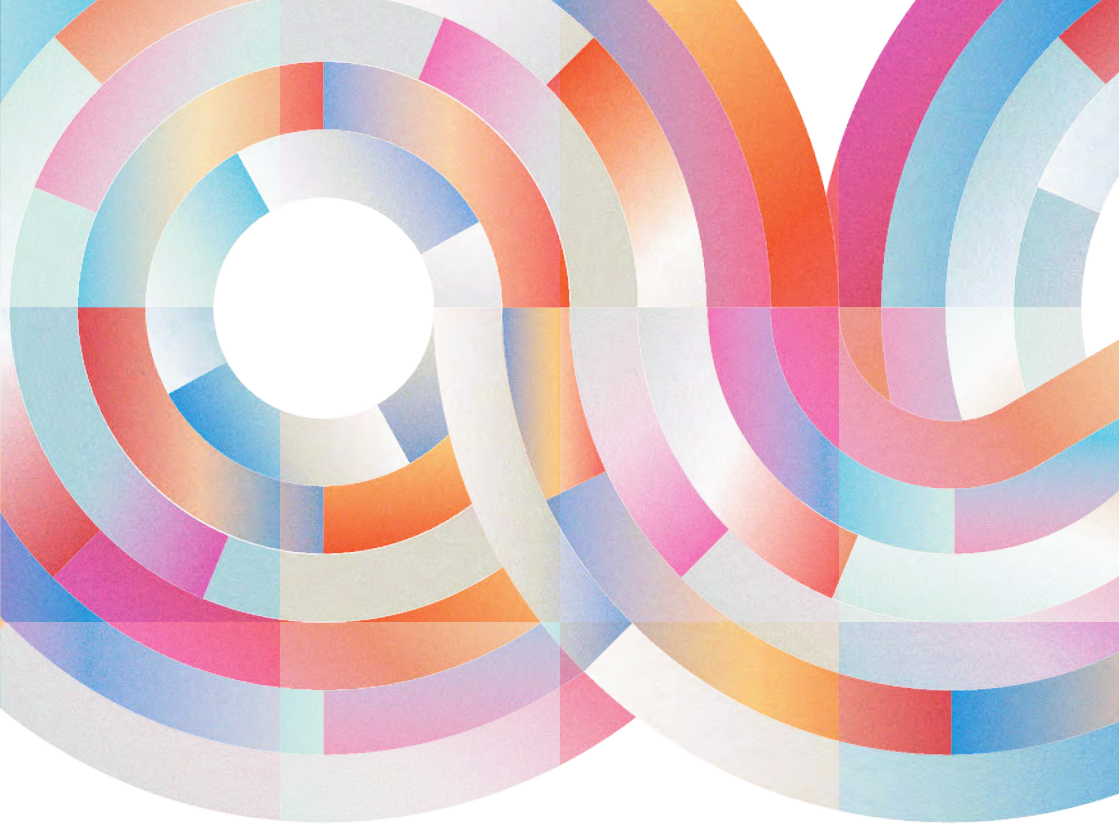
© Impression : Média Graphic

Création graphique : pollenstudio.fr

Rédaction : SUO SCIENTE

Typographie : Jean-Luc, Atelier Carvalho Bernau

ISSN 2417-3231



**Le médiateur
national
de l'énergie**

**energie-info.fr
energie-mediateur.fr**