

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025

2025

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité. Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.



ÉDITO

Chaque année, les échanges nourris avec les consommateurs, particuliers comme petits professionnels, offrent au médiateur national de l'énergie une vision concrète et immédiate du fonctionnement des marchés de détail. Cette proximité constitue un atout essentiel : elle permet de détecter, en amont, les difficultés rencontrées sur le terrain et d'identifier les conséquences des évolutions à l'œuvre dans un secteur en mutation.

L'année 2025 s'inscrit dans un contexte de consolidation et de relative accalmie après les tensions exceptionnelles qu'ont connues les marchés de l'énergie. La baisse des prix observée a contribué à une diminution des saisines adressées au médiateur, en recul de 10 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution a permis de réduire significativement les délais de traitement, qui s'établissent désormais à 86 jours en moyenne, contre 131 jours en 2024. Elle traduit également une certaine stabilisation du marché après plusieurs années marquées par une forte volatilité.

Pour autant, cette amélioration quantitative ne doit pas masquer des évolutions qualitatives importantes. Les litiges soumis au médiateur apparaissent, en effet, plus complexes et plus difficiles à résoudre. Le taux d'accords amiables a ainsi reculé de manière notable. Les situations héritées de la crise énergétique ont cédé la place à des différends plus singuliers, impliquant notamment des consommateurs professionnels ou des copropriétés. Ces dossiers exigent des analyses approfondies et un temps d'instruction accru.

Dans le cadre de sa mission d'information, le médiateur national de l'énergie a informé en 2025 plus de 3,7 millions de personnes, en hausse de 3 % par rapport à 2024. Cette augmentation traduit un fort besoin des consommateurs pour une information neutre et objective, dans un marché de plus en plus complexe.

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie a poursuivi son action avec des moyens maîtrisés. À effectifs constants et avec un budget global stable, il a su adapter son organisation pour maintenir la qualité de son service.

Au-delà de son rôle d'information et de règlement des litiges, le médiateur conserve pleinement sa fonction d'observateur et d'alerte. Les mutations rapides que connaît le secteur, marqué par l'électrification des usages, la volonté des consommateurs d'exploiter la flexibilité lorsqu'ils peuvent déplacer leurs consommations d'électricité et des réformes importantes du cadre dans lequel opèrent les opérateurs (mise en place d'obligations prudentielles et fin de

l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique), mettent en lumière de nouveaux enjeux. La complexification des offres de fourniture d'énergie, la diversification des acteurs et l'émergence de modèles contractuels dits « innovants » appellent une vigilance accrue. L'innovation, si elle est porteuse d'opportunités, ne doit pas s'accompagner d'une trop grande complexité ou d'un transfert de risques vers les usagers. Elle doit au contraire s'inscrire dans un cadre réglementaire sécurisant, garantissant la compréhension des offres et la pérennité des engagements contractuels.

En fixant ses analyses dans la réalité des litiges traités quotidiennement, le médiateur national de l'énergie propose aux pouvoirs publics des évolutions législatives et réglementaires documentées. Elles visent le plus souvent à clarifier ou compléter le droit à partir des pratiques observées chez les opérateurs et à répondre aux difficultés rencontrées par les consommateurs.

Je propose dans ce rapport des évolutions sur deux sujets qui font écho aux cartons rouges attribués cette année à PRIMAGAZ et JPME pour la seconde année consécutive : la meilleure protection des consommateurs de GPL et la sécurisation de l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque.

De plus, je considère indispensable de tirer toutes les leçons de la crise des prix de l'énergie de 2022-2023, ce qui nécessite des avancées législatives et réglementaires. La crise actuelle au Moyen-Orient et ses conséquences nous rappellent avec force à quel point les consommateurs sont exposés au marché et à la volatilité des prix de

l'énergie. Je me félicite que certaines des recommandations du médiateur, visant à tirer les enseignements de la crise des prix de l'énergie, aient été reprises dans le projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE), en cours d'examen par le Parlement. J'ai néanmoins exprimé de fortes réserves quant à l'extension, envisagée par le texte initial, des frais de résiliation anticipée aux consommateurs particuliers ayant souscrit une offre de fourniture d'électricité pour la recharge de leur véhicule électrique.

Pour conclure, je constate que, même en période de relative stabilisation des prix, la précarité énergétique est toujours à un niveau élevé. Malgré une légère baisse par rapport à 2024, le nombre d'interventions pour impayés en 2025 a touché 1,2 million de ménages, tandis que 36 % des ménages déclaraient la même année rencontrer des difficultés pour payer leurs factures d'énergie (28 % en 2024). Je rappelle que l'électricité est un bien de première nécessité, et à ce titre, je réitère mon appel à interdire les coupures d'électricité pour impayés et à réautomatiser l'attribution du chèque énergie dès 2027.

Fort de son ancrage au plus près du terrain, le médiateur national de l'énergie continuera d'exercer avec vigilance ses missions d'information, de médiation et d'alerte. Il poursuivra, en toute indépendance, son action en faveur d'une meilleure protection des consommateurs et de l'amélioration du fonctionnement des marchés de détail.

Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie



01 02 03 04 05 06

SYNTHÈSE

Faits marquants P 10 À 15
Cartons rouges P 16 & 17

INFORMATION

P 20 À 35

MÉDIATION

P 38 À 85

PROTECTION

P 88 À 105

FONCTIONNEMENT

P 108 À 113

CHIFFRES CLÉS 2025

P 116 À 123

ÉDITO

P 4

ANNEXE FINANCIÈRE

P 124 & 125

SYNTHÈSE

En 2025, le médiateur national de l'énergie est resté fortement mobilisé pour informer les consommateurs d'énergie et résoudre leurs litiges. Malgré une baisse des saisines, leur complexité a augmenté. Le médiateur alerte sur certaines mauvaises pratiques et attribue, pour la seconde année consécutive, un carton rouge aux fournisseurs PRIMAGAZ et JPME. Dans un contexte géopolitique incertain, il appelle à renforcer la protection des consommateurs d'énergie et l'encadrement du marché.

FAITS MARQUANTS
DE L'ANNÉE 2025
P 10 À 15

LE MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE ATTRIBUE
UN CARTON ROUGE À
PRIMAGAZ ET À JPME
P 16 À 17

01

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2025

Un médiateur national de l'énergie plus que jamais attentif aux évolutions qui impactent les consommateurs et qui se veut force de propositions.

Les équipes du médiateur national de l'énergie sont restées très mobilisées en 2025 dans leurs missions d'information et de médiation. Plus de 3,7 millions de personnes ont été informées grâce au numéro vert du médiateur et ses sites internet, soit 3 % de plus qu'en 2024. Sollicité par plus de 10 400 saisines de consommateurs, dont 6 545 saisines recevables, le médiateur national de l'énergie a émis 6 812 recommandations de solutions, réduisant ainsi le nombre de saisines recevables en cours de traitement. Ces recommandations ont donné lieu à 10,5 millions d'euros de dédommagements et de remboursements aux consommateurs qui avaient saisi le médiateur. Si les saisines ont baissé de 10 % par rapport à 2024, l'activité n'en est pas moins restée soutenue, en raison de dossiers plus complexes à traiter, que cette complexité soit à caractère technique ou contractuel (autoconsommation d'électricité photovoltaïque, raccordement ou ouvrages réseau, etc.).

La situation géopolitique au Moyen-Orient ayant récemment rappelé la volatilité des prix de l'énergie, le médiateur maintient sa vigilance sur les pratiques des fournisseurs et appelle à renforcer la protection des consommateurs.

10,5
MILLIONS D'EUROS
DE DÉDOMMAGEMENTS
ET REMBOURSEMENTS
AUX CONSOMMATEURS

UNE VISION À 360° NÉCESSAIRE DANS UN CONTEXTE ENCORE INCERTAIN

Le marché de l'énergie français a vécu une accalmie en 2024 et 2025 par rapport à la crise énergétique de 2022-2023. Les prix de gros des énergies sont redescendus, grâce à de moindres tensions sur le marché gazier européen et à une reprise de la production d'électricité nucléaire.

Cette accalmie est néanmoins toute relative : la répercussion des baisses de prix sur les factures des consommateurs n'est pas systématique, et avec la fin de l'ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique), de nombreux fournisseurs d'électricité sont amenés à revoir leur approvisionnement qui dépend davantage des prix de marché. Début 2026, des questions nouvelles apparaissent. Quelles seront l'ampleur et la durée de la hausse du prix des énergies fossiles importées (gaz naturel, GPL), à la suite de la guerre au Moyen-Orient ? Dans le cadre de la nouvelle programmation pluriannuelle de l'énergie et de la recherche d'une plus grande souveraineté énergétique, quel sera le rythme de développement de l'électrification des usages souhaitée par le Gouvernement, et avec quelles conséquences sur les offres de fourniture de gaz et d'électricité ? Comment vont

évoluer les factures des consommateurs avec l'intégration de nouveaux coûts (certificats d'économies d'énergie, certificats de production de biogaz, quotas carbone) ou de nouvelles flexibilités ?

Dans ce contexte global incertain, le médiateur national de l'énergie est plus que jamais attentif aux répercussions éventuelles sur les consommateurs. La diversité et la clarté des offres de fourniture d'énergie doivent leur permettre un choix en toute transparence et en toute sécurité, en préservant leur confiance dans un marché de l'énergie ouvert à la concurrence. Cette confiance qui s'est confirmée en 2025, reste néanmoins fragile au vu de la proportion de foyers (85 %) qui estiment que les factures d'énergie représentent une part encore trop importante de leur budget.¹



1. Baromètre énergie-info du médiateur national de l'énergie, octobre 2025.

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EST AU CONTACT DIRECT DES CONSOMMATEURS

Le médiateur national de l'énergie a informé plus de 3,7 millions de personnes en 2025, un chiffre légèrement en hausse par rapport à 2024 (voir page 116). Une majorité d'entre elles a consulté le site « energie-info.fr » (3,3 millions) dont une grande part pour utiliser son comparateur d'offres (2,4 millions). Une hausse significative de la fréquentation du comparateur d'offres est à noter (+25 % par rapport à 2024), traduisant une appétence renforcée des Français pour une information neutre et objective sur les offres de fourniture de gaz et d'électricité qui sont de plus en plus compétitives, afin de pouvoir choisir celle qui correspond le mieux à leurs besoins.

3,7
MILLIONS
DE PERSONNES
INFORMÉES PAR LE
MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE
EN 2025

La relation de proximité entre les consommateurs et le médiateur national de l'énergie est indéniable, puisqu'il établit chaque année plus de 100 000 contacts directs en ligne ou par téléphone avec des particuliers et des professionnels. Ce niveau de dialogue est inégalé pour un service de l'État. Il l'oblige à tenir une posture d'écoute, de compréhension et d'empathie envers des consommateurs qui n'ont souvent eu aucune autre occasion de s'exprimer et d'exposer leur situation.

L'INSTRUCTION DES SAISINES EST RESTÉE SOUTENUE EN 2025

Bien qu'ayant baissé de 5 % par rapport à 2024, le nombre de litiges enregistrés en 2025 (28 076) est toujours supérieur à celui de 2023 (27 350). L'activité de médiation reste importante en 2025, avec 10 475 saisines, dont 6 545 recevables. Les particuliers représentent 84 % des saisines recevables (voir page 45).

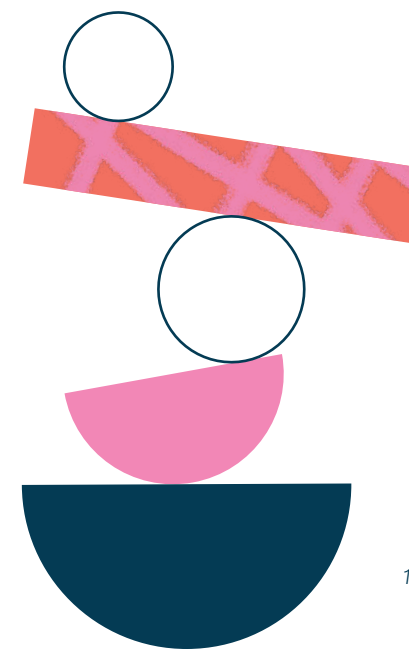
La baisse du nombre de litiges s'explique essentiellement par la baisse des difficultés entre consommateurs et fournisseurs liées aux prix facturés et à leur évolution avec l'éloignement de la crise des prix de l'énergie et, dans une moindre mesure, par la réduction des litiges liés à la facturation du fait de la généralisation des compteurs communicants.

Cette baisse se ressent particulièrement chez les fournisseurs ayant le plus de clients en 2025 : - 34 % de litiges recevables pour ENGIE ; - 12 % pour EDF et TOTALENERGIES. Les litiges avec le distributeur GRDF ont également baissé (- 17 %).

Les sujets principaux de litiges traités en médiation sont les contestations des niveaux de consommation (2 586 saisines recevables), les prix et les tarifs (844), les facturations (714) et les paiements/règlements (324). Les sujets propres aux gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité (essentiellement ENEDIS) restent importants : 445 saisines recevables sur la qualité de fourniture d'électricité, 367 sur les raccordements et 212 pour ce qui touche les ouvrages réseau (voir page 59). L'année 2025 a aussi vu plus d'un doublement du nombre de saisines recevables concernant le photovoltaïque (579).

Chez les professionnels et assimilés (TPE et copropriétés principalement), les litiges les plus marquants sont les défauts de mise en œuvre des aides publiques prévues par l'État pendant la crise des prix, l'application d'indemnités de résiliation anticipée et des niveaux de consommation sous-estimés par les gestionnaires de réseaux (voir page 68).

Le délai moyen de traitement d'une saisine recevable a été de 86 jours en 2025. C'est la première fois depuis 2020 qu'il repasse sous la barre réglementaire de 90 jours. 6 812 recommandations et accords amiables de solutions ont été émis, qui ont donné lieu à 10,5 millions d'euros de remboursements et dédommagements des opérateurs aux consommateurs. Environ la moitié des médiations se conclut par un accord amiable entre les parties. Globalement, 82 % des personnes qui ont saisi le médiateur national de l'énergie sont satisfaites de son action et 90 % se déclarent prêtes à le recommander à un proche. Ce bon résultat s'explique par des propositions de solutions adaptées aux litiges, sur la base d'une équité de traitement, et fondées sur la situation personnelle de chaque consommateur.



LES INITIATIVES DU MÉDIATEUR POUR RENFORCER LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie profite de son poste d'observateur pour mieux identifier et comprendre les signaux faibles sur les conséquences des politiques publiques et des pratiques commerciales des opérateurs dans le secteur de l'énergie.

Par son rôle de vigie, il a la capacité de signaler aux pouvoirs publics les pratiques nouvelles nécessitant des évolutions législatives ou réglementaires, et de contribuer à leur action par des suggestions inspirées de ses constats concrets.

En ancrant ses analyses dans la réalité des litiges que ses équipes sont amenées à traiter quotidiennement, le médiateur national de l'énergie propose des évolutions législatives ou réglementaires sur deux sujets qui ressortent de leurs instructions en 2025 : la protection des consommateurs de GPL (voir page 50) et l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque (voir page 54).

Le médiateur national de l'énergie se félicite qu'une partie de ses propositions, destinées à tirer les leçons de la crise des prix de l'énergie, soit reprise dans la loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE), actuellement examinée par le Parlement : le renforcement de l'information des consommateurs

à la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie, la révision de l'échéancier de paiement ou encaissement de la facturation de frais de résiliation anticipée pour les petits professionnels. Il propose aux parlementaires de compléter le texte, en prévoyant que tout changement de type d'offre (au sens des types d'offres définies par la CRE), à l'initiative du fournisseur, soit soumis au consentement explicite de son client.

Le médiateur national de l'énergie est très défavorable à l'extension, proposée par le texte, d'étendre les frais de résiliation anticipée aux consommateurs particuliers optant pour une offre de fourniture d'électricité destinée à la recharge de leur véhicule électrique (voir page 93). Alors que le pays cherche à électrifier ses usages, il considère que cette clause contractuelle constituerait une contrainte pour les particuliers, dès lors qu'elle limiterait leur liberté de changer de fournisseurs sans frais. Compte tenu des nombreux litiges résultant de la facturation de ces frais chez les professionnels et assimilés, le médiateur estime que le projet de loi DDADUE devrait renoncer à cette disposition.

Enfin, le médiateur national de l'énergie reste vigilant sur les pratiques des intermédiaires de vente, parmi lesquels les comparateurs d'offres en ligne, qu'il recommande de mieux encadrer.

85 %

**DES FOYERS ESTIMENT
QUE LES FACTURES
D'ÉNERGIE REPRÉSENTENT
UNE PART ENCORE
TROP IMPORTANTE
DE LEUR BUDGET**



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ATTRIBUE UN CARTON ROUGE À PRIMAGAZ ET À JPME

Le médiateur national de l'énergie octroie deux cartons rouges en 2025 à PRIMAGAZ et JPME, pour la seconde année consécutive.

Ces cartons rouges mettent en lumière la nécessité de mieux protéger les consommateurs de GPL et d'encadrer l'autoconsommation individuelle d'électricité photovoltaïque pour les particuliers.

CARTON ROUGE
n°1

PRIMAGAZ, POUR LE TRAITEMENT DÉFAILLANT DE SES CLIENTS DEPUIS FIN 2023

Le changement de système de facturation de PRIMAGAZ fin 2023 s'est transformé en une série de déconvenues pour ses clients, encore plus nombreux en 2025 à saisir le médiateur national de l'énergie qu'en 2024. Facturations perturbées, prélèvements bloqués, service clientèle inefficace, absence de traitement des réclamations : le médiateur national de l'énergie a enregistré 638 saisines de clients de PRIMAGAZ en 2025, dont près de 500 ont été déclarées recevables, auxquelles s'ajoutent près de 800 appels et courriels au service d'information énergie-info.

Beaucoup de consommateurs ne trouvent pas de solution directe avec ce fournisseur, alors que ce dernier pourrait – et devrait – leur accorder systématiquement des facilités de paiement et des dédommagements pour les désagréments causés par la gestion défaillante de leur contrat et de leur facturation.

Il est anormal par exemple que les équipes du médiateur national de l'énergie soient parfois obligées de se substituer au service client de PRIMAGAZ pour faire assurer la livraison de GPL à ses clients et traiter leurs réclamations restées sans réponses.

CARTON ROUGE
n°2

JPME, POUR LE DÉFAUT DE PAIEMENT QUASI GÉNÉRALISÉ DE SES CLIENTS

La société ACTELIOS SOLUTIONS (sous la marque JPME) s'est spécialisée dans l'achat de la production d'électricité des panneaux solaires photovoltaïques des particuliers. Il a reçu un carton rouge l'an dernier en raison des retards et défauts systématiques de paiement de l'électricité injectée par ses clients, et d'un service client inexistant. Le carton rouge est renouvelé cette année, car la situation s'est aggravée : le nombre de saisines de ses clients en 2025 (621) a plus que doublé par rapport à 2024, et JPME ne respecte pas toujours les engagements pris en médiation de payer ses clients, et quand il le fait, c'est avec beaucoup de retard (voir page 54).

Les agissements de JPME, dont certains sont susceptibles d'être qualifiés de délictueux, ont été

signalés en 2025 aux autorités compétentes par le médiateur national de l'énergie. Début 2026, son autorisation d'achat pour revente d'électricité lui a été retirée par le ministère de l'Économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique. Un retrait justifié mais inédit dont les conséquences sur les clients de JPME devront être suivies.

Plus globalement, l'autoconsommation photovoltaïque mériterait d'être mieux encadrée. Que les producteurs particuliers passent par des acheteurs privés ou par des acheteurs obligés (EDF OA) pour revendre leur électricité, des améliorations sont attendues afin de sécuriser les pratiques. Le médiateur national de l'énergie a proposé des évolutions allant en ce sens (voir page 57).

INFORMATION

Le médiateur national de l'énergie a informé plus de 3,7 millions de personnes en 2025, soit un peu plus qu'en 2024. Ses sites internet, et notamment son comparateur d'offres de fourniture d'énergie, dont la consultation a augmenté de 25 %, sont toujours très utilisés.

Face à cet engouement, le médiateur national de l'énergie a enrichi substantiellement les informations données aux consommateurs dans son comparateur d'offres.

LA MISSION D'INFORMATION
EST CENTRALE DANS LES
ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR
NATIONAL DE L'ÉNERGIE
P 20 À 23

LE SERVICE ÉNERGIE-INFO
ACCOMPAGNE ET ORIENTE
LES CONSOMMATEURS
P 24 À 30

LE COMPAREUR D'OFFRES
DE FOURNITURE DE GAZ ET
D'ÉLECTRICITÉ ÉVOLUE
P 31 À 35

02

LA MISSION D'INFORMATION EST CENTRALE DANS LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Informers les consommateurs est au cœur des missions du médiateur national de l'énergie. En 2025, 3,7 millions de personnes ont été informées par le service énergie-info, grâce au numéro vert gratuit et au site energie-info.fr, et par le site institutionnel energie-mediateur.fr.

Le médiateur national de l'énergie dispose de plusieurs canaux d'information :

- Son site internet energie-info.fr ;
- Son site institutionnel energie-mediateur.fr ;
- Le numéro vert 0 800 112 212.

Grâce à eux, plus de 3,7 millions de personnes ont été renseignées en 2025, soit une hausse de 3 % par rapport en 2024.

3,7
MILLIONS DE
CONSUMMATEURS
RENSEIGNÉS

Être au contact direct des consommateurs en leur apportant une information précise et pertinente est une spécificité du médiateur national de l'énergie. Les espaces de consultation et d'échanges

qu'il met à disposition par son service énergie-info constituent la porte d'entrée par laquelle les consommateurs peuvent mieux comprendre le marché de l'énergie et connaître leurs droits. Au cours des échanges avec les services du médiateur, la légalité d'une pratique peut être vérifiée et des démarches peuvent être engagées pour résoudre un litige avec un fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau de distribution.

En plus de cette information directe par ses propres moyens numériques et par sa plateforme d'appels, le médiateur national de l'énergie peut aussi s'appuyer sur des relais auprès des acteurs présents sur les territoires. « Nous avons par exemple mis en place des webinaires d'information auprès des conseillers France Services afin qu'ils puissent orienter les consommateurs d'énergie vers nos équipes en cas de besoin », expose Caroline Keller, cheffe du service Information et Communication du médiateur national de l'énergie.



L'information et les actualités dans le secteur de l'énergie sont également « poussées » par l'intermédiaire de newsletters mensuelles. Près de 2700 personnes y sont abonnées.

Les réseaux sociaux (Facebook, X, LinkedIn, Instagram) sont utilisés par le médiateur national de l'énergie, avec une audience constituée d'environ 16 500 followers (soit +20 % par rapport à 2024) tandis que de nouveaux réseaux sont testés (Bluesky et Threads).

En complément, trois lettres institutionnelles ont été publiées, permettant à chaque fois de faire un focus sur un sujet particulier : les comparateurs en ligne dans le numéro de février ; les propositions législatives pour la protection des consommateurs d'énergie en juillet ; et enfin, les temps forts des six ans de mandat d'Olivier Challan-Belval, médiateur national de l'énergie jusqu'en novembre 2025.

Les moyens d'information du médiateur au service des consommateurs

Pour informer les consommateurs, le médiateur national de l'énergie s'appuie sur trois principaux canaux :

- Le site internet « energie-info.fr ». Destiné au grand public, il informe sur le fonctionnement du marché de l'énergie et permet aux consommateurs de se renseigner sur les offres de fourniture d'électricité et de gaz disponibles via son comparateur ;
- Le numéro vert 0 800 112 212, gratuit et ouvert de 8h30 à 18h du lundi au vendredi, permet aux consommateurs d'être informés directement ou d'être orientés vers un serveur vocal interactif pour les demandes de liste de fournisseurs d'électricité et de gaz avec leurs coordonnées téléphoniques ;
- Le site internet institutionnel « energie-mediateur.fr » informe sur l'actualité, le rôle et les missions du médiateur national de l'énergie.

LES SITES INTERNET DU MÉDIATEUR SONT PLUS FRÉQUENTÉS

La très grande majorité des consultations du public a lieu sur le site « energie-info.fr » avec 3 314 252 visites en 2025. Ce chiffre est le plus élevé de l'histoire du médiateur national de l'énergie, si l'on ne tient pas compte des deux années exceptionnelles que furent 2022 et 2023, caractérisées par la crise de l'énergie et la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz.

L'information riche et de qualité apportée par le comparateur d'offres du site « energie-info.fr » attire la plupart des internautes. 2 379 490 d'entre eux ont utilisé cet outil qui permet de connaître et comparer les offres de fourniture d'électricité et de gaz disponibles sur leur territoire (voir page 116). Sa fréquentation a augmenté de 25 % par rapport à 2024. Le baromètre énergie-info¹ confirme d'ailleurs que les consommateurs qui ont changé de fournisseur ou qui ont envisagé de le faire ont, pour plus de la moitié (55 %), consulté un comparateur. Un niveau de consultation qui est de 5 points supérieur à celui de 2024.

LE NUMÉRO VERT ÉNERGIE-INFO MOINS SOLlicitÉ

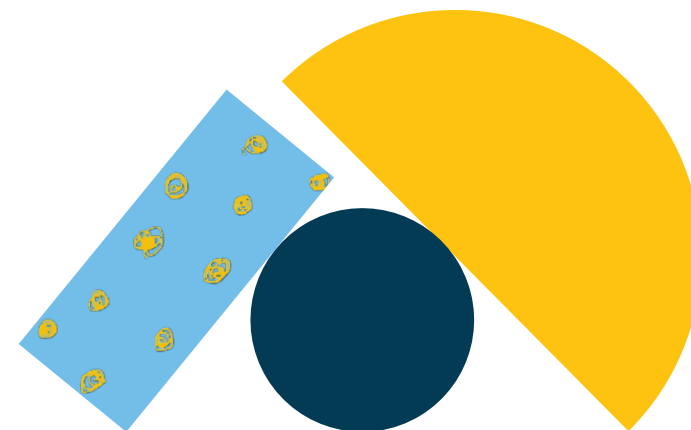
À l'inverse, le numéro vert gratuit 0 800 112 212 a connu une baisse du nombre d'appels (81 592 au total) de 23 % en 2025 par rapport à 2024. Cette baisse peut s'expliquer par un moindre nombre de litiges cette année (voir partie Médiation), mais aussi par la hausse des consultations sur internet.

Pourtant, la plateforme téléphonique reste un moyen fiable et rapide pour les consommateurs de voir orienter leur demande vers la bonne solution. 97 % des appels sont décrochés par le centre d'appels et le temps d'attente est inférieur à 10 secondes pour 71 % d'entre eux (au-dessus de l'objectif de 60 %).

Le traitement téléphonique est différencié selon les demandes. 32 976 appels ont été dirigés vers la liste des fournisseurs du serveur vocal interactif, et 48 616 ont été traités par un conseiller. Pour ceux nécessitant une réponse plus détaillée (6 % des appels), ainsi que pour les courriers, courriels et demandes via le site internet, le service énergie-info est intervenu et a traité 9 220 demandes en 2025 (-6 % par rapport à 2024). Dans ces cas, le taux de réponse en moins de deux jours ouvrés a été de 95 % en 2025, soit une légère progression par rapport aux 93 % de 2024.

Un numéro vert à haute qualité de service

Numéro vert **0 800 112 212**,
gratuit et ouvert de 8h30 à 18h du lundi au vendredi
Taux d'appels décrochés : **97 %**
Taux de réponse en moins de 10 secondes : **71 %**
Taux de rappel en moins de deux jours pour les demandes passées au niveau 2 : **95 %**



Du bon usage de l'intelligence artificielle

Comme indiqué dans le précédent rapport d'activité, les équipes du médiateur national de l'énergie ont testé un agent conversationnel à intelligence artificielle (chatbot) en 2025. Celui-ci devrait être implémenté en 2026 sur le site internet energie-info.fr afin d'aider les consommateurs à trouver plus rapidement l'information qu'ils cherchent. Ce système ne remplacera pas les relations directes avec un conseiller puisqu'il orientera les consommateurs vers le numéro vert gratuit 0 800 112 212 dès que nécessaire.

Le médiateur national de l'énergie appelle les consommateurs à la plus grande prudence lorsqu'ils utilisent des chatbots grand public pour trouver des arguments dans le cas d'un litige ou d'une médiation : comme certains retours d'expérience l'ont montré en 2025, il peut arriver que ces chatbots donnent une référence juridique qui, en réalité, n'existe pas ou est faussement interprétée par l'automate numérique.

¹ Baromètre réalisé auprès d'un échantillon de 2000 foyers, représentatif de l'ensemble des foyers français, interrogés du 10 au 17 septembre 2025 par voie électronique.

LE SERVICE ÉNERGIE-INFO ACCOMPAGNE ET ORIENTE LES CONSOMMATEURS

La majorité des sollicitations du service énergie-info portent sur des sujets récurrents mais certaines sont liées à l'actualité comme l'envoi tardif et semi-automatique du chèque énergie, l'évolution des plages horaires d'heures creuses, ou encore, les frais additionnels en l'absence de compteur Linky.

Les sollicitations du service énergie-info proviennent très majoritairement de consommateurs particuliers (93 %) et très peu de professionnels (6 %) ou de copropriétés et associations (1 %).

Deux tiers des demandes adressées aux conseillers concernent des questions, notamment sur les offres tandis qu'un tiers porte sur un litige avec un opérateur d'énergie.

Question 66 %

Demande concernant le fournisseur actuel (renvoi)	22 %
Offres/Services des fournisseurs	14 %
Contrat	7 %
Facture	5 %
Raccordement/Compteur	4 %
Suivi dossier en médiation	2 %
Autres questions	12 %

Litige 34 %

Contestation des niveaux de consommations facturées	6 %
Facture	4 %
Suspension de fourniture	4 %
Paieement et règlement	4 %
Prix/tarif	3 %
Résiliation inexpliquée	3 %
Ouvrages réseau/Qualité de fourniture/Raccordement	3 %
Délais contractuels	2 %
Pratiques commerciales	1 %
Autres litiges	4 %

51 893 demandes 100 %



35 %
DES FRANÇAIS
DÉCLARENT AVOIR
EU FROID DANS LEUR
LOGEMENT AU COURS
DE L'HIVER 2024-2025 ²

FACE AUX DIFFICULTÉS DE PAIEMENT QUI PERDURENT, VOIRE S'AMPLIFIENT, LE MÉDIATEUR JOUE UN RÔLE D'ORIENTATION ET DE SOUTIEN

En 2025, le service énergie-info note que les difficultés de paiement seules représentent 8 % des sollicitations (4 % suspension de fourniture et 4 % paiement et règlement), soit une légère hausse par rapport à 2024 (6 %). Elles sont le reflet d'un contexte social où la précarité énergétique continue de croître en France.

En cas de difficultés de paiement, sauf en cas de situation d'urgence, le rôle du médiateur national de l'énergie se limite à orienter les consommateurs vers les services sociaux, voire vers les Points Conseil Budget pour envisager un dossier de surendettement lorsque la dette est très élevée. Le médiateur observe davantage de sollicitations de consommateurs avec des dettes élevées (plusieurs milliers d'euros) ou ayant déjà un dossier de surendettement en cours. Ce constat est cohérent avec la hausse de 10 % du nombre de dossiers de surendettement déposés en 2025 à la Banque de France.³

² Baromètre Énergie-Info 2025

³ <https://www.banque-france.fr/fr/communiques-de-presse/surendettement-une-hausse-des-depots-qui-confirme-la-fragilite-des-menages-les-plus-modestes-dans-un>

Dans ce contexte, afin de faciliter les échanges entre les fournisseurs et les services sociaux, le médiateur tient à disposition des premiers la liste des CCAS et des seconds la liste des correspondants solidarité des fournisseurs. Il est d'ailleurs envisagé d'acter cette pratique informelle dans la révision en cours du décret relatif aux impayés⁴.

Le service énergie-info a été sollicité par des consommateurs faisant face à des fournisseurs parfois inflexibles au sujet de petites sommes impayées : un consommateur est accusé de « manquement grave à ses obligations de paiement » pour une dette de 58,47 euros, un autre est menacé, juste avant Noël, de réduction de puissance s'il ne paie pas à minima la moitié de sa dette de 1 500 euros. Les fournisseurs sont encore plus intransigeants avec leurs clients professionnels qui, de fait, ne bénéficient pas d'autant de protections que les particuliers : un client professionnel a reçu un mail de son fournisseur lui indiquant qu'il n'accorderait un échéancier de paiement qu'en cas d'erreur de facturation de sa part.



⁴ Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

Des consommateurs en difficulté de paiement contactent le service énergie-info pour signaler et se plaindre des situations qu'ils rencontrent dans les zones gérées par des entreprises locales de distribution (ELD). En effet, les consommateurs sont généralement sans alternative de fourniture d'électricité ou de gaz dans ces territoires où la concurrence est rare voire inexistante. En cas d'endettement ou de factures d'énergie impayées, les ménages peuvent voir leur contrat de fourniture résilié par l'ELD, sans possibilité d'une fourniture minimum et d'un échéancier de paiement compatible avec leurs ressources. Par exemple, dans un dossier traité en décembre par énergie-info (D2025-17119), d'une famille privée d'électricité depuis avril 2025 en raison d'un contrat résilié pour impayé, SYNELVA a refusé de rétablir un nouveau contrat au tarif réglementé, même avec une puissance minimum, tant que la dette n'était pas entièrement réglée, et ce même après intervention du service énergie-info. Concernant l'électricité, la situation reste donc bloquée en l'absence de fournisseur de dernier recours. L'intervention de la direction générale du médiateur national de l'énergie est parfois nécessaire pour

débloquer la situation, comme dans le cas d'un ménage auquel GEDIA refusait d'établir un contrat d'électricité au motif que celui-ci devait solder une dette sur une facture d'eau. (D2026-01923)

En 2025, au-delà des attitudes parfois intransigeantes vis-à-vis des clients en défaut de paiement, des difficultés perdurent avec certaines ELD : non-disponibilité de l'offre du tarif réglementé TEMPO ou déduction tardive du chèque énergie (dans la facture de régularisation au lieu de la première mensualité, comme prévu par les textes) par exemple.

Manque de concurrence effective sur les territoires des ELD

Le médiateur national de l'énergie a signalé, à maintes reprises et depuis plusieurs années, ce défaut de concurrence dans ces zones géographiques qui pénalisent les consommateurs résidentiels.

Comme en 2024, quelques zones bénéficient de la présence de fournisseurs alternatifs, tels que EKWATEUR et plus récemment OHM ENERGIE, mais cela reste largement insuffisant. Le médiateur national de l'énergie espère que le groupe de travail sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, mis en place en mai 2020 pour rendre ces zones plus facilement accessibles aux fournisseurs alternatifs, permettra de faire évoluer la situation vers davantage de concurrence dans les territoires des ELD.



DE NOUVEAUX TYPES DE DEMANDES APPARAISSENT EN 2025

Les nouvelles modalités d'attribution du chèque énergie, le déplacement des plages horaires d'heures creuses et la facturation des frais en cas de refus du compteur Linky ont généré questionnements et mécontentements.

L'envoi tardif du chèque énergie et sa semi-automatisation ont suscité de nombreuses demandes d'information

Depuis sa généralisation en 2018 à la place des tarifs sociaux, le chèque énergie est distribué aux personnes pouvant en bénéficier. Sont éligibles les ménages dont le revenu fiscal de référence est inférieur à 11 000 euros pour une unité de consommation. Depuis la suppression de la taxe d'habitation sur les résidences principales en 2023, laquelle servait de référence pour identifier les ménages éligibles, les bénéficiaires reçoivent automatiquement le chèque énergie par croisement entre les fichiers d'ENEDIS et des fournisseurs sur les points de livraison (PDL) d'électricité des logements et les fichiers de l'administration fiscale.

« En 2024, 5,6 millions de chèques énergie ont ainsi été envoyés automatiquement. Mais en 2025, on en a dénombré seulement 3,8 millions. Les ménages modestes qui peuvent y prétendre mais ne l'ont

pas reçu doivent faire eux-mêmes la demande, et ce n'est pas toujours évident pour eux, comme certains nous le font remarquer », déplore Caroline Keller, cheffe du service Information et Communication du médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national souhaite qu'une solution totalement automatique soit mise en place pour éviter ces cas de non-distribution du chèque énergie. Il renouvelle aussi sa proposition d'imposer aux fournisseurs d'électricité une garantie permanente d'une fourniture minimum toute l'année pour tous (voir page 103).

3,8
MILLIONS DE
CHÈQUES ÉNERGIE
ONT ÉTÉ ENVOYÉS
AUTOMATIQUEMENT
EN 2025

L'information sur l'évolution du placement des heures creuses doit être véhiculée par tous les acteurs

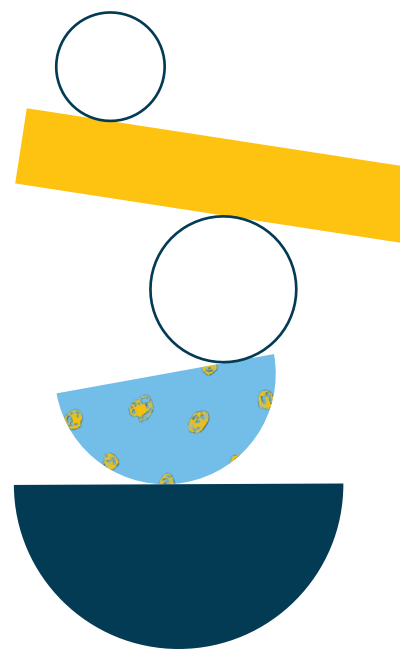
Le dispositif heures pleines / heures creuses (HP/HC) existe depuis plusieurs décennies. Il permet de payer le kilowattheure électrique moins cher pendant les heures creuses, c'est-à-dire aux moments où l'équilibre offre-demande sur le réseau n'est pas tendu. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) indique que 14,5 millions de foyers sont titulaires d'un contrat avec une option HP/HC et que 8,8 millions d'entre eux bénéficient des heures creuses uniquement la nuit.

L'évolution des moyens de production d'électricité en France a conduit ENEDIS et la CRE à changer le placement des heures creuses pour qu'au plus trois d'entre elles

soient sur le créneau 11h-17h, afin de profiter des périodes de forte production du solaire photovoltaïque. Le changement a été annoncé en 2025 et sera étalé entre novembre 2025 et fin 2027. Les consommateurs concernés reçoivent l'information par leur fournisseur au minimum un mois avant que leurs heures creuses soient modifiées.

Dès octobre 2025, le médiateur national de l'énergie a commencé à être sollicité par des consommateurs qui ne comprenaient pas bien la nature et les conséquences de ce changement. Les modifications des usages qu'il implique (programmation du lave-linge, impact sur le chauffe-eau électrique par exemple) n'apparaissent pas si évidentes selon les modes de vie, et certains consommateurs craignent de ne plus tirer un bénéfice économique du dispositif HP/HC. Certains consommateurs contestent également les nouveaux horaires d'heures creuses qui leur sont attribués.

Le médiateur national de l'énergie regrette que certains conseillers des fournisseurs et du gestionnaire de réseau, au lieu d'informer les consommateurs que ces derniers ne peuvent pas demander la modification des horaires des heures creuses qui leur sont attribués, les renvoient vers le médiateur. En effet, à plusieurs reprises, un consommateur s'est vu redirigé par son fournisseur tour à tour vers ENEDIS puis vers la CRE puis vers le service énergie-info du médiateur...



Les frais additionnels pour les consommateurs sans compteur Linky

Une partie de la population française ne dispose pas de compteur d'électricité communicant Linky, soit pour des raisons techniques, soit par choix personnel. Environ 1,5 million de foyers n'ont pas ce compteur alors que plus de 38 millions en sont équipés. ENEDIS doit donc supporter des coûts de gestion des anciens compteurs, voire de relevés en cas de défaut de transmission des index de consommation.

Ces coûts n'ont pas à être répartis sur l'ensemble des consommateurs. Selon une délibération de la CRE du 13 mars 2025, ENEDIS est donc désormais en droit de facturer le coût additionnel de traitement des anciens compteurs aux occupants des logements concernés, à hauteur d'une « composante socle » de 6,48 € HT tous les deux mois (sauf si le non-équipement résulte d'une impossibilité technique indépendante de leur volonté). En cas de non-transmission des index de consommation pendant plus de 12 mois, les consommateurs sans Linky sont aussi redevables d'une majoration de 24,84 € par an. Faisant partie de l'abonnement, ces frais sont majorés de la CTA (contribution tarifaire d'acheminement) et s'y ajoute encore la TVA.

« Le service énergie-info reçoit des demandes de consommateurs sans Linky se plaignant de la facturation de la composante socle.

Mais cette composante n'est pas contestable car prévue par les textes », explique Caroline Keller. Seules exceptions, les situations où le compteur ne reçoit pas le signal télétransmis pour le comptage des heures pleines / heures creuses et s'il ne communique pas. Dans ce cas, ENEDIS doit assurer la maintenance nécessaire au bon fonctionnement des compteurs non évolués (voir partie Médiation).



LE COMPAREUR D'OFFRES DE FOURNITURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ ÉVOLUE

Le comparateur d'offres de fourniture du médiateur national de l'énergie permet aux consommateurs de trouver une information impartiale afin de choisir leurs fournisseurs de gaz et d'électricité de manière éclairée.

Sur le site energie-info.fr, le médiateur national de l'énergie offre plusieurs outils aux consommateurs. Des calculatrices permettent d'estimer les consommations (électricité, gaz) ou l'impact de l'évolution des tarifs réglementés d'électricité sur les factures, ou encore, de vérifier l'intérêt du passage d'un tarif Base à un tarif heures pleines / heures creuses.

Elles sont complétées par la liste des offres GPL, par la liste des fournisseurs d'électricité et de gaz et

par la plateforme de médiation Sollen (solution en ligne aux litiges d'énergie). S'y ajoute le comparateur d'offres de fourniture d'énergie, l'outil phare du site, qui donne concrètement aux consommateurs une information impartiale et complète pour choisir un fournisseur et une offre.

Le comparateur du médiateur national d'énergie a connu un regain d'utilisation en 2025, avec 2,4 millions de visites, soit +25 % par rapport à 2024. Cette hausse s'explique par des offres de fourniture moins chères apparues en 2025 (parfois jusqu'à -20 %) en lien avec la baisse des prix de marché européens par rapport à la crise énergétique de 2022-2023. Comme les fournisseurs ont communiqué sur ces nouvelles offres, et puisque le tarif réglementé de vente d'électricité a baissé de 15 % en février 2025, les consommateurs ont souhaité se renseigner pour changer d'offre. D'ailleurs, le baromètre énergie-info confirme que les Français apprécient à 85 % le fait que la concurrence leur permette de changer de fournisseur.

+25 %

**D'UTILISATION POUR
LE COMPAREUR
DU MÉDIATEUR
DE L'ÉNERGIE EN 2025
VS 2024**

LE COMPAREUR S'EST ENRICHIE DE NOUVEAUX INDICATEURS

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 du médiateur national de l'énergie doit s'adapter aux évolutions du marché et du cadre réglementaire. Après la publication du décret n° 2024-753 du 7 juillet 2024, le descriptif du fonctionnement du comparateur a été ajouté sur la page de résultats, avant l'affichage des offres. Le consommateur connaît ainsi exactement les critères de classement des offres, les modalités de référencement, de déréférencement, ainsi que le fonctionnement du service de comparaison.

Ces explications sont nécessaires car le comparateur tire sa pertinence de la diversité de critères qu'il affiche (voir illustration). En plus du nom du fournisseur (avec ses coordonnées) et du nom de son offre, le comparateur affiche le prix de l'abonnement et le prix du kilowattheure. Il réalise aussi une estimation de la facture du consommateur si ce dernier a précisé son niveau de consommation de gaz et/ou d'électricité, avec ou sans promotion du fournisseur au moment de la consultation du site. La quantité d'approvisionnement de l'offre en énergie décarbonée « verte » est aussi précisée en pourcentage, avec l'indication du label VertVolt en électricité lorsque le fournisseur le possède.



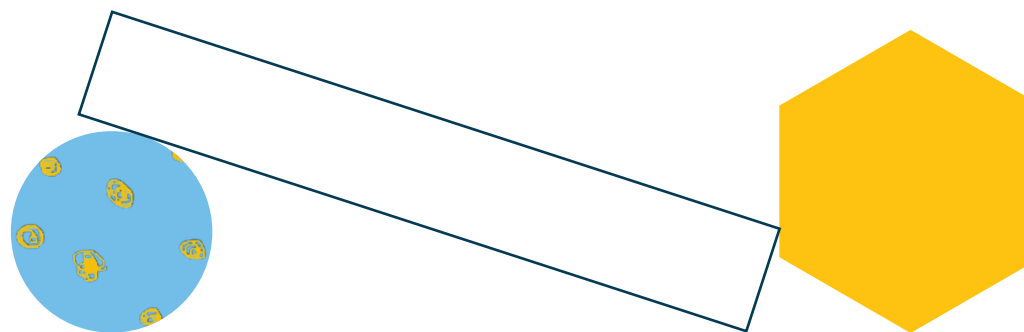
Parmi les nouveautés de 2025, le comparateur a mis en avant les offres adaptées aux propriétaires d'un véhicule électrique. Dans ce cas, ces derniers ont accès à un prix très différent selon les heures pleines et les heures creuses nécessaires à la recharge du véhicule. Ces offres sont indiquées par un pictogramme dans le comparateur et les consommateurs peuvent sélectionner uniquement les offres de ce type.

Pour les clients professionnels, le comparateur indique désormais très clairement, à l'aide d'un pictogramme « cadenas » si l'offre prévoit une clause contractuelle d'indemnité de résiliation anticipée (IRA). Ce type de clause, par défaut d'une information claire et suffisante ou par un mode de calcul complexe, peut être source de litiges. C'est pourquoi, les consommateurs professionnels ont tout intérêt à en être avertis.

Le taux de saisines renseigne sur la qualité de service client des fournisseurs

Depuis 2024, le comparateur du médiateur national de l'énergie fournit un indicateur de la qualité de service client des fournisseurs. Il s'agit du taux de saisines en médiation qui est calculé pour 100 000 contrats résidentiels.⁵ « C'est un indicateur important pour les consommateurs et facile à comprendre car il est symbolisé par une notation courante aujourd'hui, de 1 à 4 étoiles. Il est actualisé deux fois par an », précise Caroline Keller.

Le taux de saisines est opposable car les fournisseurs peuvent le recalculer. Les fournisseurs les mieux notés (4 étoiles vertes) ont tendance à communiquer sur ce bon résultat. Aussi, le médiateur national de l'énergie recommande de le prendre en compte dans le choix d'une offre de fourniture de gaz ou d'électricité.



⁵ Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen calculé par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisées. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones d'ENEDIS et GRDF.

L'énergie-score est un indicateur sur le niveau de stabilité des prix

Le comparateur donne la possibilité aux consommateurs de comparer, à une date précise, les offres des fournisseurs d'énergie. Mais une fois un contrat de fourniture d'énergie signé, selon les clauses prévues dans celui-ci, le prix du kilowattheure peut être amené à évoluer au fil des mois.

Un indicateur du mode d'évolution des prix était déjà présent dans le comparateur. Il a été ajusté afin de tenir compte des lignes directrices de la CRE.

En complément, en 2025, toujours sur la base des lignes directrices de la CRE, le médiateur national de l'énergie a décidé d'apporter une nouvelle information visuelle dans son comparateur. Celle-ci vise à identifier clairement le niveau de stabilité des prix de chaque offre avec une étiquette « énergie-score » sur une échelle de A à D : A pour un prix fixe « tout compris » et D pour une évolution aléatoire ou imprévisible.

LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ À TARIFICATION DYNAMIQUE DISPOSENT D'UNE INFORMATION DÉDIÉE

Encouragées par la réglementation européenne et répandues dans les pays nordiques, les offres de fourniture d'électricité à tarification dynamique sont encore peu courantes en France. Les prix pouvant varier chaque heure dans ces offres, elles ne sont pas référencées dans le comparateur puisqu'il est par définition impossible de savoir quelle sera la facture du consommateur.

Une fiche pratique sur les offres à tarification dynamique est néanmoins disponible sur le site energie-info.fr. Elle rappelle que ces offres sont définies par l'article L. 332-7 du code de l'énergie et que la CRE a assoupli cette définition, à titre provisoire, de juillet 2022 au 1^{er} juillet 2026. Cette modification a permis aux fournisseurs ayant plus de 200 000 clients de respecter leur obligation de proposer des offres à tarification dynamique (EDF, ENGIE, TOTALENERGIES, PLENITUDE, ES STRASBOURG) basée plutôt sur de l'effacement ou de la pointe mobile.

Aujourd'hui, seuls deux fournisseurs d'électricité proposent en France une tarification dynamique « pure » : SOBRY et FRANK ÉNERGIE.

Le médiateur national de l'énergie n'est pas favorable à des offres à tarification dynamique non encadrées car elles transfèrent le risque financier du fournisseur au consommateur. Dans les autres offres, ce sont les fournisseurs qui endossent ce risque mais ils en ont la capacité grâce à leur connaissance des marchés allée à leur position d'acheteurs en grandes quantités.

Les offres à tarification dynamique sont donc clairement réservées aux consommateurs très avertis et ayant la capacité d'ajuster leur consommation d'électricité rapidement et souvent en fonction des prix. C'est le cas également, dans une moindre mesure, des offres complexes (voir encadré) pour lesquelles le tarif d'acheminement est parfois différent selon les saisons. Dans le cas d'offres avec différenciation temporelle, le consommateur doit rester vigilant quant au prix de l'abonnement, lequel peut être significativement plus élevé que celui du tarif réglementé.

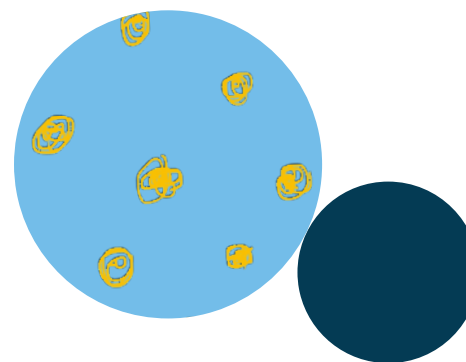
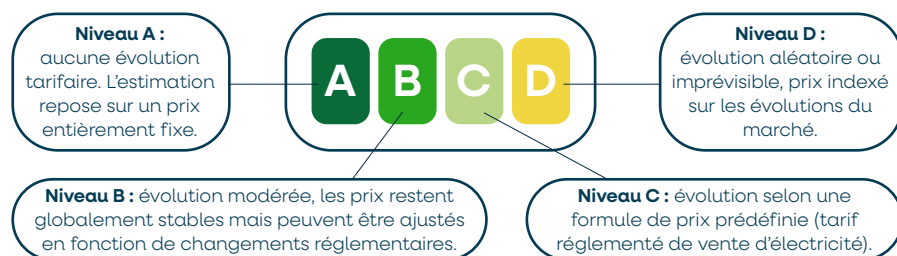
Les offres complexes sont à présenter clairement et à surveiller

Des fournisseurs proposent des offres parfois complexes à comprendre. Le médiateur national de l'énergie les référence dans son comparateur. Il veille également à ce qu'elles ne soient pas source de confusion pour les consommateurs. Parmi ces offres, on peut citer celles à pointe mobile, c'est-à-dire dont les prix très élevés, pour une durée donnée, sont annoncés la veille : Option Flex d'EDF, Heures éco+ de TOTALENERGIES, Flexiwatt d'ENERCOOP.

Certains fournisseurs proposent des heures creuses seulement le week-end (Zen d'EDF) ou bien le soir et le week-end (OHM ENERGIE), ou encore, prévoient des heures creuses à très faible prix (ALTERNA, ILEK, TOTALENERGIES). OHM ENERGIE propose quant à lui une offre Modulo avec des heures « solaires » moins chères (de 11h à 16h) 7 mois par an et 15 journées à prix très bas.

Enfin, ENGIE propose toujours une offre Référence, dont chaque brique de prix est détaillée sur plusieurs pages, avec 4 postes tarifaires différents selon les heures de la journée et la saison, pour laquelle le médiateur national de l'énergie a émis une recommandation générique (D2023-27617) afin que l'information soit clarifiée. En revanche, ENGIE a arrêté la commercialisation de son offre « 2 heures gratuites en journée ».

ÉNERGIE-SCORE



MÉDIATION

L'année 2025 s'inscrit comme une année de consolidation, marquée par une baisse des saisines, principalement liée à la diminution des litiges relatifs aux prix et à leur évolution. Le médiateur national de l'énergie a émis 6 812 recommandations de solution, avec un délai moyen de traitement de 86 jours, inférieur au seuil réglementaire fixé à 90 jours et en nette amélioration par rapport aux 131 jours observés en 2024 à la suite de la crise des prix de l'énergie.

LES SAISINES DIMINUENT LÉGÈREMENT MAIS SONT DE PLUS EN PLUS DIVERSIFIÉES ET PLUS COMPLEXES
P 38 À 44

LES CONSOMMATEURS PARTICULIERS REPRÉSENTENT 84 % DES DOSSIERS INSTRUITS EN MÉDIATION
P 45 À 67

LES PETITS PROFESSIONNELS ET ASSIMILÉS ONT ÉTÉ À L'ORIGINE DE 16 % DES SAISINES RECEVABLES
P 68 À 76

L'INSTRUCTION DES MÉDIATIONS A VU SES DÉLAIS S'AMÉLIORER MAIS SE HEURTE PARFOIS À UN MANQUE DE COLLABORATION DE CERTAINS OPÉRATEURS
P 77 À 85

03

LES SAISINES DIMINUENT LÉGÈREMENT MAIS SONT DE PLUS EN PLUS DIVERSIFIÉES ET COMPLEXES

Le médiateur national de l'énergie a enregistré 10 475 saisines en 2025, en baisse de 10 % par rapport à l'année précédente. Néanmoins, cette diminution est le résultat d'évolutions contrastées. Les saisines concernant la facturation de gaz naturel et d'électricité ont diminué grâce à des pratiques commerciales des fournisseurs plus respectueuses des consommateurs, dans un contexte de prix de l'énergie plus raisonnables.

En revanche, les saisines concernant le réseau de distribution d'électricité ainsi que des sujets spécifiques ont augmenté : facturation de GPL, fraude des compteurs Linky et rachat d'électricité photovoltaïque.

Pour la deuxième année consécutive, les demandes de médiation sont en diminution : avec 10 475 saisines, la baisse est de 10 % en 2025 tandis qu'elle affichait 17 % en 2024. Ce repli s'inscrit après des années de hausse continue entre 2015 et 2021, année qui s'était distinguée par un pic inédit de 15 300 saisines. Le nombre de saisines s'était ensuite maintenu en 2022 et 2023 autour de 14 000. Un nombre élevé causé par des évolutions du marché de l'énergie (augmentation du nombre d'offres de fourniture et des mauvaises pratiques commerciales, fin des tarifs réglementés de vente de gaz) ainsi que par une série de crises, sanitaire (Covid-19), industrielle (indisponibilité d'une part importante du parc nucléaire) et géopolitique (guerre en Ukraine) qui avaient contribué à la hausse des prix de l'énergie.

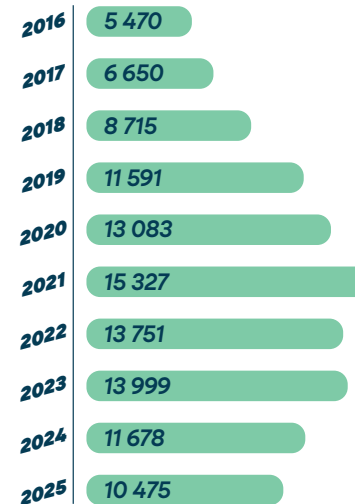
La tendance à la baisse des sollicitations du médiateur national de l'énergie en 2025 est également constatée pour les saisines recevables, au nombre de 6 545, soit une diminution de 8 % par rapport à 2024. On en dénombre 3 300 de moins qu'en 2020 mais 1 000 de plus qu'en 2018.

« Les moindres tensions sur les prix de l'énergie expliquent ces baisses, mais également les pratiques des fournisseurs qui semblent mieux traiter les réclamations de leurs clients et ont développé des pratiques commerciales moins agressives, plus respectueuses des droits des consommateurs », témoigne Catherine Rivière, cheffe du service médiation.

Tous les fournisseurs de gaz et d'électricité sont concernés par ces baisses en 2025, y compris WEKIWI et OHM ENERGIE dont le médiateur avait dénoncé les mauvaises pratiques en 2023 et 2024. Seules exceptions notables : PRIMAGAZ et JPME, qui avaient reçu un carton rouge en 2024 et qui voient leur nombre de saisines augmenter respectivement de 85 % et 218 %.

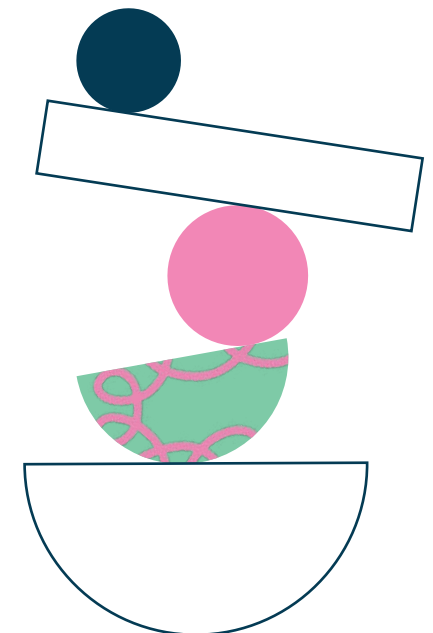
ÉVOLUTION DES SAISINES

Évolution du nombre de saisines du médiateur national de l'énergie depuis 10 ans



-10 %

LE NOMBRE
DE SAISINES EN 2025
VS. 2024



**LES ÉVOLUTIONS SONT CONTRASTÉES
SELON LE TYPE DE CLIENTS ET LE TYPE
DE PROBLÈMES**

Les fournisseurs avec le plus de clients représentent naturellement ceux ayant fait l'objet du plus grand nombre de saisines avec, dans l'ordre décroissant : EDF, ENGIE, TOTALENERGIES et PLENITUDE. En faisant le ratio par 100 000 clients résidentiels, le taux de saisines

donne un tout autre classement. En 2025, PLENITUDE, EKWATEUR et VATTENFALL ont les taux de saisines les plus élevés (respectivement 62, 45 et 43). La moyenne de l'ensemble des fournisseurs est à 25, induisant une baisse de 7 points par rapport à 2024. Les fournisseurs ayant le taux de saisines le plus faible sont GAZ DE BORDEAUX (14), qui fait son entrée dans le classement, ILEK (14) et ENERCOOP (6).

En baisse sur la facturation et les données de consommation, les saisines augmentent pour le réseau de distribution d'électricité

Les litiges les plus courants sont ceux portant sur la contestation des factures ou des niveaux de consommation d'énergie et, en électricité, sur les problèmes de réseau et de raccordement, ainsi que sur la qualité de fourniture.

Les saisines recevables diminuent de 8 %. « Cette diminution est le résultat d'évolutions contrastées, puisque les saisines baissent concernant les problèmes de factures mais augmentent pour les saisines impliquant la gestion du réseau de distribution d'électricité », analyse Catherine Rivière.

En effet, les saisines relatives à la facturation et données de consommations de gaz et d'électricité, soit 4 369, ont baissé de 25 %. Elles ont représenté les deux tiers des saisines recevables. Déjà amorcée en 2024, leur diminution s'explique principalement en 2025 par le contexte de fin de crise des prix de l'énergie associé à la généralisation des compteurs communicants permettant de fiabiliser les factures. Les saisines fondées sur une contestation du prix de gaz et d'électricité facturé ont diminué de 62 %.

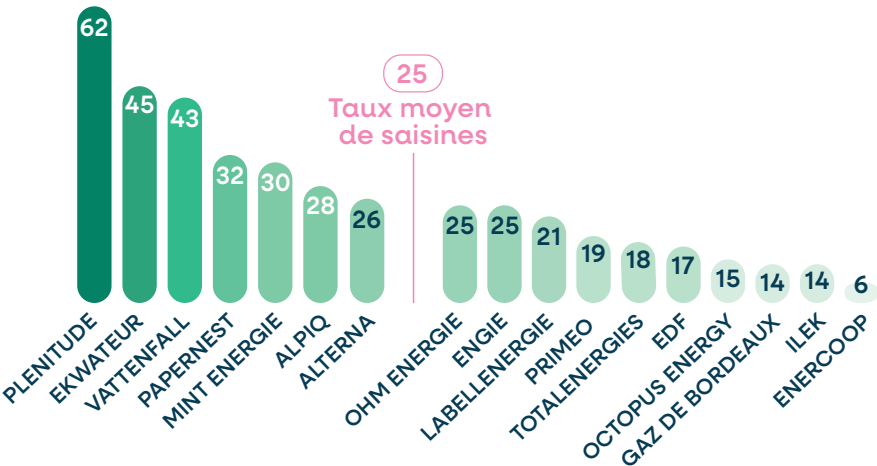
À l'inverse, les saisines recevables concernant les réseaux de distribution, au nombre de 1008, ont augmenté de 21 % par rapport à 2024. Elles se répartissent

en trois parts : 354 saisines de raccordement (+24 %), 210 saisines d'ouvrages réseau (+11 %) et 444 saisines de qualité de fourniture (+23 %). Ensemble, elles représentent 15 % des saisines recevables et impliquent le distributeur ENEDIS dans près de 9 cas sur 10.

La hausse des saisines recevables concernant uniquement ENEDIS est de 17 % en 2025 sur l'ensemble de ces thématiques par rapport à l'année 2024 qui avait déjà connu une augmentation au regard de 2023. Les efforts portés au niveau national par ENEDIS pour améliorer la situation ne se traduisent pas, à ce stade, par des évolutions concrètes sur le terrain. Par exemple, sur la thématique du raccordement et des ouvrages réseau, le médiateur national de l'énergie constate que la prise en charge des demandes des consommateurs est particulièrement insuffisante dans les régions Provence Alpes du Sud, ainsi que Île-de-France Ouest, surreprésentées dans ces dossiers.

TAUX DE SAISINES EN MÉDIATION

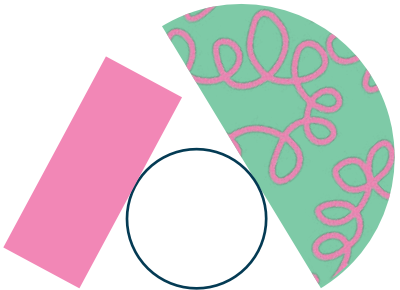
Saisines reçues en 2025 pour 100 000 contrats résidentiels¹



Les saisines recevables concernent en majorité les particuliers (5 473) devant les professionnels et assimilés (1 072). La baisse des saisines recevables concerne les deux segments de clientèle mais est plus marquée chez les professionnels (-22 % par rapport à 2024) que chez

les particuliers (-5 %). Néanmoins, les saisines de professionnels et assimilés, qui avaient peu diminué en 2024, représentent encore 16 % des dossiers et occasionnent une mobilisation plus importante des équipes de médiation en raison de leur plus grande complexité.

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 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF.



DE NOUVELLES THÉMATIQUES SONT AU CŒUR DE L'ATTENTION DU MÉDIATEUR

Les demandes de médiation concernant la fourniture de GPL, les fraudes des compteurs Linky et la revente d'électricité photovoltaïque se multiplient et requièrent une instruction spécifique. Le médiateur, grâce aux alertes émises par ces dossiers, et compte tenu des enjeux que représentent ces thématiques, est force de proposition pour améliorer les pratiques et la législation (voir pages 96 et 100).

Les consommateurs de GPL sont 20 fois moins nombreux que ceux de gaz naturel, mais les saisines sont en forte hausse

À la différence du gaz naturel et de l'électricité, les saisines recevables concernant le gaz de pétrole liquéfié (GPL) ont augmenté de 77 % entre 2024 et 2025. Elles ont représenté 8 % de tous les dossiers en médiation. Sur les 746 saisines de consommateurs ayant eu un souci avec leur fournisseur de GPL, 548 ont été déclarées recevables, dont 483 sont le fait de PRIMAGAZ.

Déjà désigné par un carton rouge du médiateur national de l'énergie en 2024, le fournisseur n'a pas réussi à reprendre la maîtrise de son système de facturation. Ce dernier avait été très perturbé par le changement de son système d'information à l'automne 2023, ce qui avait engendré l'année suivante, une hausse des saisines du médiateur national de l'énergie par des

consommateurs qui ne recevaient pas de factures et dont les réclamations restaient lettre morte.

« En 2025, les consommateurs se plaignent davantage de factures de rattrapage élevées que PRIMAGAZ adresse à ses clients après sa période de blocage. Elles sont difficilement compréhensibles et parfois impossibles à régler pour des consommateurs disposant de faibles ressources. L'accompagnement de ces clients par PRIMAGAZ a été clairement insuffisant », juge Catherine Rivière.

Les saisines impliquant PRIMAGAZ représentent encore une trentaine de dossiers par mois en ce début d'année 2026. À titre de comparaison, l'année 2023 n'avait compté qu'une cinquantaine de saisines au total. Plus de deux ans après le début des problèmes, ce volume de saisines reste beaucoup trop élevé, d'où l'attribution d'un nouveau carton rouge pour 2025 (voir Faits marquants page 16, et le détail page 52).



Les saisines relatives à une fraude d'un compteur Linky en forte hausse

L'installation du compteur communicant Linky dans les foyers français a été suivie de l'apparition de fraudes dès fin 2021, qui se sont multipliées à partir de 2022 avec la hausse des prix de l'électricité. Elles consistent à manipuler les câbles du compteur pour y soustraire une partie de l'électricité consommée et alléger d'autant la facture. Fin 2024, ENEDIS a mis en place un plan de lutte massif permettant de mieux recenser et sanctionner ces pratiques non seulement frauduleuses mais également dangereuses pour les consommateurs.

Certains d'entre eux ont saisi le médiateur national de l'énergie en 2025 pour contester le redressement établi par ENEDIS visant à faire payer l'électricité non enregistrée par le compteur pendant la fraude. Souvent même, ils remettent en cause l'existence de la fraude qui leur est reprochée alors qu'elle est en général avérée. Ces dossiers, dont le médiateur avait commencé à être saisi en 2024 n'ont cessé de croître en 2025 jusqu'à représenter 287 saisines recevables dont 32 émanant de professionnels (voir le détail page 48). Leur nombre, près de 4 fois supérieur à celui de 2024, continue d'augmenter : on comptabilisait déjà environ 200 saisines recevables au 1^{er} trimestre 2026.

Les installations photovoltaïques des particuliers sont l'objet de saisines en nombre croissant

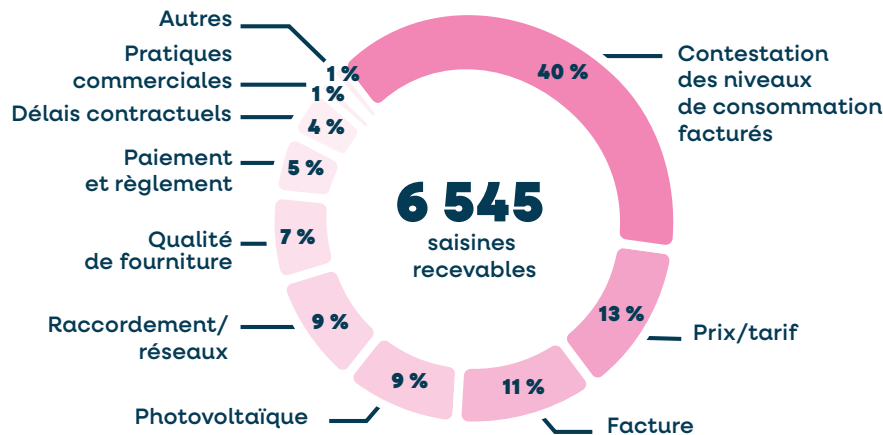
La production d'électricité par des panneaux photovoltaïques est de plus en plus courante chez les particuliers, et engendre de nouveaux litiges liés à la revente de l'énergie produite. 598 saisines recevables de ce type ont été recensées en 2025, pesant désormais pour 9 % des saisines recevables. 80 % d'entre elles concernent la société JPME, sanctionnée par un carton rouge du médiateur national de l'énergie l'an dernier, carton d'ailleurs renouvelé en 2025 (voir page 17). Les dossiers impliquant JPME ont continué d'affluer à raison d'une saisine par jour début 2026 (voir page 54).

Même hors JPME, la tendance générale a été à l'augmentation des saisines recevables de producteurs d'électricité photovoltaïque. On est passé d'une quarantaine de cas en 2024 à 117 en 2025, la plupart des litiges concernant EDF OA. Le médiateur national de l'énergie s'attend dans les années à venir à une augmentation de ces dossiers du fait de la fin des contrats d'obligation d'achat souscrits depuis 2006. Le manque d'encadrement du dispositif de revente de l'électricité produite en surplus laisse aussi augurer des contractualisations qui seront potentiellement à l'origine de litiges.

Les dossiers analysés en médiation en 2025 portent sur des problèmes plus diversifiés et parfois complexes, concernant en particulier la gestion du réseau de distribution, le photovoltaïque et le GPL. Ces thématiques sont en augmentation, à la différence des contestations relatives aux factures de gaz et d'électricité qui diminuent, mis à part les cas de fraude au compteur Linky qui augmentent nettement.

TPOLOGIE DES SAISINES RECEVABLES

(particuliers et professionnels confondus/toutes énergies)



LES CONSOMMATEURS PARTICULIERS REPRÉSENTENT 84 % DES DOSSIERS INSTRUITS EN MÉDIATION

Les saisines provenant de consommateurs particuliers sont les plus nombreuses : 5 473 saisines recevables en 2025, soit 84 % du total. 89 % sont directement portés par des consommateurs et 11 % par des tiers (famille, association de consommateurs, élus, etc.). Les motifs de saisines impliquant des professionnels recoupent en grande partie ceux des particuliers, les problématiques spécifiques aux professionnels sont décrites page 68.

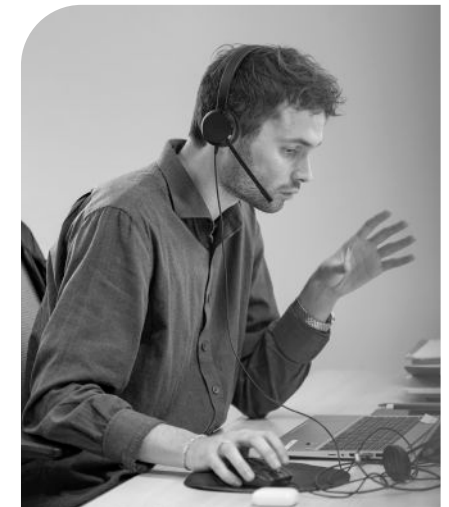
LES SAISINES RELATIVES AUX CONSOMMATIONS ET AUX FACTURES DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ RESTENT LES PLUS NOMBREUSES, MAIS ELLES SONT EN BAISSSE

Les problèmes de facturation et de consommation de gaz et d'électricité représentent la moitié des saisines recevables en 2025. Ces saisines baissent d'environ 23 % par rapport à 2024.

La baisse des prix du gaz et de l'électricité a naturellement détourné les fournisseurs des pratiques contestables observées en période de crise : par exemple, les souscriptions abusives mises en œuvre avec la promesse de faibles mensualités décorrélées de la consommation réelle ont beaucoup diminué même si elles n'ont pas totalement disparu. Il en va de même des pro-

blèmes soulevés par le manque de transparence sur les prix de vente à l'occasion d'une souscription nouvelle ou d'un renouvellement de contrat. Ainsi les litiges relatifs aux prix facturés ont baissé de 70 % en 2025 par rapport à 2024.

« Certains fournisseurs ont fait des efforts de transparence dans la communication envers leurs clients lors de l'évolution des conditions contractuelles. Si tout n'est pas réglé et que certaines offres demeurent complexes, les fournisseurs sortent gagnants de relations commerciales plus respectueuses d'un consentement éclairé », remarque Catherine Rivière, cheffe du service Médiation.



La contestation des factures d'électricité est en majorité due à l'absence de compteur Linky

Les contestations qui perdurent concernant la facturation d'électricité sont principalement dues à des cas d'absence de relevé d'index chez des personnes ne disposant pas d'un compteur communicant Linky. Environ 1,5 million de foyers n'ont pas pu ou ont refusé de faire installer un compteur Linky à leur domicile.

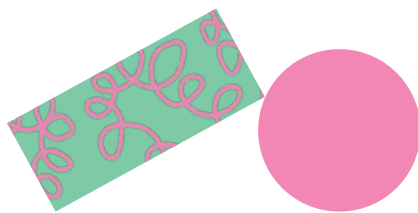
Depuis 2022, avec le déploiement des compteurs Linky, le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité n'est plus tenu d'effectuer un relevé physique chez les consommateurs disposant d'un compteur d'ancienne génération. En revanche, il doit leur envoyer une lettre recommandée avec avis de réception une fois par an pour leur demander d'accéder au compteur ou de transmettre un auto-relevé. Si le consommateur ne répond pas à l'une ou l'autre des demandes, sa facture pourra alors régulariser plus de 14 mois de consommation. En effet, dans ces cas, l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui limite la régularisation à 14 mois, ne s'applique pas.

Les cas traités par le médiateur national de l'énergie en 2025 montrent que le gestionnaire ENEDIS envoie bien ce courrier recommandé annuel aux consommateurs concernés, mais que certains n'y répondent pas et se

retrouvent donc en situation de non-conformité. Mais le médiateur a constaté que les courriers du gestionnaire de réseau de distribution n'étaient pas suffisamment explicites, ENEDIS se contentant exclusivement d'inciter à la pose du compteur Linky, sans demander expressément d'index auto-relevé.

Le médiateur national de l'énergie a publié une recommandation générique en novembre 2025 à la suite d'une saisine de ce type (D2025-13240). Il a demandé à ENEDIS d'élaborer un courrier plus précis sur la nécessité d'un auto-relevé en alertant le consommateur du risque d'une régularisation relevant sur plus de 14 mois en cas de défaut de transmission d'un index de consommation.

« ENEDIS a amélioré la formulation de ses courriers. Nous verrons à l'avenir si les consommateurs transmettent mieux leurs auto-relevés ce qui permettrait d'éviter nombre de litiges », détaille Alexandre Rodrigues, chef de pôle au service Médiation.



Des factures de gaz sont contestées à la suite de défaillances du compteur Gazpar

Les données de consommation de gaz des particuliers ne devraient pas poser de problèmes dès lors que le compteur communicant Gazpar est installé, puisqu'il transmet à distance les index au gestionnaire du réseau de distribution de gaz. Pourtant, en 2025, les litiges causés par des régularisations importantes liées à un défaut dans la transmission des données de consommation ont été nombreux, qu'ils soient dus à un problème d'impulsion du compteur ou à un défaut matériel. GRDF peut difficilement se rendre compte à distance de ce dysfonctionnement qui est en règle générale révélé lorsque le compteur est remplacé. Il existe d'autres situations dans lesquelles le compteur n'envoie pas d'index et GRDF a alors recours à des estimations des consommations, souvent sous-évaluées.

Dans tous les cas, le consommateur finit par recevoir une facture de régularisation importante, d'autant qu'elle a été parfois couplée à une hausse des prix du gaz durant la crise de 2022-2023. (D2025-10384)

GRDF devra à l'avenir être plus prompt à détecter et à remédier aux dysfonctionnements de la télécommunication de ses compteurs.

Recommandation générique : EDF doit fournir à ses clients gaz un espace de suivi de leurs consommations en ligne

Un consommateur avait souscrit un contrat « Avantage 2 ans » avec EDF en mai 2024 pour sa fourniture de gaz, ainsi qu'un contrat pour l'électricité. Après avoir résilié son contrat d'électricité en décembre 2024, le consommateur s'est rendu compte qu'il ne pouvait plus accéder au suivi de ses consommations de gaz via l'application du fournisseur. EDF a justifié cela en expliquant que les données de consommation de gaz pouvaient être consultées sur le site de GRDF.

Le médiateur national de l'énergie a rappelé dans une recommandation générique que l'article D.224-26 du code de la consommation impose aux fournisseurs d'électricité et de gaz de mettre à disposition de tous leurs clients un espace sécurisé en ligne permettant qu'ils suivent leurs consommations. EDF doit donc se mettre en conformité avec la loi, ce qu'il a annoncé faire en déployant une solution opérationnelle en 2026.

(D2025-06498)

La migration des contrats ENI vers PLENITUDE a perturbé la facturation de ses clients

Fin 2024, le fournisseur ENI a changé de marque commerciale pour devenir PLENITUDE. Le fournisseur a fait le choix d'opérer la migration de ses clients vers PLENITUDE en émettant systématiquement une facture de clôture. Dans son précédent rapport d'activité, le médiateur national de l'énergie avait déjà alerté sur de premières plaintes à ce sujet. La situation s'est dégradée en 2025.

La migration des clients d'ENI vers PLENITUDE s'est faite pendant l'hiver 2024-2025. Ces clients ont reçu une facture de clôture d'ENI à laquelle ils ne s'attendaient pas et qui faisait office de régularisation, en sortie d'hiver, plusieurs mois avant l'échéance du plan de mensualisation. Les personnes concernées qui n'avaient pas toujours les capacités de payer, ont alors saisi le médiateur pour trouver une solution (voir page 80).

« Beaucoup de clients de PLENITUDE ont été concernés par ces problèmes de facturation. Non seulement ils n'ont pas compris cette régularisation mais ils n'avaient plus accès à leur espace client chez ENI », regrette Chainèze Moussaoui, cheffe de pôle au service Médiation.

Les saisines liées aux fraudes au compteur Linky ont quadruplé

Le sujet de la fraude au compteur Linky a généré 255 saisines recevables de clients particuliers en 2025 ; c'est quatre fois plus qu'en 2024.

Les consommateurs fraudeurs impliqués sont toujours perdants : ils payent une manipulation illicite du compteur Linky qui est détectable à distance par ENEDIS. Ils s'exposent à un redressement de facturation avec en sus, des frais d'agent assermenté qui s'élèvent à près de 550 euros TTC ainsi qu'à des poursuites judiciaires ; sans compter que l'action sur les câbles du compteur met leur sécurité en danger avec des risques d'électrocution et de départ de feu.

Le médiateur national de l'énergie condamne ces pratiques frauduleuses. « Plus de 9 fois sur 10 la fraude est avérée dans les litiges examinés. L'analyse du médiateur ne peut alors que renforcer la position d'ENEDIS et les poursuites judiciaires qu'il est en droit de mener à l'encontre du fraudeur », pointe Marie Pierrini, cheffe de pôle au service Médiation.

Quelques rares cas en médiation ont toutefois mérité certains ajustements qui portaient essentiellement sur la procédure de redressement appliquée par ENEDIS, laquelle n'est pas suffisamment robuste.

Ces dossiers révèlent généralement un délai de réaction d'ENEDIS beaucoup trop long. Des fraudes dont l'origine est datée de 2023 voire 2022 ne sont recherchées qu'en 2025, ce qui a pu laisser croire chez certains que ces situations pouvaient perdurer.

L'approche du médiateur national de l'énergie, sans jugement, permet de mener une médiation de qualité aboutissant à ce que le redressement soit parfois accepté par le consommateur.

9 fois
10

**LA FRAUDE
AU COMPTEUR LINKY
EST AVÉRÉE
DANS LES LITIGES
EXAMINÉS**

Les cas d'inversions de compteurs et de consommation d'énergie sans fournisseur perdurent

Les erreurs d'affectation des compteurs de gaz et d'électricité aux bons titulaires de contrats de fourniture représentent environ 130 dossiers instruits en médiation en 2025. Ce sont des litiges qui, dans l'ensemble, se règlent mieux qu'auparavant, avec 65 % de solutions qui font l'objet d'un accord amiable. Ils nécessitent néanmoins un examen approfondi car les données techniques sont parfois partielles et toujours complexes à démêler.

Dans ces situations, le fournisseur facture à son client la consommation d'énergie d'un tiers. « Certains fournisseurs sont prompts à reprocher aux consommateurs d'avoir fourni le mauvais numéro de PDL alors que c'est au fournisseur de s'assurer que le contrat est activé avec le bon numéro, surtout s'il y a eu une réclamation d'un de ses clients », pointe Marie Pierrini, cheffe de pôle au service Médiation.

Lorsque le contrat de fourniture n'est pas activé et que le consommateur est approvisionné en énergie, alors le consommateur est en situation de « consommer sans fournisseur ». Ces cas représentent 227 saisines recevables en 2025 soit 17 % de moins qu'en 2024 grâce à la détection plus rapide de ces cas qui est facilitée par la présence d'un compteur communicant.

LES CONSOMMATEURS DE GPL SAISISSENT DE PLUS EN PLUS LE MÉDIATEUR

L'année 2025 a vu se multiplier les demandes de la part de consommateurs de gaz de pétrole liquéfié (GPL) avec 746 saisines, dont 550 saisines recevables en médiation, émanant à 96 % de particuliers. Le principal fournisseur impliqué dans ces dossiers est PRIMAGAZ avec 483 saisines recevables. Il concentre à lui seul 88 % des saisines recevables en GPL (+85 % par rapport à 2024) devant BUTAGAZ qui est concerné par 35 saisines recevables (+84 %) et ANTARGAZ dont le niveau de saisines est stable par rapport à 2024 (27 saisines recevables).

Les consommateurs de GPL sont moins bien protégés par le code de la consommation que ceux de gaz naturel et d'électricité. Les textes prévoyant une information préalable en cas d'évolution tarifaire sont moins contraignants sur la qualité de l'information à fournir, les frais prévus en cas de résiliation anticipée ne sont pas encadrés, et les coupures de GPL ne sont pas interdites en hiver.

Le médiateur national de l'énergie formule donc une série de propositions en vue de renforcer le droit des consommateurs de GPL (voir partie Protection, page 96).

Cette année encore, la hausse du nombre de saisines concernant PRIMAGAZ conduit le médiateur national de l'énergie à lui décerner un carton rouge pour la deuxième fois consécutive (voir pages suivantes).

Concernant BUTAGAZ, les saisines font majoritairement suite à ses pratiques tarifaires. Les modifications contractuelles en cours de contrat ne s'opèrent pas dans des conditions suffisamment transparentes. Le médiateur a en particulier recommandé à BUTAGAZ de rendre plus lisible l'information sur le droit du consommateur à résilier son contrat sans frais pour respecter les exigences de l'article L. 224-22 du code de la consommation (recommandation générique [D2025-14086](#)) et de ne pas faire figurer cette information en note de bas de page mais dans le corps principal du courrier. De plus, les prix des prestations de ce fournisseur ont connu des augmentations importantes en 2021 (hors coût de la fourniture) dont les consommateurs n'ont véritablement perçu la portée qu'à l'occasion de la résiliation de leur contrat. Ainsi les deux-tiers des litiges de BUTAGAZ ont porté sur les modalités de résiliation et très souvent sur le coût du retrait de la citerne dont le montant peut dépasser 1 000 euros.

Des rattrapages de facturation mettent les consommateurs en difficulté

Des rattrapages de facturation trop importants aggravent les situations d'impayés de consommateurs en difficulté sociale et financière. Ainsi, une personne âgée facturée habituellement tous les deux mois n'a pu régler ses 3 factures rattrapant 1 an de consommation chez PRIMAGAZ et n'a par conséquent plus été livrée en GPL pendant un an. Le médiateur national de l'énergie a noté que le changement de système informatique de PRIMAGAZ avait bloqué plusieurs mois durant sa facturation. Il a reproché à PRIMAGAZ de n'avoir pas proposé de facilité de paiement, ni pris contact avec sa cliente avant de couper son alimentation en gaz.

[\(D2025-14609\)](#)



Quand le montant des frais de retrait de citerne change au cours du contrat, ce montant doit être compréhensible et vérifiable, ce qui n'est pas toujours le cas, notamment avec BUTAGAZ. Par exemple, une cliente de ce fournisseur depuis 2021 avait demandé le retrait de ses citernes en 2025 et a constaté une augmentation de plus de 30 % de ces frais en 4 ans. Le médiateur national de l'énergie, n'ayant pu confirmer le calcul de cette augmentation, a recommandé à BUTAGAZ de la limiter au niveau de l'inflation, soit 14 %, en plus d'un dédommagement. Le fournisseur a suivi cette recommandation.

[D2025-14825](#)

PRIMAGAZ EST LE FOURNISSEUR DE GPL LE PLUS DÉFAILLANT ET REÇOIT AINSI UN DEUXIÈME CARTON ROUGE APRÈS CELUI DE 2024

Nombre de litiges avec PRIMAGAZ



Le fournisseur PRIMAGAZ se voit décerner cette année un nouveau carton rouge après celui de l'année 2024 qui avait vu bondir les saisines instruites en médiation (de 53 saisines recevables à 262 entre 2023 et 2024). Un nouveau « record » est franchi cette année avec 483 saisines recevables (+85 %). PRIMAGAZ est sujet à des défauts structurels qu'il ne sait pas résoudre.

« Après plus de deux ans de travail avec les équipes de PRIMAGAZ pour essayer d'améliorer la situation, nous ne pouvons que constater que ses problèmes ne sont toujours pas réglés. Même si sa posture en médiation commence à s'améliorer, avec plus de souplesse et de réactivité pour tenir compte des situations particulières, le flux de saisines, lui, ne se tarit pas ! », souligne Garance Eripret, chargée de mission au service Médiation.

L'origine des saisines des clients de PRIMAGAZ vient du changement de son système d'information fin 2023 qui a provoqué des blocages en série touchant la facturation,

les prélèvements, les contractualisations nouvelles ainsi que l'accès au service client des consommateurs qui ne parvenaient pas à joindre leur fournisseur.

Après deux années de dysfonctionnement, les contestations concernent désormais le déblocage des factures aux montants élevés, la lisibilité des états de compte, des difficultés non résolues liées à l'absence de contractualisation.

Par exemple, un consommateur dont les prélèvements avaient été bloqués s'est retrouvé avec une facture de rattrapage d'un montant élevé : PRIMAGAZ refusant d'adapter le plan de paiement aux capacités financières de son client, le dossier a dû être instruit en médiation pour que le fournisseur accepte l'échéancier de paiement initialement proposé par son client.

(D2025-14701)

Fin 2025, le médiateur national de l'énergie Bernard Doroszczuk a écrit au Président de PRIMAGAZ pour lui exprimer son étonnement que des litiges souvent simples dont le fournisseur est exclusivement à l'origine et qui sont désormais bien connus, ne puissent être ainsi réglés sans passer par la médiation.

En début d'année 2026, le médiateur national de l'énergie a demandé à PRIMAGAZ de lui proposer un plan d'actions, de sorte que ses clients trouvent satisfaction lorsqu'ils lui adressent une réclamation et n'aient plus à saisir le médiateur national de l'énergie qu'exceptionnellement.



EXEMPLES ILLUSTRANT DES LITIGES LIÉS À PRIMAGAZ

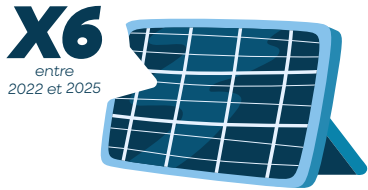
Bien qu'ayant été alimenté en GPL entre janvier et mai 2024, un consommateur n'a reçu ni contrat ni facture jusqu'en octobre 2025, 17 mois après avoir quitté son logement. La facturation n'était pas prescrite à la date de saisine du médiateur national de l'énergie. PRIMAGAZ a accordé un dédommagement en annulant les frais d'ouverture et de fermeture du compteur, ainsi que le coût de l'abonnement. (D2025-19634)

Les défaillances informatiques de PRIMAGAZ continuent de léser les consommateurs soumis à de forts rattrapages de facturation. Ainsi, une consommatrice n'avait reçu aucune facture entre septembre 2023 et juillet 2025, et ses mensualités n'étaient plus prélevées depuis janvier 2024. Dans le cadre du rattrapage de sa facturation, le médiateur national de l'énergie a recommandé à PRIMAGAZ de doubler le dédommagement qu'il proposait et d'accorder une facilité de paiement jusqu'à 12 mois. La consommatrice souhaitant résilier son contrat, il lui a aussi demandé de communiquer les frais de retrait de citerne et de ne pas facturer de frais de résiliation. (D2025-16685)

Pendant 15 mois, PRIMAGAZ a suspendu la fourniture de GPL à un consommateur pour un impayé de 110 euros, alors même qu'il avait toujours honoré ses précédentes dettes. Le médiateur national de l'énergie, a rappelé au fournisseur qu'il lui revenait de prendre des mesures proportionnées et d'éviter une coupure pour un impayé de faible montant. Il a considéré que PRIMAGAZ aurait dû commencer par proposer un plan de paiement à son client avant de suspendre sa fourniture de gaz et qu'il aurait dû intervenir plus rapidement pour débloquer le compteur une fois la dette payée en pleine période hivernale. (D2025-06501)

DES LITIGES SPÉCIFIQUES EN AUGMENTATION CONCERNANT LA REVENTE D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE

Nombre de saisines liées
au photovoltaïque



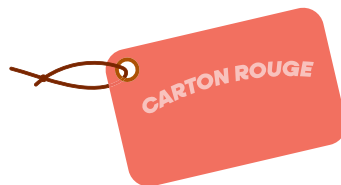
Selon ENEDIS, plus d'un million de foyers seraient équipés de panneaux photovoltaïques qui produisent de l'électricité, dont environ 800 000 en autoconsommation. Une partie d'entre eux a historiquement signé un contrat d'obligation d'achat pour vendre cette production électrique à EDF OA. D'autres valorisations financières sont apparues plus récemment par l'intermédiaire d'entreprises achetant l'électricité injectée sur le réseau sans obligation d'achat.

Depuis la loi du 22 août 2021, le médiateur national de l'énergie est compétent pour instruire en médiation les litiges liés à la revente du surplus de l'énergie injecté sur le réseau et non autoconsommée. De fait, il assiste à la croissance régulière de situations litigieuses, avec plus de 580 saisines recevables en 2025 contre 190 en 2024. La majeure partie des saisines recevables (481) sont le fait de JPME, un fournisseur d'électricité qui ne règle pas à ses clients l'énergie qu'il s'est engagé

à leur racheter, et ce, malgré des frais d'entrée pouvant atteindre 800 euros. Pour la deuxième année consécutive, le médiateur attribue donc un carton rouge à JPME (voir chapitre suivant).

Confirmant son rôle de vigie, le médiateur national de l'énergie a appelé les pouvoirs publics à sécuriser les pratiques de l'autoconsommation dans sa Lettre n°54 de mars 2026. Afin de maintenir la confiance dans ce marché, il propose trois mesures structurantes d'encadrement des acheteurs non obligés, de transparence et d'information des producteurs photovoltaïques, et d'accompagnement du développement de l'autoconsommation (voir page 100).

**Au cœur de nombreux litiges,
JPME reçoit un deuxième
carton rouge consécutif**



La société ACTELIOS SOLUTIONS qui détient la marque JPME s'est positionnée depuis quelques années sur le créneau de l'achat de la production photovoltaïque des particuliers, en plus de leur fournir de l'électricité. Cette société s'est rapidement fait connaître pour son manque de rigueur dans la facturation et pour le non-paiement à ses



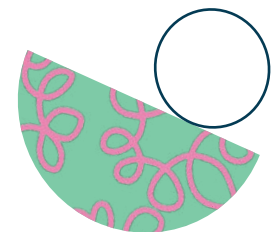
clients de l'électricité injectée sur le réseau à son profit. Au carton rouge qu'elle a reçu l'an dernier de la part du médiateur national de l'énergie s'ajoute l'alerte que celui-ci a lancée auprès des pouvoirs publics (CRE, DGEC et DGCCRF) fin 2024. Il a aussi saisi le procureur de la République de Montpellier en juillet 2025 au vu des cas de non-paiements répétés observés dans les dossiers de médiation susceptibles d'être qualifiés de pratiques délictueuses.

Le médiateur national de l'énergie a vu rapidement le nombre de saisines recevables concernant JPME augmenter : 481 en 2025. Elles ont plus que doublé entre 2024 et 2025, ce qui justifie ce deuxième carton rouge. De nombreux producteurs qui avaient déjà saisi le médiateur en 2024 l'ont encore saisi en 2025, et de nouveaux cas sont apparus.

Les problématiques restent les mêmes : JPME effectue très difficilement une facturation correcte de ses clients, son service client est défaillant si ce n'est inexistant, tout comme le paiement de l'électricité non-autoconsommée par ses clients. Ces derniers avaient été attirés par un prix de rachat attractif, puis par un principe de batterie virtuelle qui se combinait à leur fourniture d'électricité (voir chapitre suivant).

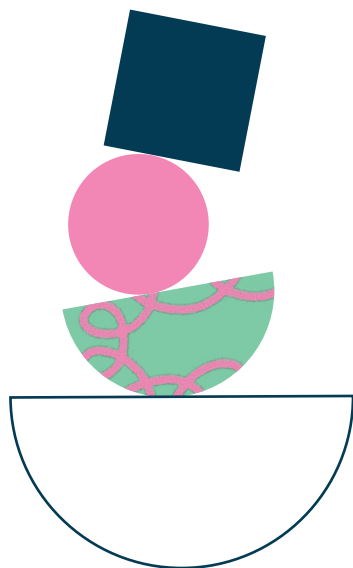
Par exemple, un producteur d'électricité avait souscrit un contrat avec JPME depuis 2022. En 2024, il a accepté une nouvelle offre de JPME avec un prix de rachat intégralement indexé sur les prix de marchés. Les documents présentant cette offre faisaient état d'un tarif de rachat de 11,12 c€/kWh mais en réalité la facture s'est basée sur un prix de 3,37 c€/kWh. Alors que ce producteur avait déjà subi des retards de paiement, de 5 mois la première année de production et de 16 mois pour la deuxième, le médiateur national de l'énergie a recommandé à JPME de payer la production d'électricité de 2024 et de 2025 au prix de 11,12 c€/kWh.

(D2025-13155)



« Malgré nos avertissements en 2024, le comportement inadapté de JPME a perduré en 2025 : peu d'informations données hormis les factures. JPME a semblé un moment avoir renoué avec l'envoi de factures à de nombreux clients, mais ceux-ci n'étaient toujours pas payés trois mois après ! », s'exclame Christian Souletie, adjoint de la cheffe du service Médiation et chef de pôle.

Le retrait de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité de JPME (voir encadré) va éviter que de nouveaux consommateurs/producteurs contractualisent avec cette entreprise peu scrupuleuse.



Le retrait d'autorisation d'achat pour revente de JPME entraîne des conséquences pour ses clients

Aux différentes alertes données par les producteurs d'électricité (notamment via l'association GPPEP²) et par le médiateur national de l'énergie, ce dernier a ajouté une demande officielle à la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) de retrait de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité dont la société ACTELIOS SOLUTIONS disposait depuis 2016. Le ministre de l'Économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique a acté ce retrait par un arrêté le 15 janvier 2026.

En conséquence, JPME ne peut plus contracter avec de nouveaux clients pour leur fournir de l'électricité, et ses anciens clients (avec ou sans batterie virtuelle) basculent automatiquement chez le fournisseur de dernier recours (EDF ou une entreprise locale de distribution).

Les clients ayant un contrat d'injection de la production photovoltaïque peuvent choisir de rester avec JPME ou se tourner vers un autre acheteur ou responsable d'équilibre. Si JPME devait déposer le bilan à cause de ses fragilités, tous ces clients disposant généralement de plus de 3 kVA de panneaux photovoltaïques devront trouver un autre acheteur.

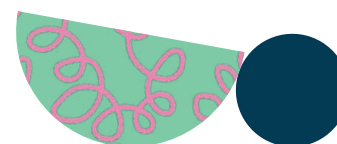
Les contrats de batteries virtuelles peuvent être à l'origine de litiges

Parmi les sujets émergents avec les installations photovoltaïques, le médiateur est saisi de litiges liés aux contrats de batteries virtuelles.

Les offres de stockage virtuel impliquent que le consommateur/producteur souscrive une offre de fourniture d'électricité auprès du fournisseur de la batterie virtuelle. Comme son nom l'indique, cette batterie n'existe pas : il s'agit d'un comptage de l'électricité produite en surplus (non-autoconsommée et injectée sur le réseau), dont une quantité est déduite d'une facture de consommation, selon les conditions prévues par le contrat.

Les producteurs n'ayant pas accès au mécanisme d'obligation d'achat trouvent ainsi le moyen de valoriser leur électricité.

« Les litiges ne sont pas nombreux mais nous obligent à bien comprendre la mécanique contractuelle, propre à chaque fournisseur. Un cadre standardisé permettrait des comparaisons entre les offres aujourd'hui très difficiles à réaliser », ajoute Christian Souletie.



Les producteurs en obligation d'achat parfois confrontés à des lourdeurs administratives

En 2025, on dénombre 91 saisines recevables concernant EDF OA sur la mise en place des contrats d'obligation d'achat. Les conditions d'acceptation d'EDF OA incluent la réalisation de l'installation photovoltaïque par un artisan qualifié RGE, la preuve de l'attestation de conformité Consuel et la formalisation d'une demande de raccordement à ENEDIS.

Les litiges sont principalement dus à des retards de mise en service du contrat d'obligation d'achat pour des raisons « administratives » affectant la demande de Consuel ou des demandes de raccordement incomplètes. Les panneaux photovoltaïques produisent alors de l'électricité pendant une certaine durée sans que l'énergie injectée sur le réseau soit payée au producteur (voir exemple page suivante).

Le retard est souvent la faute de l'installateur qui n'a pas effectué les demandes adéquates, ce qui ne relève pas du champ de compétence du médiateur de l'énergie. Dans les cas où la responsabilité d'EDF OA est engagée, ce dernier refuse d'accorder les dédommagements recommandés par le médiateur car il estime que cela est « en dehors de la réglementation qui lui est imposée, dans le cadre de sa mission de service public ».

² Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque

La baisse des prix d'achat et des primes d'investissement photovoltaïques décidée par l'État le 28 mars 2025 a aussi été source d'incompréhension des particuliers producteurs qui avaient décidé d'un projet avant cette date, et dont le contrat s'est vu appliquer les règles en vigueur après le 28 mars.



Une consommatrice a installé des panneaux photovoltaïques chez elle pour une puissance de 3 kWc mise en service en juillet 2023, suivie d'une autre de 1,5 kWc mise en service en janvier 2025. À la suite de diverses incompréhensions, EDF OA a mis plus de 20 mois pour répondre à la demande de la productrice afin que les contrats soient signés à son nom (et pas celui de son défunt mari) et prennent en compte la deuxième installation. L'action du médiateur national de l'énergie a permis la signature de ces contrats et le paiement de la productrice d'électricité injectée pendant deux ans.

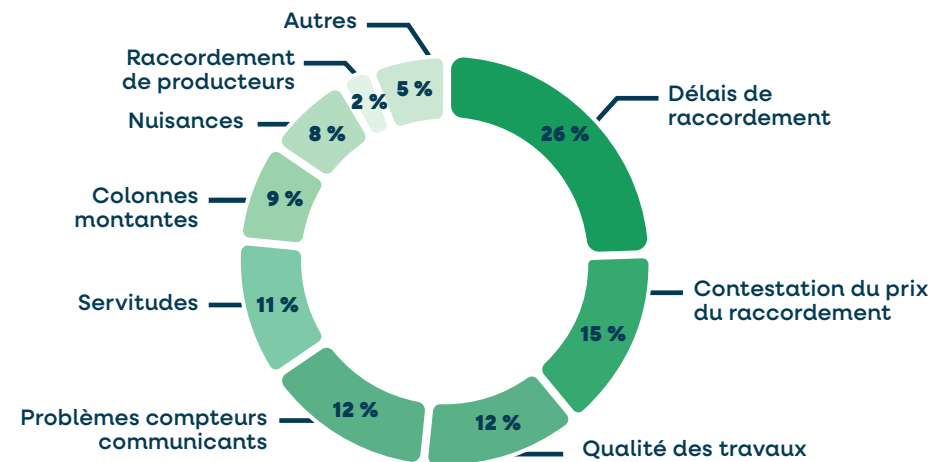
(D2025-09224)



Le nombre de litiges avec ENEDIS reste significatif. Les problèmes de raccordement, d'ouvrages réseau et de qualité de fourniture augmentent de 20 %.

RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES

concernant les raccordements et ouvrages réseau



Les saisines recevables sur le thème du raccordement (367) portent principalement sur des problématiques de délais et de choix de la solution technique de raccordement à retenir qui conditionne son prix. Cette année, quelques différends ont porté sur le raccordement de bornes de recharge de véhicules électriques ou le raccordement de producteurs d'électricité photovoltaïque.

Ces litiges sont en augmentation (+ 23%). Ils concernent principalement ENEDIS et mettent en cause ses délais d'intervention trop longs qu'il s'agisse de raccordement, de travaux sur des branchements ou sur des colonnes montantes. 2 entités régionales d'ENEDIS sont le plus souvent en cause dans ces dossiers : « Provence Alpes du Sud » devant « Ile-de-France Ouest ».

Des délais de raccordement encore trop longs

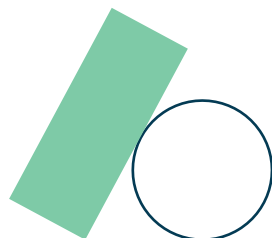
Les délais de réalisation trop longs des travaux auxquels s'engage ENEDIS dans ses conventions de raccordement sont le premier motif de saisine (plus de 150 dossiers). Il n'est pas rare que les retards dépassent six mois. Les conséquences pour les consommateurs sont alors considérables : report d'un emménagement et de travaux intérieurs avec les répercussions financières qui s'en suivent (paiement d'un loyer supplémentaire) (D2025-04260) ; difficultés financières faute de louer des logements prévus à cet effet (D2025-04345) ou faute de pouvoir faire fonctionner ses installations photovoltaïques. (D2025-09877, D2025-14445)

Dans ces situations, les consommateurs dénoncent fréquemment un manque d'information de la part d'ENEDIS pendant les périodes de retard ainsi que l'absence de réponse à leurs réclamations.

La responsabilité d'ENEDIS résulte le plus souvent de défaillances internes : erreurs dans les études techniques, suivi insuffisant des sous-traitants, changement de prestataire en cours de chantier désorganisant le pilotage des travaux, ou encore, défaut d'anticipation des démarches administratives.

Plusieurs dossiers illustrent ces dysfonctionnements. Dans l'affaire D2025-08195, marquée par un retard de 11 mois, ENEDIS reconnaît que « la lecture du dossier technique par le bureau d'exploitation n'étant pas en accord avec celle du chargé de projet, le distributeur a tardé à valider la solution technique ». Dans le dossier D2025-00440, le gestionnaire de réseau constate, deux mois après l'envoi de son devis, que l'étude technique devait être entièrement revue en raison du caractère inondable du terrain. Dans le dossier D2025-00881, une modification de branchement préconisée s'est finalement révélée inutile, laissant la consommatrice, qui relançait ENEDIS, croire pendant plusieurs mois que son installation était dangereuse.

« Les retards peuvent survenir à toutes les étapes du processus de raccordement : instruction tardive du dossier, émission de l'offre, réalisation des travaux, obtention des autorisations administratives, absence de prérequis côté client ou blocages administratifs », précise François-Xavier Boutin, conseiller technique Sénior au service Médiation.



K'
concret

ENEDIS s'était engagé à raccorder une maison le 2 septembre 2024. Les travaux ont finalement été réalisés avec un mois et demi de retard, imputé à la « fermeture estivale des entreprises sous-traitantes ». Cet argument n'a pas été retenu comme une circonstance exonératoire de responsabilité. Le distributeur se devait d'anticiper les contraintes de son prestataire. ENEDIS a accepté d'indemniser les consommateurs, contraints pendant plus d'un mois, faute de pouvoir occuper leur logement, de faire de longs trajets quotidiens pour conduire leurs enfants à l'école.

D2024-17808

Des réparations provisoires qui s'éternisent

Parmi les litiges de réseaux se retrouvent souvent des situations ubuesques dans lesquelles ENEDIS laisse perdurer des réparations censées être provisoires après un incident, sans effectuer les réparations définitives. Ces situations concernent souvent des copropriétés. Par exemple, à la suite d'un incident sur le réseau en 2022, une réparation provisoire d'ENEDIS consistant à faire passer un câble électrique le long de la façade de l'immeuble a conduit à des intrusions dans l'immeuble car le câble empêchait les portes de se fermer. Quatre ans plus tard, le distributeur n'est toujours pas intervenu pour procéder à la réparation définitive, sous couvert d'une absence d'autorisation administrative, alors que c'est à lui de faire un recours pour trouver une solution rapide. (D2025-18368)

Dans cette autre affaire (D2025-08305) ENEDIS qui s'était engagé à respecter un délai de 18 mois pour des réparations définitives après un incident sur une colonne montante ne s'est exécuté qu'après l'intervention du médiateur national de l'énergie en juin 2025, ce qui représente un retard de deux ans sur le planning initial. Le syndicat des copropriétaires n'avait reçu aucune réponse aux trois courriers recommandés envoyés à ENEDIS avant de saisir le médiateur.

Ces délais anormaux concernant les réparations définitives interrogent sur la gestion interne chez ENEDIS de ces affaires et sur la connaissance fine des réparations à réaliser par les services qui en ont la charge.

Des devis qui manquent de transparence

L'élaboration d'un devis de raccordement devrait faire apparaître ce qui relève d'un forfait établi à partir du barème de raccordement approuvé par la CRE ou ce qui relève d'un chiffrage au coût réel ainsi que les quantités, prix unitaires et descriptifs techniques utiles. Or, dans la plupart des dossiers, la présentation des coûts est très succincte et les montants élevés facturés s'avèrent difficilement vérifiables.

Il n'est pas rare, enfin, qu'ENEDIS change le montant d'un devis déjà signé qui est revu à la hausse en invoquant une requalification technique ultérieure. Dans ces cas (par exemple [D2025-09435](#)), le médiateur national de l'énergie ne peut que recommander à ENEDIS de s'en tenir à son premier devis, puisqu'il lui incombe de procéder aux vérifications techniques nécessaires en amont de sa signature.

Dans un autre cas, ENEDIS a finalement revu la solution technique qu'il préconisait annulant ainsi plus de 15 000 euros initialement facturés au consommateur. ([D2025-06303](#))

Les colonnes montantes électriques, source récurrente de saisines

Les travaux sur colonnes montantes électriques dans les immeubles souffrent aussi de retard, sont sujets à des contestations de prix et ne satisfont pas toujours les copropriétés au regard de la solution technique retenue. Peu de consommateurs obtiennent des réponses d'ENEDIS sur ces sujets avant la saisine en médiation, et dans de nombreux cas, ce n'est qu'après la médiation qu'ENEDIS reconnaît devoir prendre à sa charge les travaux de renouvellement sur une colonne montante électrique comme le montrent les exemples [D2025-14582](#) et [D2025-06194](#).

Une thématique courante dans ce domaine concerne la répartition de la charge de certains travaux de renouvellement qui ne semble pas tranchée juridiquement.

Le CORDIS³ considère en effet que certains travaux et équipements dissociables des ouvrages électriques incombent au demandeur et lui appartiennent.

Le Tribunal judiciaire de Paris⁴ a considéré à l'inverse que « l'obligation d'entretien et de maintenance à la charge du gestionnaire du réseau s'étend à tous les travaux qui sont nécessaires à la rénovation de la colonne montante, y compris la remise en état des existants sur

lesquels les travaux nécessitent une intervention ». Toutefois, ENEDIS a fait appel de ce jugement, dont l'application est ainsi différée.

Saisi de ce type de contestation le médiateur recommande généralement aux consommateurs de prendre à leur charge ces frais afin de ne pas différer les travaux et, le cas échéant, de se retourner contre ENEDIS en justice pour faire trancher ce différend.

Les saisines portant sur des ouvrages réseau révèlent souvent des cas d'emprise irrégulière

Les litiges d'ouvrages réseau (servitudes, élagage, emplacement du compteur représentant 200 saisines environ ; +20 %) concernent, dans près de la moitié des cas, des problèmes d'emprises irrégulières. Le cas type est celui d'un poteau assurant la desserte électrique de plusieurs utilisateurs que le consommateur souhaite voir déplacé. Dans ce type de cas, le médiateur recommande au distributeur de rechercher un accord transactionnel avec le consommateur soit en régularisant l'emprise moyennant une indemnité, soit en déplaçant l'ouvrage à ses frais, en particulier lorsque la gêne apparaît excessive au regard du coût que pourrait représenter le déplacement de l'ouvrage. Néanmoins, lorsque l'ouvrage réseau fait obstacle à l'agrandissement d'une résidence par exemple, il revient à ENEDIS le plus souvent de déplacer à ses frais son ouvrage.

200

**LE NOMBRE
DE SAISINES
CONCERNANT DES
LITIGES D'OUVRAGES
RÉSEAU**

³ CORDIS, décision du 10 mars 2021, n° 09-38-20, JO 4 avril 2021, texte n° 54.

⁴ Tribunal judiciaire de Paris, 27 août 2024, « SDC de X c/ ENEDIS », n°22/04298.

LES DÉFAUTS DE QUALITÉ DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ PÉNALISENT LES CONSOMMATEURS DANS LEUR QUOTIDIEN

L'électricité étant reconnue comme un produit de première nécessité par le code de l'énergie, la qualité de sa fourniture s'apparente à un service public essentiel. Le gestionnaire du réseau de distribution ENEDIS se retrouve, directement ou indirectement, concerné dans 88 % des dossiers d'altération de la qualité de fourniture d'électricité traités par les équipes du médiateur national de l'énergie.

Ces litiges (445 saisines recevables en 2025) avaient déjà augmenté en 2024 à la suite d'incidents climatiques. Ces phénomènes apparaissent encore en 2025 mais dans une moindre mesure. Les litiges de qualité de fourniture augmentent néanmoins de 23 %. La plupart des dossiers font suite à des coupures accidentelles ou à la suspicion de surtensions consécutives à des incidents de réseau, mais ils sont aussi dus à des problèmes de qualité de l'alimentation électrique sur le long terme (tension basse ou haute, microcoupures). « On note cette année une augmentation des litiges concernant des microcoupures répétées et plus généralement une mauvaise qualité de la fourniture électrique avec des baisses de tension dont se plaignent les consommateurs, surtout en zone rurale. Les consommateurs sont laissés dans des situations d'inconfort qui s'installent dans la durée sans solution rapide

de la part d'ENEDIS », déplore Catherine Rivière, cheffe du service Médiation.

Les coupures d'électricité inopinées

De multiples raisons peuvent engendrer une coupure inopinée du réseau qui est à l'origine d'une centaine de cas étudiés en médiation : événement climatique plus ou moins intense, incendie ou accident près d'une ligne électrique ou d'un poste source, etc. La relation de cause à effet n'est pas toujours évidente à déterminer.

L'asymétrie d'information est majeure et joue au bénéfice du gestionnaire de réseau de distribution qui détient seul les données relatives aux incidents sur le réseau. Cependant les enregistrements du compteur Linky que les services du médiateur demandent à ENEDIS de produire (excursions de tension, durée des coupures) apportent désormais davantage de transparence pour l'instruction de ces dossiers.

« En médiation, nous essayons de reconstituer les événements sans présumer quoi que ce soit. Le lien de causalité est établi en recoupant les incidents enregistrés sur le réseau, leur répétition et les dommages subis par le consommateur. Si ce n'est pas le cas, nous sommes dans l'impossibilité d'appuyer la demande de dédommagement des consommateurs », explique François-Xavier Boutin, conseiller technique Sénior au service Médiation.



Les événements climatiques extrêmes engendrent d'autres situations de coupures inopinées. ENEDIS se retranche parfois derrière la notion de « force majeure » pour ne pas indemniser les consommateurs lésés, sans que les événements ne soient reconnus comme tels (voir encadré).

Dans ces épisodes où la durée de la coupure peut être de l'ordre de la journée – et dans tous les cas si une coupure dépasse 5 heures – le médiateur veille à ce que les mesures prévues dans la délibération n°2021-13 du 21 janvier 2021 de la CRE s'appliquent. Elles prévoient en effet un abattement forfaitaire par tranche de 5 heures, au bénéfice des consommateurs (article R.337-23 du code de l'énergie). Les manquements d'ENEDIS dans le versement de cette indemnité sont moins nombreux que l'an passé.

ENEDIS ne peut pas toujours se retrancher derrière la notion de force majeure en cas de forte tempête

La notion de force majeure est un mécanisme juridique fondamental permettant à une partie à un contrat de s'exonérer de sa responsabilité. Pour être reconnu comme tel par un tribunal, un événement doit être imprévisible (non anticipable), irrésistible (inévitables malgré les précautions) et extérieur, c'est-à-dire indépendant de la volonté des parties (article 1218 du code civil).

Les 24 et 25 novembre 2025, la tempête Bert a touché plusieurs régions de France et un consommateur a alors subi une coupure d'électricité, suivie de dommages sur ses équipements après le rétablissement du courant. Sans préjuger de l'appréciation des tribunaux, le médiateur national de l'énergie a considéré que l'événement ne relevait pas de la force majeure comme indiqué par ENEDIS. En effet, la zone d'habitation du consommateur n'avait pas été la plus ventée et un entretien préventif adéquat des installations aériennes gérées par le distributeur aurait pu éviter l'effet de la tempête. Il a donc été demandé à ENEDIS, qui l'a accepté, de rembourser le consommateur de ses frais de réparation, en plus de l'abattement forfaitaire pour coupure de plus de 5 heures. (D2025-09218) 🔍



Les variations de tension et les microcoupures soulignent l'enjeu de renforcement du réseau

Contractuellement, le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité doit maintenir une tension entre 207 et 253 volts. Les appareils électriques étant dimensionnés pour un fonctionnement à 220 volts, les chutes de tension peuvent leur être préjudiciables et perturber la vie quotidienne des consommateurs : chauffage inopérant, appareils électroménagers fonctionnant au ralenti, baisses d'éclairage. Si le logement est équipé de panneaux photovoltaïques, une augmentation de la tension peut obliger l'onduleur à s'arrêter pour une mise en sécurité. Les cas affectant la tenue de tension insatisfaisante représentent environ 10 % des saisines de qualité de fourniture.

Des microcoupures, parfois de moins d'une seconde, sont aussi constatées et relèvent souvent de problèmes dus à de l'élagage près des lignes électriques ou des soucis de connexion. Elles peuvent endommager les équipements électriques, en particulier lors de redémarrages répétés (voir encadré). Si cela lui semble utile pour qu'un dossier litigieux progresse vers sa résolution, le médiateur national de l'énergie le porte à la connaissance de l'autorité organisatrice de la distribution d'énergie (AODE), le plus souvent un syndicat d'énergie à l'échelle départementale.

« Variations de tension et microcoupures affectent souvent les zones rurales, soit par une plus forte présence de végétation, soit parce que les consommateurs sont situés en bout du réseau électrique. ENEDIS a tendance à faire durer ces dossiers, parfois des années, ce qui porte préjudice aux consommateurs et nourrit la défiance envers ce service public », constate Alexandra Merillou-Guillaume, juriste au service Médiation.

En médiation, ces litiges soulignent le besoin du renforcement du réseau de distribution qui fait face à son vieillissement. Ces litiges augmentant, le médiateur s'interroge sur la soutenabilité du réseau de distribution d'électricité dans le contexte de l'électrification des usages portée par les pouvoirs publics incitant au développement des véhicules électriques et des pompes à chaleur.



K' concret

La pompe à chaleur d'un consommateur a été dégradée (défaillance de la carte électronique) alors que 174 incidents de microcoupures ont affecté son point de livraison entre 2023 et 2025 dont 99 de moins d'une seconde et 65 entre 1 seconde et 3 minutes. Malgré des travaux réalisés par ENEDIS fin 2024, les microcoupures ont persisté en 2025. Le médiateur national de l'énergie recommande à ENEDIS de poursuivre et engager les actions nécessaires à la réduction des coupures, d'effectuer un bilan fin 2026 et d'en informer le consommateur, ainsi que de lui accorder un dédommagement forfaitaire de 500 euros pour les désagréments répétés, ce qui a été accepté.

(D2025-06134) 🔍

LES PETITS PROFESSIONNELS ET ASSIMILÉS ONT ÉTÉ À L'ORIGINE DE 16 % DES SAISINES RECEVABLES

Bien qu'en baisse en 2025, le nombre de saisines recevables de très petites entreprises et de copropriétés représente une part plus importante qu'avant la crise énergétique de 2022.

Compétent pour instruire les saisines des consommateurs particuliers, le médiateur national de l'énergie l'est également pour celles des très petites entreprises (TPE), c'est-à-dire les entreprises de moins de 10 salariés réalisant un chiffre d'affaires inférieur ou égal à 2 millions d'euros. Il peut aussi être saisi par des entités assimilées, dites « non-professionnelles », principalement des copropriétés, mais aussi des associations et petites collectivités.

En 2025, le nombre de saisines recevables des TPE et assimilés a fortement baissé (-22 %) par rapport à 2024. « La part de tous ces clients professionnels et assimilés dans les saisines traitées en médiation est de 16 %. Avant crise, cela représentait moins de 10 % des saisines recevables », observe Catherine Rivière, cheffe du service Médiation.

Les litiges sur la facturation et les données de consommation (907 saisines recevables en 2025 vs 1 247 en 2024) ont diminué avec le recul de la crise des prix de l'énergie, mais les problématiques de prix sont demeurées le premier motif de saisine. En effet, 35 % des sai-

sines recevables (378) concernaient ce thème contre 51 % en 2024 chez les professionnels et assimilés car cette population a été confrontée à des situations spécifiques, comme des régularisations de versement d'aides publiques, ou la facturation d'indemnités de résiliation anticipée.

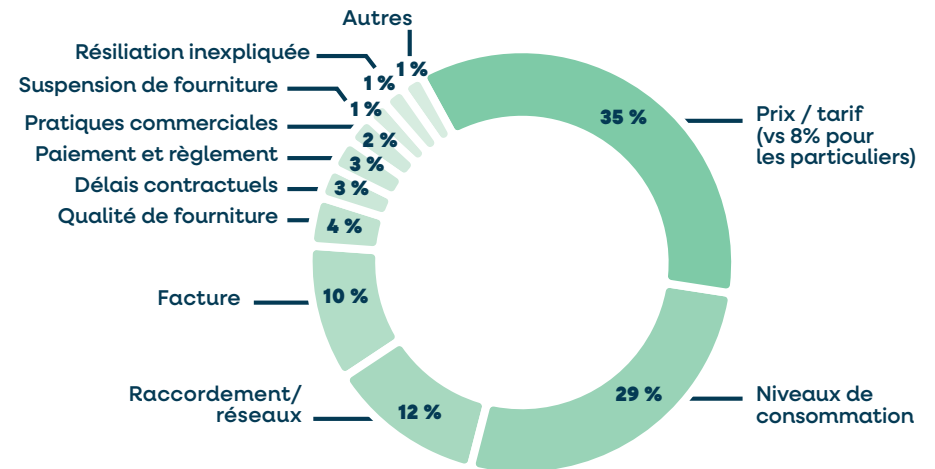
-22 %

**LE NOMBRE DE SAISINES
RECEVABLES
DES TPE ET ASSIMILÉS
EN 2025 VS. 2024**

Les fraudes sur les compteurs Linky visant à détourner une partie de l'électricité consommée pour ne pas la payer, ont aussi concerné des professionnels. En 2025, le médiateur national de l'énergie a instruit 32 saisines de ce type, contre 255 pour des particuliers.

RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES

Saisines recevables des consommateurs professionnels (TPE) et non-professionnels (copropriétés, associations, etc.)



LES AIDES PUBLIQUES VERSÉES PENDANT LA CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE ONT PARFOIS ÉTÉ MAL APPLIQUÉES OU N'ONT PAS PU ÊTRE PERÇUES

Lorsque les prix de l'électricité ont fortement augmenté en 2022 et 2023, les pouvoirs publics ont mis en place des mesures d'aide. Ainsi, parmi ces mesures et pour les TPE ayant souscrit ou renouvelé un contrat de fourniture d'électricité au deuxième semestre 2022 à des prix élevés, un prix plafond de 0,23 €/kWh HTT s'appliquait. En signalant leur éligibilité à leur fournisseur, les entreprises pouvaient prétendre au bénéfice de cette aide (appelée sur-amortisseur ou prix garanti).

Les saisines liées au versement des aides sont apparues dès 2023. La plupart des litiges traités en 2025 sur ce thème faisaient suite à des factures de régularisation d'aides. « Ces saisines ont principalement concerné TOTALENERGIES. Dans les dossiers traités, nous avons constaté que le fournisseur avait accordé des aides qui se sont avérées surévaluées. Ceci résulte d'une évaluation erronée du niveau d'aides appliqué par anticipation sur les factures de 2024. Le fournisseur a surestimé le coût du mécanisme de capacité⁵, estimé en début de période à plusieurs centimes ou dizaines de

⁵ Le mécanisme de capacité vise à assurer la sécurité d'approvisionnement électrique en France en maintenant en fonctionnement les capacités existantes de production d'électricité, de stockage et d'effacement et en développant de nouvelles capacités. Les fournisseurs contribuent à son financement à travers une obligation de capacité dont le coût est répercuté sur la facture de leurs clients.



centimes d'euros par kWh alors que le montant final a été proche de 0. Le fournisseur n'a pas non plus tenu compte des baisses de prix du kWh en cours d'année pour ajuster le montant des aides. Lorsqu'il s'en est aperçu, un an plus tard, il a réclamé à ses clients le remboursement des trop-perçus, souvent de plusieurs milliers voire plusieurs dizaines de milliers d'euros », explique Christian Souletie, adjoint à la cheffe du service Médiation et chef de pôle.

Sur le fond, les fournisseurs étaient fondés à demander le remboursement des montants d'aides versées en trop. En effet, les sommes versées au titre des aides étaient compensées par les pouvoirs publics.

Toutefois, la Commission de régulation (CRE)⁶ avait recommandé aux fournisseurs « afin de limiter l'exposition en termes de trésorerie des acteurs, que des régularisations intermédiaires puissent avoir lieu au cours de l'année avant la régularisation finale. Ces régularisations en cours d'année [pouvaient] prendre la forme de versements financiers ad hoc ou conduire à une adaptation du montant unitaire annuel en cours d'année ». Dans ses instructions, le médiateur vérifie les sommes réclamées par les fournisseurs. Il constate parfois des erreurs dans les évaluations initiales, qui auraient dû être régularisées plus tôt ou même évitées si les fournisseurs avaient suivi les préconisations de la CRE.

Un restaurant client de TOTALENERGIES, a bénéficié du prix garanti à 23 centimes d'euro/kWh, afin de limiter le montant de ses factures d'électricité pendant la crise. Début 2024, TOTALENERGIES a évalué, sur la base de l'historique des consommations et des prix alors en vigueur, le montant de l'aide à accorder. Cependant, à partir de mai 2024, alors que le renouvellement de son contrat de fourniture d'électricité s'est fait à un prix plus bas, le restaurant n'aurait plus dû percevoir d'aides. Pourtant, TOTALENERGIES a continué à déduire des factures mensuelles les mêmes montants d'aides. De plus, dans ses prévisions, il avait nettement surévalué le coût du mécanisme de capacité de sorte que les montants accordés au titre des aides étaient surévalués. La régularisation, tenant compte du coût réel facturé, il a évalué la somme accordée en trop à environ 20 000 euros TTC et l'a réclamée à son client. Compte tenu des erreurs du fournisseur, le médiateur national de l'énergie a recommandé à TOTALENERGIES d'accorder un dédommagement à son client, ainsi qu'une facilité de paiement en 24 mois pour lui permettre de rembourser le trop-perçu. (D2025-13986)



D'autres cas de consommateurs professionnels ont révélé des situations litigieuses. On peut notamment citer le cas où, à la suite d'un blocage de sa facturation, le fournisseur EDF a empêché certains clients de se rendre compte de la hausse des prix de l'électricité en 2023, et par conséquent, de demander le versement des aides. Par exemple, une société civile immobilière (D2025-00970) n'a pas reçu de factures d'électricité pendant un an et demi ; les prix élevés appliqués par EDF et l'absence d'aide ont abouti à une facture de régularisation de plus de 70 000 euros. Le médiateur national de l'énergie, tenant compte du fait que la SCI ne pouvait pas mesurer l'impact de la hausse des prix sur sa facture et donc demander le bénéfice des aides, a recommandé à EDF un dédommagement de 39 000 euros, au lieu des 7 000 euros initialement proposés, afin de compenser en partie l'aide non perçue.

Ces situations d'aides mal ou non-perçues ont aussi concerné des consommateurs de gaz, notamment des copropriétés. Elles étaient souvent liées à un problème de comptage, et à une sous-estimation des index fournis par GRDF (voir page 74). Cela a été le cas d'une copropriété bénéficiaire du « bouclier tarifaire habitat collectif » en 2023 mais sur la base d'une facturation qui avait été considérablement sous-estimée à la suite de défaillances dans la prise en compte des données de comptage par GRDF. (D2025-14200) Le fournisseur ENGIE ayant reçu trop tard de la part de GRDF les consommations régularisées, celui-ci n'a pas pu corriger la demande d'aide. La copropriété n'a donc pas pu percevoir l'intégralité de l'aide qui aurait dû lui être versée au regard de ses consommations réelles. Ce manque à gagner de plus de 55 000 euros a été compensé par GRDF à la suite de l'intervention des services du médiateur.

Dans d'autres situations, c'est l'entière de l'aide qui n'a pas pu être perçue par une copropriété en 2023 et que GRDF a accepté de compenser du fait de défaillances répétées qui avaient faussé les consommations de gaz facturées. (D2025-08530)

⁶ Délibération n° 2024-19 de la Commission de Régulation de l'Énergie

LES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT TOUJOURS SOURCE DE LITIGES

Plusieurs situations peuvent être à l'origine de la facturation d'indemnités de résiliation anticipée (IRA) : la souscription d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'échéance de l'ancien, pour bénéficier de prix plus avantageux, parfois sur les conseils d'un courtier en énergie ; la cession d'un fonds de commerce avant le terme du contrat ; la conclusion d'un nouveau contrat en oubliant qu'un contrat avait déjà été souscrit plusieurs mois auparavant pour s'activer au même moment etc.

Le médiateur national de l'énergie considère que les clauses contractuelles relatives à la facturation d'indemnités de résiliation anticipée doivent être claires et compréhensibles, afin que les consommateurs professionnels puissent en mesurer la portée et estimer le montant dû avant de résilier un contrat de fourniture d'énergie avant son terme.

Les consommateurs professionnels devraient, par principe, bien connaître les clauses des contrats de fourniture d'énergie qu'ils ont signés. Or, les dispositions relatives à la facturation d'IRA sont souvent mal appréhendées, voire méconnuës, et leurs modalités de calcul ne permettent pas d'en déterminer facilement le montant. Surtout, avec le regain de sollicitations des courtiers en énergie dans un contexte post crise des prix de l'énergie, certains consommateurs ont pu être

tentés de changer de fournisseur sans qu'un conseil approprié ne leur soit donné, spécialement sur la nécessaire vigilance au montant des IRA.

Par exemple, une société civile immobilière, démarchée par le courtier DUNE ÉNERGIE, a quitté son fournisseur, EDF, pour GAZEL ÉNERGIE (D2025-01632). Bien que le contrat d'EDF ait été résilié à sa date d'échéance, le client aurait dû prévenir EDF 45 jours avant, ce qu'il n'a pas fait. EDF a par ailleurs émis sa facture de résiliation avec 5 mois de retard et le courtier avait manifestement mal accompagné son client. Le médiateur national de l'énergie a estimé que les torts étaient partagés entre les trois protagonistes.

Dans ces litiges, comme dans d'autres, le fournisseur bénéficiaire du nouveau contrat peut avoir tendance à rejeter la faute sur le courtier en énergie qui a été à l'origine de la souscription. Or, le médiateur estime que c'est aux fournisseurs d'assumer le défaut de conseil du courtier qui travaille pour leur compte. Un encadrement réglementaire plus strict de l'activité de courtage serait nécessaire, d'autant plus que le recours à des courtiers est très fréquent sur ce marché des professionnels.

Autre aspect important en matière d'électricité : « le fournisseur doit justifier que le montant des IRA n'exécède pas la perte économique qu'il a subie, comme le prévoit par exemple pour l'électricité l'article L.332-2 du code de l'énergie. Cette disposition est mieux appliquée par les fournis-

seurs mais nécessite souvent que nous insistions lors de la médiation pour évaluer la perte réelle subie du fait du différentiel de prix entre l'achat et la revente des quantités d'énergie concernées », ajoute Christian Souletie.

Ainsi, dans les dossiers parvenant à la médiation, la plupart des fournisseurs n'ont jamais justifié auprès de leurs clients de la perte économique subie. Ce n'est qu'après l'avoir demandée que le médiateur reçoit, dans certains cas, une justification précise.



En raison de la cession de son activité, et faute pour le fournisseur ENOVOS d'avoir proposé des contrats au repreneur, un restaurateur a dû résilier ses contrats de fourniture d'électricité. Les contrats prévoyant la facturation d'indemnités en cas de résiliation anticipée, ce qui était le cas en l'espèce, ENOVOS a facturé à son client plus de 55 000 euros TTC d'indemnités. L'instruction du litige a démontré que les consommations d'électricité prises en compte pour l'évaluation de ce calcul étaient surévaluées. En outre, le médiateur a recommandé au fournisseur de justifier de la perte économique subie et de s'assurer que les IRA facturées ne dépassaient pas ce montant.

Dans les suites qu'il a transmises au médiateur et à son ancien client, ENOVOS a détaillé très précisément les pertes subies qu'il entendait compenser. Il s'est avéré qu'elles étaient nettement inférieures à celles facturées (environ 15 000 euros TTC). Il a donc annulé près de 40 000 euros TTC. (D2025-03943)



Une copropriété avait souscrit un contrat de fourniture de gaz avec EDF le 28 juillet 2023 et l'avait finalement résilié le 19 août 2023, pensant, à tort, pouvoir bénéficier d'un droit de rétractation. EDF a ainsi facturé près de 17 000 euros TTC d'IRA.

Les services du médiateur national de l'énergie sont intervenus auprès d'EDF en lui demandant de justifier de la perte économique subie. En effet, entre la souscription et la résiliation du contrat, le prix du gaz sur les marchés était orienté à la baisse, de sorte qu'il y avait un doute sur la perte subie. EDF a finalement accepté d'annuler l'intégralité des IRA facturées. (D2025-01813)

DES CONSOMMATIONS SOUS-ESTIMÉES CONDUISENT À DES RÉGULARISATIONS IMPORTANTES

La plupart du temps, en cas de facture estimée, les consommations facturées aux clients professionnels proviennent des calculs du gestionnaire du réseau de distribution.

Il arrive en cas de dysfonctionnement ou d'absence de communication du compteur que le fournisseur calcule ses propres estimations. Mais sa façon d'estimer les consommations peut être moins fiable que celle du distributeur. Le médiateur national de l'énergie a ainsi été aux prises avec des litiges où les calculs du fournisseur ont conduit à des estimations inférieures à celles du distributeur. Il en a résulté un rattrapage important au moment de la régularisation qui a surpris les consommateurs.

Un cas illustre cette situation. Le compteur Linky d'un restaurant n'a pas été relevé pendant trois ans. Sans reprendre les estimations d'ENEDIS, le fournisseur TOTALENERGIES a sous-estimé les consommations d'électricité, entraînant une régularisation de plus de 15 000 euros. En plus de demander un dédommagement à ENEDIS pour ne pas avoir réalisé toutes les démarches nécessaires qui auraient permis d'avoir un auto-relevé, le médiateur national de l'énergie a recommandé à TOTALENERGIES de doubler le dédommagement qu'il proposait.

(D2025-12299)

Les copropriétés sont particulièrement sujettes aux défauts d'estimation en cas de compteurs de gaz non communicants

Dans les copropriétés, GRDF installe un module de télétransmission d'index sur le compteur de gaz, qui communique une impulsion par émetteur radio à chaque m³ consommé. Ainsi, pour que le compteur soit déclaré communicant et que GRDF exploite les données qui lui sont transmises, il doit installer ce module, l'activer, calibrer son impulsion, et obtenir un index de fiabilisation au bout de 14 jours.

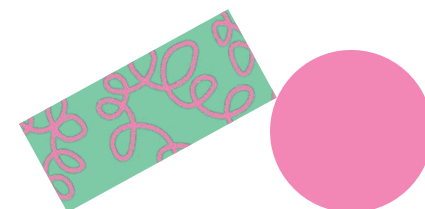
Il arrive que les index télétransmis soient erronés, en raison de défaillances du module. Ces situations conduisent à des litiges car la facturation de gaz se trouve alors établie sur la base d'estimations ou de données sous-évaluées. « Il en découle des situations de régularisation qui mettent les copropriétés face à des factures de plusieurs dizaines ou centaines de milliers d'euros, puisqu'elles ne sont protégées que par le droit commun qui permet de régulariser jusqu'à 5 années de consommations. La limitation à 14 mois de consommations prévues par l'article L. 224-11 du code de la consommation ne s'applique pas à ces situations car les niveaux de consommation sont souvent supérieurs au plafond d'application prévu par la loi (30 000 kWh par an). En conséquence, lorsque des locataires ont changé sur la période, des propriétaires se retrouvent à devoir

prendre en charge eux-mêmes la régularisation », explique Chainèze Moussaoui, cheffe de pôle au service Médiation.

Lors de la pose du module du compteur communicant, si l'impulsion est mal réglée, le niveau réel de consommation peut être 10 à 100 fois sous-estimé. GRDF devrait se rendre compte qu'il y a une rupture dans la continuité des consommations au regard de l'historique dont il dispose souvent et de la taille des immeubles concernés. Mais dans les cas soumis à la médiation, c'est au bout de plusieurs années, quand le compteur vient à être remplacé, que le problème est identifié et la régularisation faite.

Dans certains cas, GRDF active le module tardivement sans raisons et n'intègre pas les index relevés. Les consommations sont alors estimées. C'est le cas d'une résidence qui a saisi le médiateur national de l'énergie car aucun index réel n'avait été publié pendant plus de 4 ans, le module de télétransmission, installé en janvier 2022, n'ayant été activé qu'en janvier 2025. Les sous-estimations réalisées par GRDF ont conduit à une demande de régularisation de plus de 62 000 euros par le fournisseur. Reconnaisant son erreur, GRDF a accepté d'accorder un dédommagement de 9 400 euros à la copropriété et a lissé la consommation de gaz régularisée sur la période litigieuse afin que le fournisseur rectifie sa facturation.

(D2025-07692)



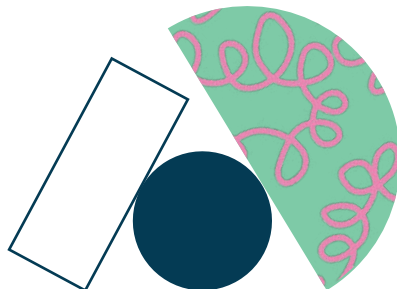
D'autres situations de litiges sont dues à l'absence d'activation de la télérelève du compteur de gaz car GRDF la subordonne, pour les copropriétés, à l'obtention d'un relevé sur place qu'il demande aux intéressés ou qu'il collecte lui-même mais qu'il ne parvient pas toujours à obtenir. Dans le cas d'une copropriété (D2025-07066), ni l'un ni l'autre n'a été réalisé car l'adresse du syndicat de copropriétaires n'avait pas été actualisée par le fournisseur EDF. La consommation estimée par le fournisseur étant en outre près de trois fois inférieure à la consommation réelle et à l'historique dont il pouvait disposer. Résultat : la copropriété a reçu une facture conséquente de régularisation. Le médiateur a recommandé au fournisseur de dédommager la copropriété à hauteur de 10 % du montant de la régularisation afin de limiter le montant de sa facture de régularisation de 63 000 euros.

Parfois, le module de télétransmission dysfonctionne. Quand il ne fonctionne pas du tout, cela devrait être tout de suite identifié mais il arrive qu'un long délai s'écoule avant l'action de GRDF (voir encadré). Inversement, si le module communique des index erronés, le problème est difficilement détectable par GRDF, bien que cela provienne d'une erreur de paramétrage du compteur lors de sa pose.



Un établissement a reçu une facture de près de 90 000 euros en octobre 2024 en régularisation de consommations de gaz d'août 2022 à août 2023. Un montant 76 fois supérieur à ses factures mensuelles habituelles ! Et pour cause : le module de télérelève installé en décembre 2019 par GRDF n'avait jamais transmis d'index jusqu'à son remplacement en juin 2023. Le manque de diligence de GRDF sur le non-fonctionnement du module, sans oublier le retard avec lequel il a publié un premier index en mars 2024 ont été reconnus en médiation. GRDF a par conséquent proposé un dédommagement de 15 000 euros et le lissage des consommations régularisées. De plus, un retard de 7 mois pour la prise en compte par le fournisseur TOTALENERGIES de l'index relevé a conduit le médiateur national de l'énergie à recommander un dédommagement supplémentaire au fournisseur.

(D2025-11942)



L'INSTRUCTION DES MÉDIATIONS A VU SES DÉLAIS S'AMÉLIORER MAIS SE HEURTE PARFOIS À UN MANQUE DE COLLABORATION DE CERTAINS OPÉRATEURS

L'année 2025 marque le retour à la normale avec un délai moyen d'émission des recommandations de solutions inférieur à 90 jours. Comme les années précédentes, le taux de suivi des recommandations par les opérateurs est resté élevé, tout comme le haut niveau de satisfaction des consommateurs. Mais l'instruction des dossiers souffre parfois d'un manque de réactivité des opérateurs.

L'année 2025 a permis de résorber le stock des saisines en cours d'instruction. Ce stock s'était constitué depuis quelques années avec la forte hausse du nombre de saisines qui dépassait la capacité de traitement des services du médiateur national de l'énergie. Avec 6 812 recommandations émises en 2025 et 416 désistements en cours de médiation, pour 6 545 saisines recevables, la résorption du retard, qui était amorcée en 2024, est enfin achevée.

Le retour à la normale de l'activité de médiation a permis une baisse du délai moyen de règlement des litiges à 86 jours en 2025. En 2022, 2023 et 2024, ce délai était de l'ordre de 130 à 140 jours, soit bien plus que le délai réglementaire de 90 jours. Pour les litiges concernant les particuliers, le délai moyen observé en 2025 est de 84 jours. Pour ceux concernant les professionnels, plus complexes et donc plus longs à traiter, parfois aussi avec des opérateurs moins réactifs (voir ci-après), ce délai moyen est de 95 jours.

86 jours

**DÉLAI MOYEN
DE TRAITEMENT D'UNE
SAISINE RECEVABLE**

44 %

**DES SAISINES
RECEVABLES TRAITÉES
EN MOINS DE 90 JOURS**

UN CADRE GLOBAL D'INSTRUCTION PLUS PERFORMANT

Le médiateur national de l'énergie s'organise pour que l'instruction des dossiers en médiation soit la plus efficace possible. Par exemple, les litiges portant sur les prix et les tarifs, très nombreux lors de la crise de 2022-2023, avaient conduit à la mise en place de solutions types que les fournisseurs avaient la possibilité d'appliquer par anticipation. En cours de médiation, au vu des échanges avec les opérateurs, certains consommateurs font le choix de se désister sans que le médiateur n'ait à formaliser de recommandation écrite de solution. Ces « désistements », signes positifs de la fin rapide d'un litige, ont été nombreux (plus de 400) en 2025.

Pour les litiges plus longs à traiter à cause de complexités techniques ou contractuelles, le service Médiation a renforcé ses compétences avec des personnes dédiées à ces sujets.

« Globalement, le travail mené depuis plusieurs années par le médiateur national de l'énergie auprès des opérateurs les engage à faire preuve de réactivité pendant la médiation », se félicite Catherine Rivière, cheffe du service Médiation (voir encadré).

Le délai moyen d'attente des premières observations demandées par le médiateur national de l'énergie aux opérateurs a baissé de 18 jours en 2024 à 14 jours en 2025. C'est le

signe des progrès réalisés grâce à la persévérance des équipes du médiateur et aux relations constructives qu'elles ont nouées avec les fournisseurs et distributeurs. L'amélioration de ce délai s'est fait sentir chez la plupart des opérateurs, seuls deux d'entre eux (PLENITUDE -ex ENI- et ENGIE) dépassant en moyenne le délai maximum de trois semaines fixé par le médiateur.

91 %

**DES CONSOMMATEURS
RECOMMANDERAIENT
À UN PROCHE
DE RECOURIR AU
MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE**

La satisfaction des consommateurs se maintient à un haut niveau

L'enquête⁷ annuelle réalisée pour le médiateur national de l'énergie confirme un niveau élevé de satisfaction des consommateurs ayant fait appel à lui : 82 %.

Le taux de satisfaction est encore plus élevé en cas d'accord amiable : 94 %.

Parmi les motifs de satisfaction, le fait qu'une solution au litige ait été trouvée arrive en premier, suivi de la rapidité de traitement de la demande et de la prise en compte de la situation du consommateur. Écoute, disponibilité et compétence du service Médiation sont aussi mises en avant.

De manière stable depuis 5 ans, 91 % des consommateurs recommanderaient à un proche de recourir au médiateur national de l'énergie.

92 % des sondés trouvent qu'il est facile de joindre le médiateur national de l'énergie. 79 % estiment que le recours à la plateforme Sollen facilite la résolution du litige.

90 % des personnes ont reçu une proposition de solution de la part du médiateur et 92 % d'entre eux trouvent que celle-ci est très claire. Elles estiment que la solution a résolu le litige dans 8 cas sur 10.



⁷ Enquête téléphonique réalisée du 19 au 30 janvier 2026 auprès de 350 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie en 2025.

DES DIFFICULTÉS D'INSTRUCTION SONT BIEN IDENTIFIÉES AVEC CERTAINS OPÉRATEURS

Globalement, la part de saisines recevables qui a fait l'objet d'un accord amiable en 2025 est de 49 %, en baisse par rapport à 2024 (58 %) et 2023 (61 %). « Cette baisse est la contrepartie d'un nombre moindre de litiges sériels sur les prix et tarifs qui se résolvait souvent par un accord amiable. Elle reflète aussi la plus grande complexité de certains litiges, en particulier ceux relatifs à l'application des dispositifs d'aide aux TPE et copropriétés pendant la crise des prix », complète Catherine Rivière.

Des difficultés sont rencontrées de manière encore trop systématique avec certains fournisseurs.

PRIMAGAZ a fourni des efforts en mobilisant plus de personnes en interne afin de répondre aux demandes des services du médiateur national de l'énergie. Les informations arrivent de manière plus régulière mais les équipes du médiateur sont toujours contraintes de renouveler leurs demandes pour démêler les faits. Les positions de PRIMAGAZ ne sont pas toujours en adéquation avec le préjudice résultant d'une facturation perturbée pendant parfois plusieurs années. À la demande du médiateur national de l'énergie, PRIMAGAZ s'est engagé

à mettre en place un plan d'actions qui vise des positions plus souples en médiation, et surtout, une meilleure prise en charge des réclamations de ses clients en amont de la médiation (voir page 52).

La médiation avec PLENITUDE a été particulièrement laborieuse, nécessitant de multiples relances pour obtenir les éléments nécessaires à la compréhension de facturations ou d'états de solde particulièrement confus. La séparation d'avec ENI s'est traduite par une nouvelle organisation qui tarde à se montrer efficace. Le médiateur a dû personnellement interpellé le directeur général de PLENITUDE pour lui demander de mettre en place un plan d'actions afin que ses services se conforment aux délais de traitement de la médiation.

Dans le groupe EDF, l'entité EDF SEI (systèmes électriques insulaires) est responsable de la fourniture et de la distribution d'électricité en Corse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi que sur les îles du Ponant et de Chausey. Face à des observations qui tardaient à être produites et dont le contenu était inadéquat, les services du médiateur national de l'énergie se sont rapprochés des instances chargées du pilotage du service client d'EDF SEI pour qu'il soit remédié aux dysfonctionnements constatés (observations incomplètes, réponses différées à l'analyse d'un service tiers extérieur à la médiation, positions rigides). Les services d'EDF SEI ont pris en compte les attentes en médiation.

Chez les distributeurs, des améliorations sont en cours chez ENEDIS et GRDF

Le gestionnaire du réseau de distribution de gaz, GRDF, globalement irréprochable dans le suivi des recommandations (voir chapitre suivant), a néanmoins transmis, dans le cadre des médiations, des observations parfois incomplètes voire erronées. Ces insuffisances ont contribué à complexifier l'analyse des dossiers et à allonger les délais d'instruction. Une réorganisation du service en charge du traitement des réclamations est désormais engagée par GRDF, qui a pris en compte les remarques des services du médiateur national de l'énergie pour améliorer la qualité de ses réponses en médiation.

En 2023, un carton rouge avait été attribué à ENEDIS notamment en raison d'un faible taux de suivi des recommandations du médiateur national de l'énergie dans les domaines du raccordement et de la qualité de fourniture, de positions jugées trop rigides (absence de lissage des consommations en cas de régularisation, refus de compenser un solde débiteur par un dédommagement), et de réponses trop rares aux réclamations des clients, en particulier dans le domaine du raccordement.



En 2025, le médiateur a constaté que les progrès sur ces sujets sont globalement restés lents. Il y a eu peu d'améliorations visibles sur le traitement des réclamations en amont de la médiation dans le domaine du raccordement. Le nombre de saisines recevables concernant les raccordements, les ouvrages réseau et la qualité de fourniture, a augmenté de plus de 20 % en 2025. De nombreuses relances ont été réalisées pour collecter les éléments d'analyse nécessaires à l'instruction des dossiers de raccordement et de qualité de fourniture. La qualité des réponses fournies en médiation par les entités régionales d'ENEDIS est restée très hétérogène. Sur le sujet des fraudes, les dossiers transmis par le distributeur sont très souvent incomplets alors qu'ils devraient faire l'objet d'une analyse standardisée. Des itérations sont alors nécessaires ce qui est d'autant plus chronophage pour les services du médiateur que ces dossiers sont en forte augmentation.

ENEDIS demeure l'opérateur pour lequel les suites données aux médiations posent le plus de difficultés.

En 2025, plus d'une centaine de dossiers ont ainsi nécessité des interventions de la part des services du médiateur pour que les engagements souscrits en médiation soient respectés (accords amiables non mis en œuvre, dédommagements non versés, rendez-vous non honorés, travaux non réalisés, etc.).

Début 2026, le médiateur national de l'énergie a partagé ces constats avec la présidente du directoire d'ENEDIS. Un plan d'actions prévoyant des travaux dédiés en commun sur les sujets les plus sensibles et une nouvelle organisation d'interface avec le médiateur a été convenu. Il fera l'objet d'un suivi particulier en 2026.

Moins de signalements à la DGCCRF en 2025

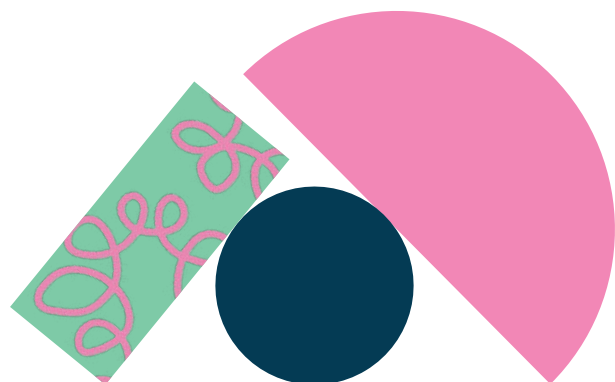
Quand la situation d'un litige l'exige, le médiateur national de l'énergie utilise son pouvoir d'alerte en prévenant la DGCCRF. En 2025, les informations disponibles sur la plateforme Sollen permettent de comptabiliser environ 1000 signalements du médiateur à la DGCCRF au titre de possibles infractions au code de la consommation. La moitié d'entre elles concernent JPME.

Ce nombre est moindre qu'en 2023 et 2024, où environ un dossier sur 4 faisait l'objet d'un signalement, contre 15 % seulement en 2025. Ce résultat est cohérent avec la fin de la crise des prix de l'énergie et la baisse du nombre de saisines puisque les signalements des années précédentes portaient principalement sur de mauvaises pratiques commerciales ou le non-respect de l'article L. 224-10 du code de la consommation lors des évolutions de prix. En 2025, 40 % environ de ces signalements concernent l'article L. 224-11 du code de la consommation que les opérateurs n'appliquent pas toujours spontanément même si des progrès ont été faits.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS EST GLOBALEMENT SATISFAISANT

Le taux de suivi des recommandations émises par le médiateur national de l'énergie en 2025, à 93 %, est légèrement meilleur que celui de 2024. OCTOPUS ENERGY, WEKIWI, PRIMEO ENERGIE et GRDF ont un taux de suivi de 100 %, y compris sur les aspects financiers.

Les recommandations financières de dédommagement et de remboursement ont un taux moyen de suivi de 89 %, en baisse par rapport à 2024 mais légèrement supérieur à 2023. Ce taux est plus élevé pour les particuliers (95 %), pour lesquels le montant moyen de dédommagements et remboursements accordé par les opérateurs est de 709 euros, que pour les professionnels (86 %), compte tenu des enjeux financiers plus élevés, avec des dédommagements et remboursements de 5 642 euros en moyenne.





LES MÉDIATEURS D'EDF ET D'ENGIE DÉVELOPPENT DES ANALYSES DE PLUS EN PLUS CONVERGENTES AVEC CELLES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

En application des règles qui encadrent l'activité du médiateur national de l'énergie en tant que médiateur public de la consommation (articles L.122-1 du code de l'énergie et articles 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 aux litiges dont ils sont saisis dès lors que ceux-ci relèvent de sa compétence. Ces conventions ont été renouvelées par le nouveau médiateur national de l'énergie en février 2026.

Dans ce cadre, les consommateurs qui demeurent insatisfaits de la solution recommandée par les médiateurs d'entreprises 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'harmoniser les positions défendues en médiation et de contribuer ainsi à un niveau de protection élevé des consommateurs d'énergie.

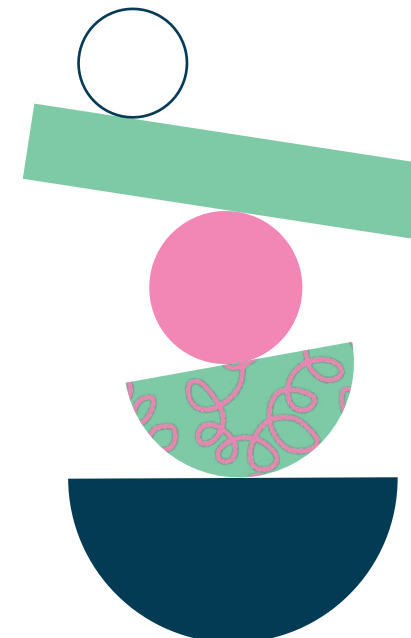
En 2025, le médiateur national de l'énergie a ainsi instruit 143 litiges qui avaient été précédemment examinés par les médiateurs des groupes EDF (124) et ENGIE (19). Les écarts d'analyse ont concerné 5 dossiers examinés après la médiation du groupe ENGIE et 32 dossiers après la médiation d'EDF.

Les échanges avec les médiateurs des entreprises EDF et ENGIE ont permis de comprendre ces écarts et d'aboutir au constat qu'ils avaient pour origine des cas particuliers qui ne remettent pas en cause les analyses souvent convergentes entre les médiateurs d'entreprises et le médiateur national de l'énergie.

Les positions du médiateur national de l'énergie différentes de celles des médiateurs d'entreprises sont suivies dans la très grande majorité des cas par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution concernés. Le médiateur de l'énergie a ainsi obtenu pour les consommateurs l'ayant saisi 44 229 euros de plus que le médiateur d'EDF et 21 725 euros de plus que le médiateur d'ENGIE (principalement pour ce dernier en raison d'un dossier relatif à un client professionnel concernant un problème d'information sur les prix).

Enfin, en 2024, le médiateur national de l'énergie avait 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 contribuait au contraire à dissuader les consommateurs d'exercer leurs droits de faire appel à la médiation, épuisés par la répétition des recours imposés avant d'y faire appel. Il a rappelé la recommandation de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECMC) qui déclare « qu'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. »



PROTECTION

Sans pouvoir normatif, de décision ou de sanction, le médiateur national de l'énergie est pourtant au cœur de la protection des consommateurs d'énergie. Grâce à ses missions d'information et de règlement extrajudiciaire de leurs litiges avec les professionnels de l'énergie, il exerce, de fait, un rôle de vigie. Il peut ainsi déceler des signaux faibles quant aux conséquences des politiques publiques et des pratiques commerciales des opérateurs pour les consommateurs.

Cette connaissance le conduit à publier des recommandations dites « génériques » qui traitent des questions qui se posent le plus fréquemment dans les litiges entre les entreprises du secteur de l'énergie et les consommateurs, et de proposer aux parlementaires et aux services de l'État des évolutions législatives et réglementaires documentées.

UNE COLLABORATION SUIVIE
AVEC LES POUVOIRS PUBLICS
P 88 À 90

DES AVANCÉES POUR
LES CONSOMMATEURS
À CONFIRMER EN 2026
P 91 À 93

LES POSITIONS DU MÉDIATEUR
INCITENT LES ENTREPRISES
DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE À
AMÉLIORER LEURS PRATIQUES
P 94 À 95

DOSSIER 1 : RENFORCER
LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS DE GPL
P 96 À 99

DOSSIER 2 : SÉCURISER
L'AUTOCONSUMMATION
D'ÉLECTRICITÉ
P 100 À 101

LES AUTRES PROPOSITIONS
DU MÉDIATEUR NATIONAL DE
L'ÉNERGIE
P 102 À 103

9 RECOMMANDATIONS
GÉNÉRIQUES EN 2025
P 104 À 105

04

UNE COLLABORATION SUIVIE AVEC LES POUVOIRS PUBLICS

Agissant en tant que tiers neutre et indépendant des professionnels de l'énergie et des consommateurs, le médiateur national de l'énergie est amené à interagir régulièrement avec les différents pouvoirs publics : parlementaires, membres du Gouvernement, Commission de régulation de l'énergie (CRE) et administrations.

Il formule, 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 dont un certain nombre a été repris en tout ou partie dans des textes législatifs ou réglementaires.

En tant « qu'autorité publique indépendante » aux termes de la loi, le médiateur national de l'énergie est régulièrement consulté par le Gouvernement ou par des parlementaires. Au près du Parlement, Olivier Challan Belval a été auditionné le 11 juin 2025 par la mission d'information sur le prix de l'électricité, la compétitivité des entreprises et l'action de l'État, dont les rapporteurs étaient les députés Philippe Bolo et Maxime Laisney. Le 25 juin 2025, devant la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, il a dressé le bilan de la crise des prix de l'énergie et proposé des mesures pour renforcer la protection des consommateurs d'énergie.

En 2025, il a également adressé au Gouvernement ses contributions, retours d'expérience et propositions relatives :

- À la mise en œuvre du versement nucléaire universel (VNU), qui a remplacé l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH) depuis le 1^{er} janvier 2026. Sur le même sujet, il a répondu aux questions de l'Autorité de la concurrence ;
- Aux nouvelles modalités d'identification des bénéficiaires du chèque énergie ;
- À la révision du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.



Une participation active à la concertation dans le secteur de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est membre du Conseil supérieur de l'énergie (CSE) et de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), dans lesquels il est amené à se prononcer sur des évolutions réglementaires ou à transmettre ses analyses.

Il participe aux groupes de concertation réunis par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), où son expertise et ses avis permettent de nourrir les travaux de la CRE et de faire évoluer les procédures.



Le médiateur national de l'énergie est amené à travailler étroitement avec les administrations compétentes sur ses sujets, notamment avec la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), les signalements qu'il lui adresse permettant de nourrir

et d'orienter les enquêtes menées par cette administration, dont certaines aboutissent à des sanctions (voir encadré ci-dessous). Plus de mille signalements ont ainsi été effectués en 2025, soit 15 % des dossiers ayant donné lieu à une recommandation.

En 2025, cinq fournisseurs d'énergie sanctionnés

GAZ LIBERTÉ a écopé d'une amende de 10 000 € de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Bas-Rhin (DGCCRF) pour avoir proposé des contrats privant les consommateurs d'informations essentielles sur les prix et leurs droits.

OVO ENERGY, société depuis rachetée par ENI GAS & POWER FRANCE, a été condamnée par le tribunal judiciaire de Paris à 25 000 euros d'amende au profit de l'association Consommation logement et cadre de vie (CLCV) pour agissements illicites, en l'occurrence des défauts d'information sur l'évolution des tarifs de ses clients.

ENI GAS & POWER FRANCE a accepté une amende transactionnelle de 275 000 euros, avec l'accord du Parquet de Nanterre, pour un délit de pratique commerciale trompeuse visé à l'article L.121-2 du Code de la consommation : une enquête de la DDPP des Hauts-de-Seine (DGCCRF) avait montré que plus de 77 000 consommateurs en avaient été victimes entre mai 2022 et mai 2023.

MINT ENERGIE et BCM ENERGY ont été sanctionnées par le CoRDIS et par la CRE, respectivement à hauteur de 3,5 et 3 millions d'euros, pour abus du droit d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh) en 2021 et 2022, au sens de l'article L. 134-26 du Code de l'énergie.

Si son activité s'exerce sous le contrôle du Parlement, le médiateur national de l'énergie est également évalué par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), comme tous les médiateurs de la consommation. Bernard Doroszczuk, nommé médiateur national de l'énergie le 28 novembre 2025, a ainsi été agréé le 23 janvier 2026 par cette commission.



DES AVANCÉES POUR LES CONSOMMATEURS À CONFIRMER EN 2026

Grâce à son statut d'observateur privilégié du fonctionnement des marchés de l'énergie, le médiateur national de l'énergie est en mesure de formuler des propositions aux pouvoirs publics pour clarifier ou compléter le droit à partir des pratiques observées.

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, le médiateur national de l'énergie met ses analyses à disposition des pouvoirs publics. Il les enrichit de propositions documentées d'évolutions législatives et réglementaires. Depuis 2023, il plaide pour que soient tirées les leçons de la crise des prix de l'énergie, notamment en ce qui concerne la bonne information des consommateurs, et appelle à la mise en œuvre par la loi de nouvelles règles contraignantes de nature à maintenir la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché.

Parmi les avancées intervenues en 2025, le médiateur national de l'énergie se félicite que la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques prévoie qu'à partir du 11 août 2026, un consommateur qui n'aura pas exprimé préalablement son consentement de manière « libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable » ne pourra plus faire l'objet de démarchage téléphonique. Il estime souhaitable d'étendre ces dispositions au démarchage à domicile.

Dans une lettre d'information publiée le 2 juillet 2025, il a aussi appelé à soutenir les mesures concrètes contenues dans l'article 24 de la proposition de loi portant programmation nationale et simplification normative dans le secteur économique de l'énergie, relatives à la protection des consommateurs d'énergie. Ce texte n'est finalement pas allé au bout de la navette parlementaire.

■ Avec la multiplication des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel, de nombreux comparateurs en ligne ont émergé pour aider les consommateurs à faire leur choix. Dans une autre lettre publiée le 25 février de la même année, le médiateur national de l'énergie a souhaité alerter sur le manque de transparence de ces plateformes et certaines de leurs mauvaises pratiques. Il a préconisé plusieurs mesures parmi lesquelles :

- L'encadrement du courtage en énergie, en instaurant une définition légale et des obligations de transparence ;
- Le renforcement de l'information des consommateurs ;
- La labellisation des comparateurs respectant un standard élevé de transparence, à l'image de ce qui existe dans d'autres pays européens.

■ Un projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE) a été déposé au Sénat le 10 novembre 2025. Permettant de transposer plusieurs directives européennes, ses articles 37 et 38 traitent plus particulièrement de la protection des consommateurs d'énergie.

En électricité comme en gaz naturel, le médiateur national de l'énergie se réjouit de constater que ces deux articles contiennent de nombreuses propositions qu'il avait formulées aux pouvoirs publics. Parmi elles :

- Le renforcement de l'information des consommateurs à la souscription du contrat et en cas de modification du contrat proposée par le fournisseur. Dans ce deuxième cas, les fournisseurs devront notamment transmettre une « présentation circonstanciée, transparente et compréhensible » des raisons et de la portée du projet de modification, ainsi qu'une comparaison entre les conditions contractuelles en vigueur et le projet de modification ;
- L'obligation pour le fournisseur de réviser l'échéancier de paiement lorsque les données de consommation ou l'évolution des prix conduisent à une évolution prévisible de la facture annuelle ;
- Pour les petits professionnels, l'encadrement de la facturation de frais de résiliation anticipée et la clarification du droit qui leur est applicable.

Consulté par le Gouvernement et les parlementaires, le médiateur national de l'énergie a toutefois porté à leur attention le risque d'étendre, même de manière ciblée, les frais de résiliation anticipée aux particuliers. Le texte initial prévoit en effet d'étendre cette possibilité, aujourd'hui limitée aux professionnels, aux consommateurs particuliers pour les offres de fourniture d'électricité à prix fixe et à durée déterminée destinées en tout ou partie à la recharge de véhicules électriques. De son retour d'expérience de la crise des prix de l'énergie, il rappelle que ces frais mal connus, définis, encadrés et contrôlés, constituent un « nid à contentieux » et peuvent être à l'origine de situations douloureuses pour des consommateurs non avertis. Il estime paradoxal, dans un contexte où l'électrification des usages est devenue une priorité politique, d'imposer une telle contrainte aux consommateurs et de faire ainsi obstacle à la concurrence.

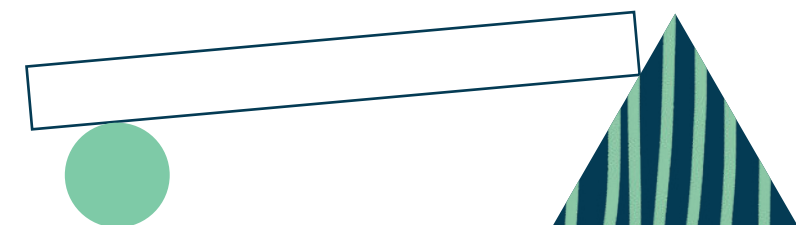


Il a également proposé aux pouvoirs publics d'interdire aux fournisseurs de modifier unilatéralement le contrat pour modifier la catégorie de l'offre, c'est-à-dire les modalités d'évolution du prix (passage d'une offre à prix fixe à une offre à prix indexé par exemple). Cette modification, substantielle, nécessiterait de recueillir le consentement du client concerné.

Adopté par le Sénat le 18 février 2026, ce texte doit être examiné par l'Assemblée nationale en première lecture dans les mois à venir.

■ Enfin, autre exemple de contribution destinée à faire évoluer la réglementation au bénéfice des consommateurs, le médiateur propose, dans deux dossiers au sein du présent rapport :

- De mieux protéger les consommateurs de GPL, en renforçant certaines protections minimales qu'ils sont en droit d'attendre au regard des protections dont bénéficient les consommateurs de gaz naturel ou d'électricité, et en accompagnant ceux qui souhaitent sortir de cette énergie (voir page 96) ;
- Face à la croissance soutenue de l'autoconsommation individuelle d'électricité photovoltaïque, de sécuriser cette pratique afin de maintenir durablement la confiance dans le développement de ce marché (voir page 100).



LES POSITIONS DU MÉDIATEUR INCITENT LES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE À AMÉLIORER LEURS PRATIQUES

La protection des consommateurs passe par des échanges fréquents et constructifs avec les opérateurs du secteur. En leur proposant de mettre en œuvre des règles génériques et conformes à l'esprit de la loi, le médiateur leur permet de progresser, au bénéfice de leurs clients. Si cela n'est pas suffisant, le médiateur peut les interpeller publiquement pour mettre un terme à d'éventuelles mauvaises pratiques.

Depuis sa création, le médiateur national de l'énergie a progressivement mis en place un système d'alerte face aux mauvaises pratiques qu'il constate.

Cette exposition dans l'espace public est toujours précédée d'échanges exigeants avec les entreprises concernées. En leur faisant part de son analyse et des griefs qui pourraient leur être reprochés, le médiateur national de l'énergie donne l'occasion aux opérateurs de progresser. Dans cette optique, le médiateur compile près de 500 recommandations génériques dans son guide des bonnes pratiques mis à disposition des entreprises du secteur pour améliorer leurs pratiques.

En dernier recours, poursuivant toujours son objectif de prévention des litiges, le médiateur national de l'énergie peut utiliser le « name and shame » lorsque les mauvaises pratiques des fournis-

seurs et gestionnaires de réseau le justifient (voir encadré). Cette solution 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.

500

**RECOMMANDATIONS
GÉNÉRIQUES ÉMISES
PAR LE MÉDIATEUR
DEPUIS SA CRÉATION**

En plus de délivrer les informations utiles au grand public, le médiateur national de l'énergie a également, à l'occasion d'interviews ou de prises de paroles publiques, dénoncé les agissements les plus choquants qu'il constatait (voir chapitre Information page 20).

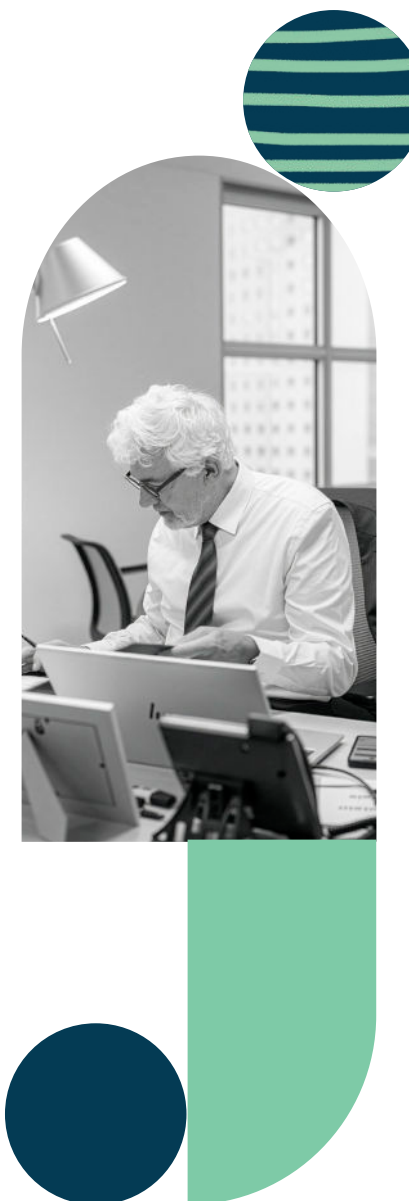
Le cas ACTELIOS SOLUTIONS/JPME

Tout au long de l'année 2025, le médiateur national de l'énergie a publiquement interpellé le fournisseur ACTELIOS SOLUTIONS/JPME, dont l'autorisation d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente a finalement été retirée par arrêté le 15 janvier 2026.

Dès septembre 2024, le médiateur avait été le premier à alerter les pouvoirs publics sur les nombreuses saisines de clients de JPME.

Il avait saisi officiellement en novembre 2024 la Direction générale de l'énergie et du climat d'une demande de retrait de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité qu'elle avait octroyée à ACTELIOS SOLUTIONS/JPME en 2016.

En mai 2025, dans son rapport annuel, le médiateur national de l'énergie avait attribué un carton rouge à JPME, puis, en juillet de la même année, saisi le procureur de la République de Montpellier de faits susceptibles d'être qualifiés de délictueux commis par cette entreprise.





DOSSIER 1

RENFORCER LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE GPL

Le gaz de pétrole liquéfié (GPL) distribué en citerne constitue une source d'énergie pour le chauffage des foyers non raccordés au réseau de distribution de gaz naturel. D'après l'association professionnelle France Gaz Liquide, 27 000 communes ne sont pas desservies en gaz naturel. L'UFC QUE CHOISIR estimait en 2020 que 600 000 foyers utilisaient le GPL pour se chauffer.

Si le GPL constitue une solution qui présente des avantages pour nombre de foyers, notamment en milieu rural, il n'est pas sans présenter quelques contraintes :

- Lors de la souscription d'un contrat avec un fournisseur de GPL, les consommateurs peuvent être amenés à verser une caution élevée, le fournisseur restant propriétaire de la cuve¹ ;
- À la sortie du contrat, des frais sont facturés pour le retrait ou la neutralisation de la cuve ;
- Par ailleurs, l'installation de la cuve fait l'objet d'une réglementation contraignante. Le consommateur ne peut pas modifier son terrain sans l'autorisation du fournisseur ;
- De manière générale, le coût du GPL pourrait être renchéri par l'entrée en vigueur en 2028 du SEQE-UE 2 (ETS 2), marché du carbone européen qui ciblera désormais les fournisseurs d'énergie et de combustible².

De plus, et sans que ce type d'énergie en soit la cause, les consommateurs chauffés au GPL en citerne ne bénéficient pas des mêmes protections³ que celles accordées aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel⁴ alors même que certaines constituent un socle minimal qu'ils seraient en droit d'attendre de la part de leurs fournisseurs.

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie formule un ensemble de propositions décrites ci-après.

1. RENFORCER LES PROTECTIONS MINIMALES DES CONSOMMATEURS DE GPL

I Modalités de facturation

En matière d'électricité et de gaz naturel, le code de la consommation exige des fournisseurs qu'ils transmettent une facture sur la base d'un relevé au moins une fois par an⁵. Ce code limite à 14 mois depuis le dernier index réel la facturation de la consommation, sauf défaut d'accès au compteur ou absence de transmission d'un index par le consommateur. La facturation est faite sur la base de données réelles. Le même code⁶ détaille la présentation, les modalités de mise à disposition des factures et les différents modes de paiement offerts

par le fournisseur. Le contenu de la facture est déterminé par arrêté⁷, qui y intègre notamment les coordonnées du médiateur national de l'énergie pour faciliter la résolution des éventuels litiges.

En GPL, la facturation ne fait l'objet d'aucun encadrement, tant dans ses modalités que dans son contenu. Si la majorité des clients sont facturés à l'issue de la libération d'une quantité de gaz qui peut représenter une année de consommation, certains consommateurs sont facturés sur la base des relevés de leur compteur, mais il n'existe pas d'obligation de relever le compteur au moins une fois par an :

- Aucune disposition ne prévoit d'obligation de facturation des données réelles de consommation, les consommations peuvent donc être sous-estimées pendant longtemps à la suite d'un dysfonctionnement, ce qui peut donner lieu à des factures de rattrapage conséquentes ;
- Aucune limitation dans le temps n'est prévue pour la facturation des consommations. En son absence, seule s'applique la pres-

cription générale de deux ans pour l'action des professionnels⁸. Dans certains cas, le fournisseur de GPL n'enregistre pas d'index réel pendant plusieurs années puis produit une facture de rattrapage de consommation depuis le dernier relevé de compteur dont il a été à l'initiative, en méconnaissance des stipulations du contrat et des dispositions de cette prescription de deux ans.

Propositions du médiateur :

- Encadrer par arrêté, comme en électricité et en gaz, le contenu de la facture de GPL qui intégrerait, notamment, les coordonnées du médiateur national de l'énergie ;
- Concernant les clients disposant d'un compteur, demander aux fournisseurs de collecter un relevé réel de la consommation, au moins une fois par an. À défaut, ne pas leur permettre de facturer des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé pris en compte dans la facturation.



¹ Dans des cas plus rares, les consommateurs peuvent être propriétaires de la cuve mais seront alors responsables de son entretien qui doit être réalisé par un professionnel qualifié (arrêté du 20 novembre 2017) .

² D'après le Cler, sa mise en œuvre pourrait avoir un impact majeur sur la facture des ménages français : + 500 €/an pour ceux chauffés aux énergies fossiles.

³ Articles L. 224-17 à L. 224-25

⁴ Articles L. 224-1 à L. 224-16

⁵ Article L. 224-11

⁶ Article L. 224-12

⁷ Arrêté du 18 avril 2012, dit « arrêté facture ».

⁸ Article L. 218-2 du code de la consommation

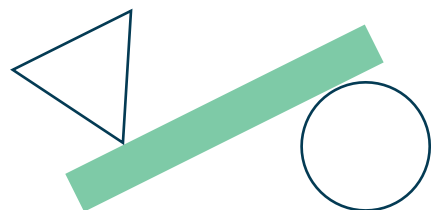
I Interruption de la fourniture

Les interruptions de fourniture de gaz naturel et d'électricité pour impayé sont interdites durant la période de trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 31 mars⁹. De plus, la réglementation fixe les conditions et la procédure applicables aux coupures d'énergie en cas d'impayé¹⁰.

Les interruptions de fourniture de GPL ne sont encadrées par aucun texte, si bien que les coupures de gaz en hiver, même potentiellement rares, sont autorisées pour les consommateurs qui disposent d'un compteur.

Propositions du médiateur :

- Étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs domestiques alimentés en GPL disposant d'un compteur ;
- Prévoir par décret les conditions dans lesquelles le fournisseur avertit le consommateur d'une éventuelle coupure et, le cas échéant, rétablit la fourniture de GPL, ainsi que des modalités dans lesquelles il peut effectuer des coupures.



2. RÉDUIRE LES OBSTACLES À LA SORTIE DU GPL

À l'occasion de modifications contractuelles à l'initiative du fournisseur

Dans le cadre d'un **contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel**¹¹, le fournisseur doit communiquer de manière « transparente et compréhensible » les projets de modification envisagés, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de la modification.

En revanche, dans un **contrat relatif au GPL**¹², le code de la consommation prévoit que doit être énoncée de manière « claire, précise et visible » l'information selon laquelle le consommateur peut résilier le contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement jusqu'à trois mois avant l'entrée en vigueur de la modification :

- L'information sur le contenu de la modification proposée par le fournisseur n'est pas encadrée, ce qui est source d'incompréhensions, le contenu de la modification n'ayant pas été présenté de manière « transparente et compréhensible », comme l'exige la loi pour l'électricité ou le gaz naturel ;
- Le délai de trois mois peut s'avérer notablement insuffisant pour un consommateur, qui ne s'attendait pas à une telle modification, pour envisager et mettre en œuvre une solution alternative au GPL.

Propositions du médiateur :

- Porter de 3 à 6 mois le délai dans lequel le consommateur peut résilier son contrat, afin de lui laisser suffisamment de temps pour changer de système de chauffage ;
- Demander les mêmes modalités d'information sur le contenu de la modification proposée qu'en électricité et en gaz naturel.

En encadrant leurs frais de sortie du contrat

En électricité, le code de la consommation¹³ limite les frais de résiliation à la perte économique effectivement supportée par le fournisseur, perte que ce dernier doit théoriquement pouvoir justifier. De plus, pour les particuliers, il est prévu qu'aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur.

Cette protection n'a pas d'équivalent en GPL, dont les consommateurs ne bénéficient ni d'encadrement, ni de restriction à la facturation de frais de résiliation anticipée. Cette absence de cadre permet aux fournisseurs de les prévoir pour tout type de contrat et sans avoir l'obligation que les montants prévus ne dépassent pas la perte économique subie.

Or, s'ajoutant à ces frais, les contrats prévoient déjà en GPL l'application de divers frais de fin de contrat :

- Afin de procéder au retrait ou à la neutralisation de la cuve (entre 500 et 1 100 €) ;
- Des travaux de remblaiement du terrain (environ 900 €) à la charge du consommateur ;
- Les frais liés à la reprise du GPL non consommé (entre 400 et 500 €).

Parfois, le médiateur constate même l'application de ces différents frais de fin de contrat alors que la résiliation est à l'initiative du fournisseur.

Proposition du médiateur :

Encadrer les frais de résiliation anticipée sur le modèle du cadre applicable aux consommateurs professionnels d'électricité : que ces frais soient « clairement communiqués avant la conclusion du contrat » sans pouvoir « excéder la perte économique directe subie par le fournisseur ».

⁹ Article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

¹⁰ Décret n° 2008-780

¹¹ Article L. 224-10 du code de la consommation

¹² Article L. 224-22 du code de la consommation

¹³ Article L. 332-2 du code de l'énergie



DOSSIER 2

SÉCURISER L'AUTOCONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

Portée par l'engagement des particuliers dans la transition énergétique, l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque connaît une croissance soutenue. La récente programmation pluriannuelle de l'énergie, sans lui fixer un objectif de développement en tant que tel, souligne justement qu'elle « contribue au développement de nouvelles capacités de production d'énergies renouvelables décarbonées », mais aussi qu'en « rapprochant lieux de production et de consommation, elle replace les consommateurs au centre des enjeux énergétiques ».

Le développement de l'autoconsommation d'électricité s'accompagne toutefois d'une complexification des modèles contractuels et de l'émergence de nouveaux acteurs aux pratiques hétérogènes. Les litiges en forte augmentation témoignent de difficultés récurrentes : défauts de paiement, manque de transparence des factures et des mécanismes de valorisation de l'électricité produite, lisibilité insuffisante des contrats de rachat conclus de gré à gré, incertitudes sur la pérennité des engagements contractuels. Si l'obligation d'achat repose sur un cadre juridique strict, d'autres formes de valorisation demeurent peu encadrées, exposant les producteurs particuliers à des risques financiers.

Dans une lettre d'information publiée le 12 mars 2026, le médiateur national de l'énergie a appelé les pouvoirs publics à sécuriser les pratiques et à maintenir durablement la confiance dans le développement de ce marché. Il a émis les propositions suivantes :

1. Encadrer l'entrée sur le marché des acheteurs non obligés et contrôler leurs activités :

- Envisager la mise en place d'un système d'enregistrement des acheteurs non obligés ;
- Donner à l'administration le pouvoir de contrôler les capacités financières et techniques des acheteurs et, le cas échéant, alerter sur, voire sanctionner, leur insuffisance ;
- En cas de retrait choisi ou subi du marché par un acheteur, prévoir un acheteur de secours pour ne pas laisser les producteurs concernés sans solution.

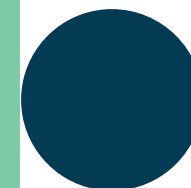
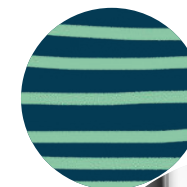


2. Accroître la transparence et renforcer l'information des producteurs :

- Compte tenu de la complexité du sujet et de l'éparpillement des sources, centraliser l'information au sein d'un guichet unique pour accompagner les consommateurs ;
- Comme pour la fourniture d'énergie, encadrer et uniformiser la présentation des offres d'achat, le contenu des contrats et des factures, de manière à permettre au producteur d'avoir une meilleure visibilité sur la durée des contrats, les conditions de leur renouvellement, la fixation des prix d'achat et leurs modalités d'évolution ;
- À terme, une fois uniformisée la présentation des offres, envisager la mise en place d'un comparateur d'offres d'achat.

3. Accompagner le développement de l'autoconsommation :

- Encadrer le droit des producteurs de changer d'acheteur, à l'instar du droit des consommateurs de changer de fournisseur ;
- Adapter les procédures et les systèmes d'information des gestionnaires de réseau de distribution au défi d'une autoconsommation en développement.



LES AUTRES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

En complément de celles détaillées dans le présent rapport, les propositions du médiateur sont les suivantes.

OBJECTIF	PROPOSITION
Améliorer l'information des consommateurs d'électricité et de gaz naturel	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 d'électricité et de gaz naturel	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 à domicile pour la fourniture d'énergie Renforcer l'encadrement des intermédiaires de vente : comparateurs privés d'offres de fourniture d'énergie et courtiers Renforcer les conditions d'octroi des autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel et les pouvoirs de sanction
Renforcer la protection dont bénéficient les petits professionnels d'électricité et de gaz naturel	Clarifier et étendre aux TPE les dispositions protectrices du code de la consommation. Mieux protéger les consommateurs professionnels exposés à des frais de résiliation anticipée

OBJECTIF	PROPOSITION
Lutter contre la précarité énergétique	Instaurer un droit à une alimentation minimale en électricité Mettre en place un fournisseur d'électricité de dernier recours Porter à trois semaines le délai de paiement des factures d'énergie Simplifier le financement du dispositif du fonds de solidarité pour le logement (FSL) par un versement direct de l'Etat aux départements (plutôt qu'un remboursement des fournisseurs par l'Etat de leurs contributions aux FSL) Ré-automatiser en totalité la distribution du chèque énergie, au lieu d'une automatisation partielle par croisement de fichiers
Lutter contre l'absence de concurrence sur les territoires des Entreprises Locales de Distribution (ELD)	
Limitier les litiges liés aux relevés de consommation ou erreurs d'identification de compteurs	Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service ou la résiliation d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dès la détection d'une erreur d'identification du compteur
Mieux respecter le choix et l'intérêt du consommateur d'électricité et de gaz naturel	Respecter la date de résiliation du contrat demandée par le consommateur Proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la consommation réelle
Limitier les risques de litiges relatifs aux colonnes montantes	Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif »

Ces propositions sont
détaillées sur son [site internet.](#)



9 RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES EN 2025

Nos recommandations génériques proposent des évolutions pour améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, au bénéfice des consommateurs et prévenir les litiges.

CONTRAT

Particulier

GPL

Le fournisseur doit faire figurer explicitement et de manière exhaustive le montant des différents frais, incluant les prestations réalisées en cours de contrat, associés au contrat Ecoconfortique dans son barème, ainsi que sur la fiche d'information standardisée prévue par l'arrêté du 6 novembre 2017 susvisé. [D2024-18168](#)

Professionnel

GAZ

Le fournisseur doit supprimer de l'article 6.4 de ses CGV la disposition suivante : « Toute contestation concernant une facture doit être adressée par écrit au Fournisseur au plus tard 30 jours calendaires à compter de la date d'envoi de la facture par le Fournisseur. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette facture et avoir renoncé à tout recours contre celle-ci. » [D2024-21445](#)

COMPTAGE/RELEVÉ

Particulier

ÉLECTRICITÉ

À l'occasion du deuxième courrier consécutif émis en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, le distributeur doit alerter le consommateur sur le risque que sa fourniture d'électricité soit suspendue à défaut de laisser le distributeur accéder au compteur. [D2025-13240](#)

PRIX/TARIFS

Particulier

ÉLECTRICITÉ

Quand le fournisseur propose à ses clients de baisser la puissance souscrite, le médiateur de l'énergie lui recommande de modifier ses messages pour les alerter sur la facturation de frais si une augmentation de la puissance de leur compteur était demandée dans l'année suivant la mise en œuvre d'une baisse, quel que soit le contexte, et pas seulement en cas de changement d'usages. [D2025-11105](#)

RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION

Particulier

GPL

Lorsque le fournisseur informe son client d'une évolution des conditions contractuelles à son initiative, il doit préciser, de manière suffisamment visible et corrélative, que son client dispose en contrepartie du droit de résilier son contrat sans pénalités. Cette information doit figurer dans une taille de caractère qui ne soit pas inférieure à celle utilisée dans le message principal et être inscrite dans sa continuité. En effet, l'exigence fixée par l'article L. 224-22 du code de la consommation, qui impose une « information claire, précise et visible », n'apparaît pas respectée lorsque le fournisseur présente cette information en note de bas de page, décorrelée du message principal, dans une taille de caractère inférieure à celle utilisée pour le message portant sur l'évolution du contrat. [D2025-14086](#)

Particulier

ÉLECTRICITÉ

Le distributeur doit modifier les courriers recommandés adressés à ses clients en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation afin de les informer du risque de recevoir une facture couvrant plus de 14 mois de consommation en l'absence de transmission d'un index auto-relevé. [D2025-13240](#)

Particulier

ÉLECTRICITÉ

Le distributeur doit modifier les courriers recommandés adressés à ses clients en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation afin de solliciter expressément la transmission d'un index auto-relevé permettant de fiabiliser les consommations enregistrées par le compteur ainsi que la facturation correspondante. [D2025-13240](#)

Particulier

GAZ

Le fournisseur doit mettre à disposition de tous ses clients équipés d'un compteur communicant, titulaires d'un contrat de fourniture de gaz, un espace sécurisé en ligne leur permettant le suivi de leurs consommations, conformément à l'article D. 224-26 du code de la consommation. [D2025-06498](#)

FACTURES

Particulier

ÉLECTRICITÉ

Le fournisseur doit envoyer ses factures par voie électronique à ses clients qui le demandent, sans que cet envoi soit subordonné à l'option pour le prélèvement automatique. [D2025-05441](#)

FONCTIONNEMENT

Avec un budget stable et des effectifs constants, le médiateur national de l'énergie a su consolider son action et son fonctionnement en 2025. La formation des agents et l'investissement ponctuel dans des outils plus performants complètent l'organisation du quotidien.

UNE ORGANISATION
STABILISÉE ET UN BUDGET
MAÎTRISÉ, AU SERVICE
DE L'EFFICACITÉ
P 108 À 109

BUDGET
P 110 À 111

ORGANISATION
DE L'INSTITUTION
P 112 À 113

05

UNE ORGANISATION STABILISÉE ET UN BUDGET MAÎTRISÉ, AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

À effectifs et budget constants, le médiateur national de l'énergie s'appuie sur une organisation efficace et efficiente pour remplir ses missions.

La stabilisation du marché de l'énergie en 2025, marquée par des prix moins élevés que ceux des années précédentes, a conduit à une baisse de 10 % des saisines, ce qui a permis au médiateur national de l'énergie de consolider son activité et de réduire considérablement son délai moyen d'instruction (de 131 jours en 2024 à 86 jours en 2025).

Malgré la baisse des saisines, l'activité des services du médiateur est restée soutenue. En effet, il a été plus difficile de faire converger consommateurs et opérateurs sur des accords amiables (en baisse de 27 % par rapport à 2024), notamment sur des litiges en relation avec la crise des prix de l'énergie, pour lesquels des solutions types avaient été mises en place les années passées et qui permettaient un traitement rapide des dossiers. « La seconde raison est la persistance, et l'augmentation dans certains cas, de litiges plus complexes nécessitant des instructions plus longues, en particulier ceux avec les consommateurs professionnels ou les copropriétés », rappelle Frédérique Feriaud, directrice générale des services.

Les effectifs du médiateur national de l'énergie sont restés stables en 2025 (46 ETPT). Les dépenses de personnel se sont ainsi maintenues à un niveau stable, autour de 3,5 M€. Enfin, l'intégralité des crédits dédiés à la formation des agents a été mobilisée afin de maintenir leurs compétences et leur niveau d'expertise.



UN BUDGET RÉALISÉ ÉQUIVALENT À CELUI DE 2024

Le budget global du médiateur national de l'énergie réalisé en 2025 a été de 5,1 M€. Il représente une exécution de 91 % du budget prévisionnel.

La sous-consommation des crédits de personnel s'explique par le fait que le budget avait été construit sur la base d'un plafond d'autorisation d'emplois de 48 ETPT, alors que 46 ETPT ont été autorisés par la Loi de finances de 2025.

La sous-consommation des crédits de fonctionnement en 2025 s'explique principalement par une moindre utilisation de l'enveloppe dédiée au centre d'appels du service énergie-info. En effet, l'enveloppe prévisionnelle 2025 avait été établie début 2024 sur la base du niveau de l'activité de

2023 (marquée par la fin des tarifs réglementés de vente de gaz et la crise des prix de l'énergie). En 2025, la consommation de cette ligne budgétaire s'est révélée quasiment stable par rapport à 2024, atteignant 215 k€, contre 320 k€ programmés, ce qui explique l'écart observé.

Par ailleurs, le déploiement d'outils d'intelligence artificielle nécessite des délais supplémentaires d'expérimentation, entraînant le report de près de 60 k€ budgétés en 2025.

Enfin, concernant le budget d'investissements, certaines évolutions des outils informatiques du médiateur national de l'énergie, qui constituent l'essentiel des dépenses d'investissement, s'inscrivent dans une programmation pluriannuelle et ont été réparties sur deux exercices budgétaires.

DÉPENSES	BUDGET PRÉVISIONNEL (k€)	BUDGET RÉALISÉ (k€)	% EXÉCUTION
Personnel	3 687	3 476	94 %
Fonctionnement	1 777	1 511	85 %
Investissement	141	110	78 %
TOTAL	5 605	5 097	91 %

BUDGET

BUDGET PAR MISSION ET POURCENTAGE D'EXÉCUTION

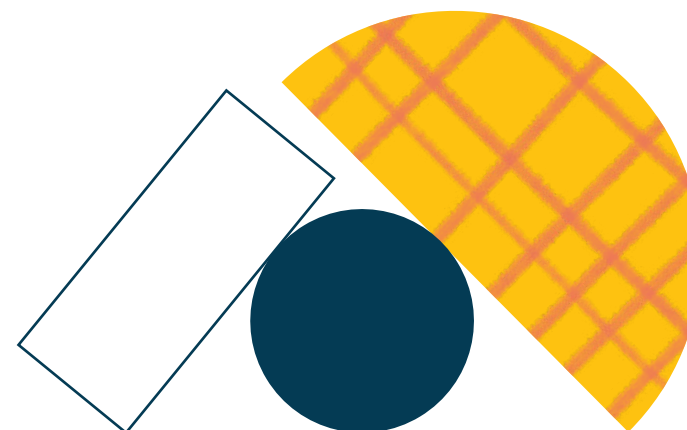
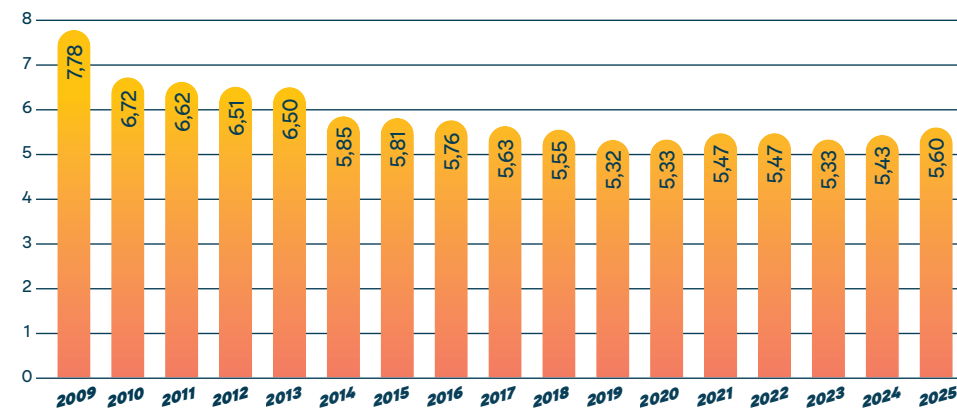
MISSIONS	BUDGET INITIAL	BUDGET RÉALISÉ	% EXÉCUTION
Informers les consommateurs	1 128 354	903 856	80 %
Résoudre les litiges	2 862 989	2 491 822	87 %
Piloter la performance	1 613 709	1 701 564	105 %
TOTAL GÉNÉRAL	5 605 053	5 097 242	91 %

BUDGET PAR POSTE DE DÉPENSES

RÉPARTITION DU BUDGET RÉALISÉ PAR POSTE EN 2025	MONTANT EN €	%
Personnel	3 476 032	68 %
Fonctionnement hors personnel dont :	1 511 490	30 %
Loyers et charges	472 416	31 %
Actions d'information auprès du grand public	226 104	15 %
Autres dépenses de communication	9 476	0,6 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info	233 119	15 %
Formation	77 452	5 %
Autres dépenses de fonctionnement	368 928	24 %
Dotation aux amortissements	123 994	8 %
INVESTISSEMENT	109 720	2 %
TOTAL	5 097 242 €	100 %

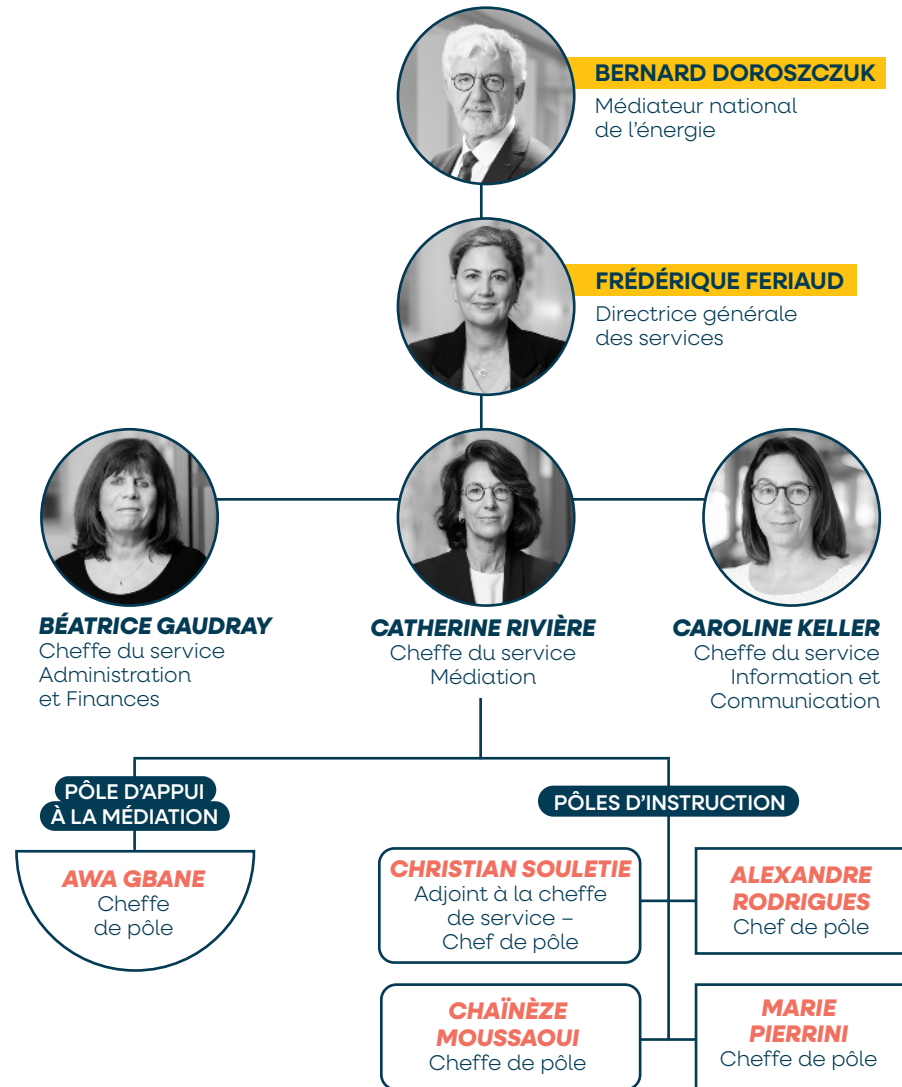
ÉVOLUTION DU BUDGET PRÉVISIONNEL

en millions d'€

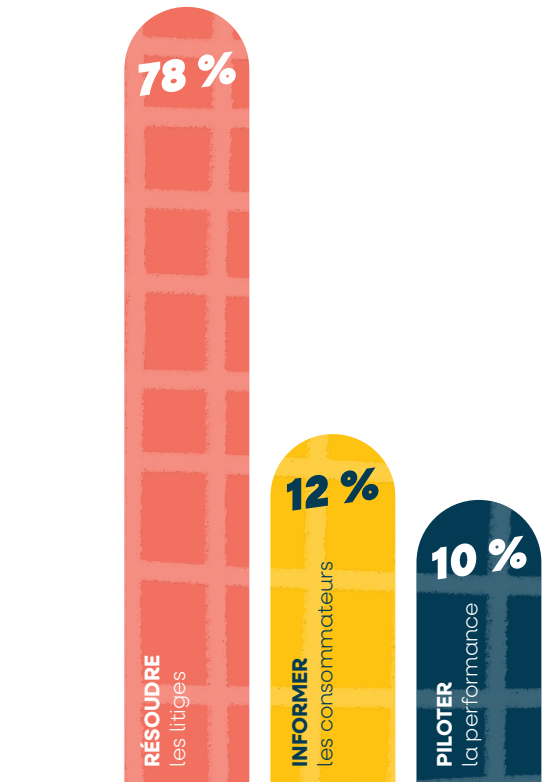


ORGANISATION DE L'INSTITUTION

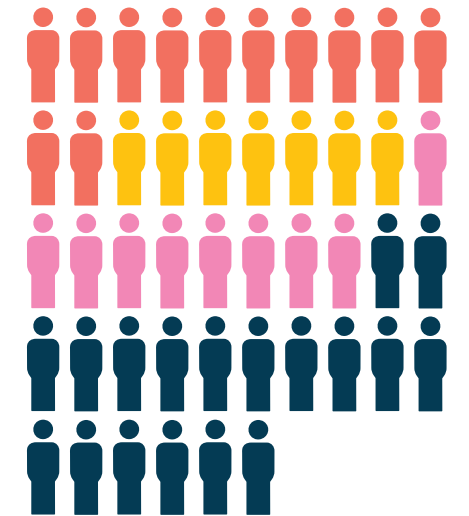
Au 31/12/2025



RÉPARTITIONS DES EFFECTIFS



PYRAMIDE DES ÂGES



12 — 46 - 56 ans et +
7 — 36 - 45 ans
9 — 31 - 35 ans
18 — 20 - 30 ans

46 agents — **28** femmes — **18** hommes

CHIFFRES CLÉS



CHIFFRES CLÉS

Le médiateur national de l'énergie a informé 3,7 millions de consommateurs en 2025 et a émis 6 812 recommandations de solutions pour les litiges dont il a été saisi. Le délai moyen d'instruction des dossiers est de 86 jours, contre 131 jours en 2024. Au total, plus de 10,5 millions d'euros ont été remboursés aux consommateurs en 2025.

INFORMATION
P 116 À 117

LITIGES
P 118 À 122

COMMUNICATION
P 123

06

INFORMATION

3,7 millions
de consommateurs
renseignés

Appels au n° vert

81 592

Appels traités
par un conseiller

48 616

Pour la liste
des fournisseurs

32 976

Numéro vert

0 800 112 212



energie-mediateur.fr

315 716

energie-info.fr

3 314 252

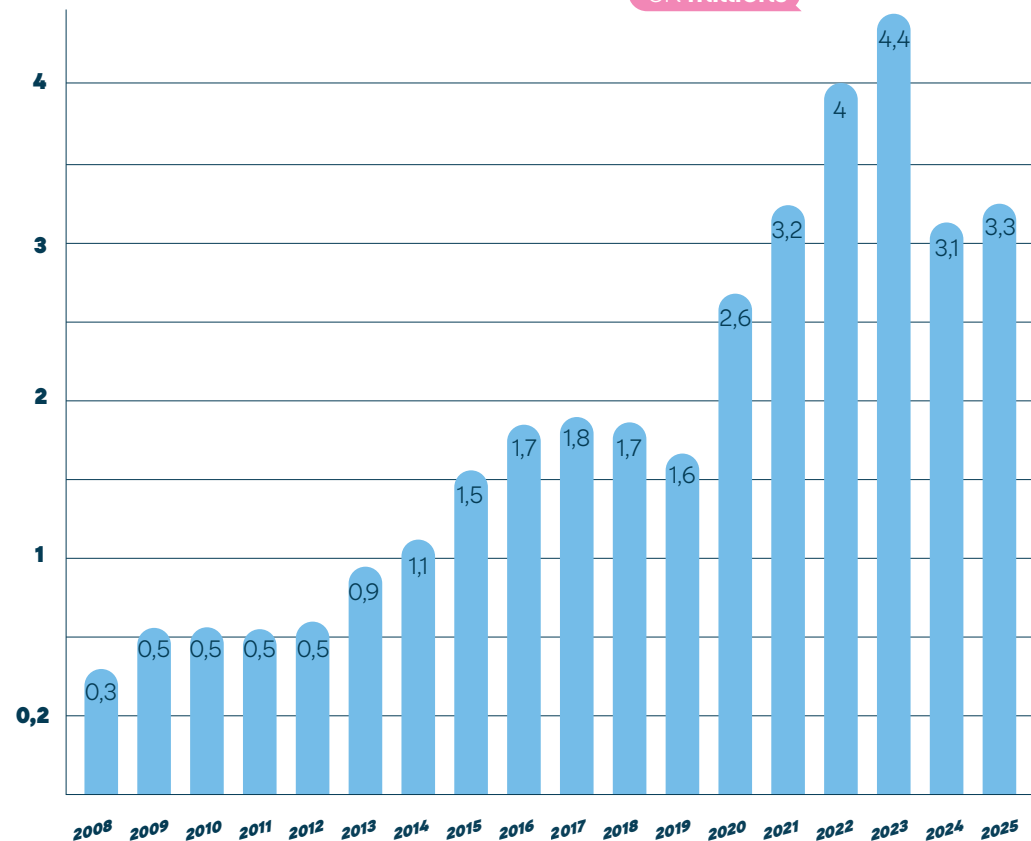
Comparateur
d'offres

2 379 490

Demandes via
le formulaire
de contact
5 917

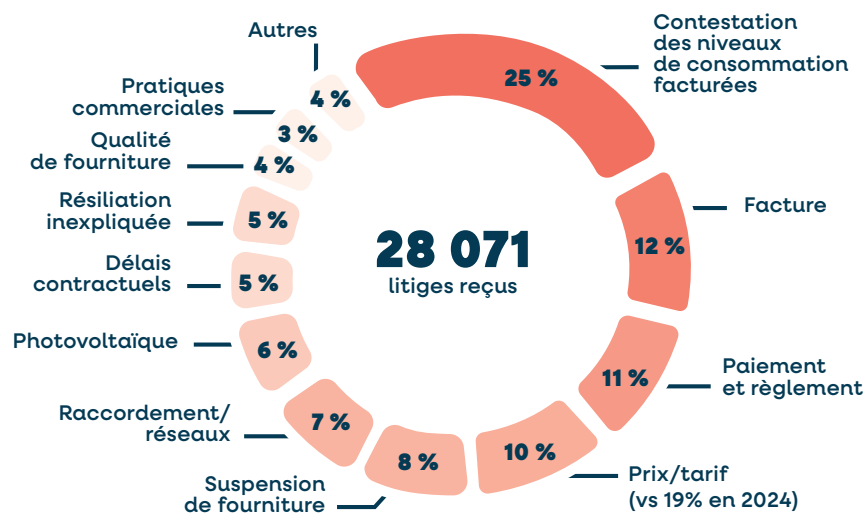
ÉVOLUTION DES VISITES SUR ENERGIE-INFO.FR

en millions



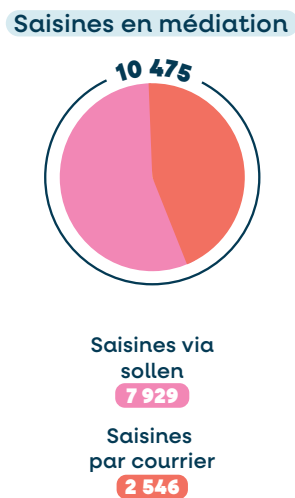
LITIGES

TYPOLOGIE



CANAUX DE RÉCEPTION

28 071
litiges reçus



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LITIGES REÇUS

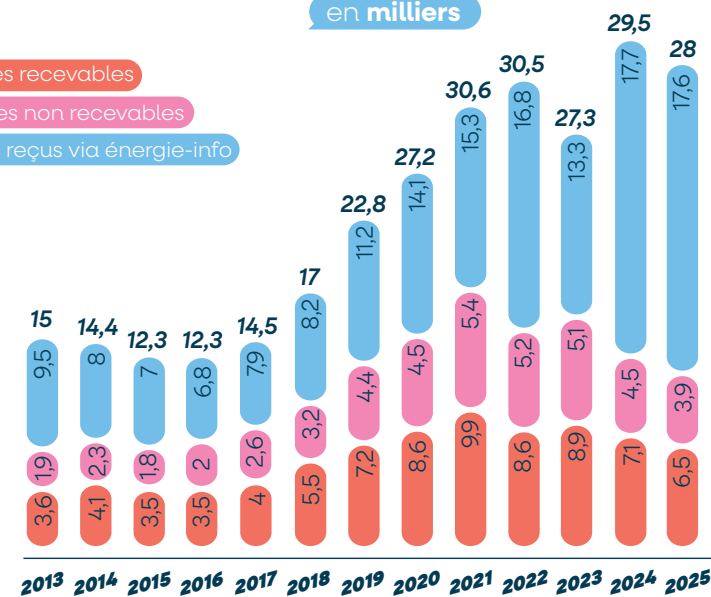
en milliers

Saisines recevables

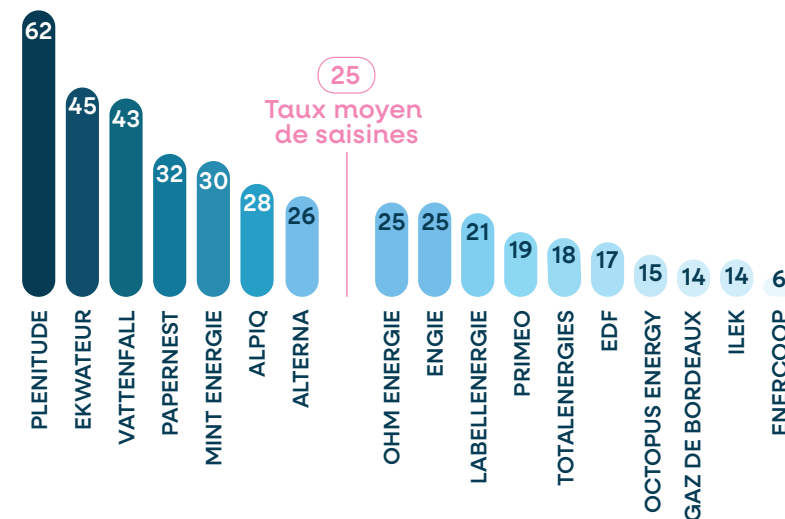
Saisines non recevables

Litiges reçus via énergie-info

Total

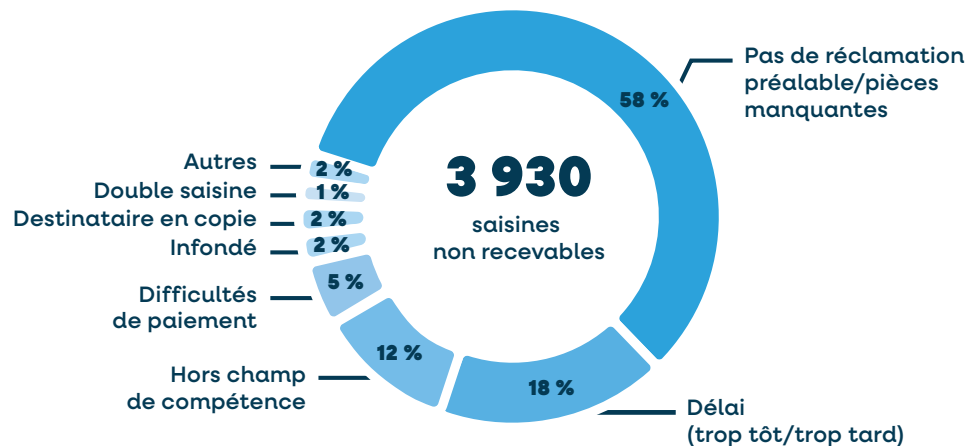
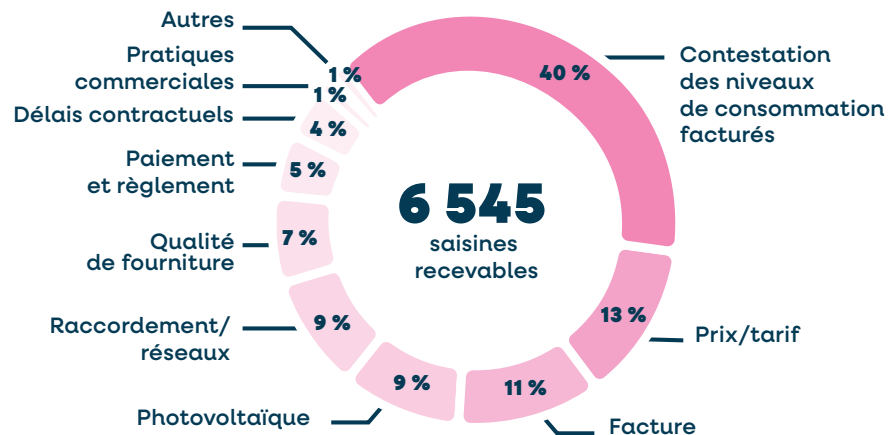


TAUX DE SAISINES EN MÉDIATION

Saisines reçues sur l'année 2025 pour 100 000 contrats résidentiels.¹

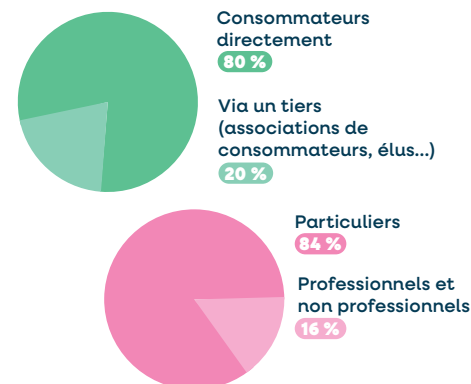
¹ Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen calculé par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF.

TYPOLOGIE DES SAISINES

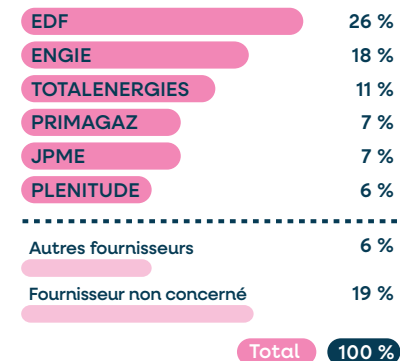


SAISINES RECEVABLES

PROFIL DES REQUÉRANTS



RÉPARTITION PAR FOURNISSEUR

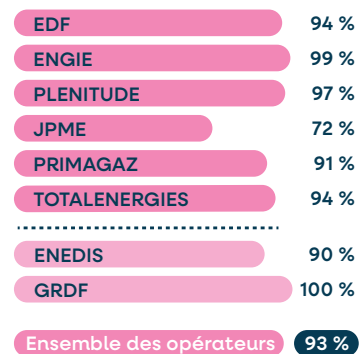


RÉPARTITION PAR ÉNERGIE

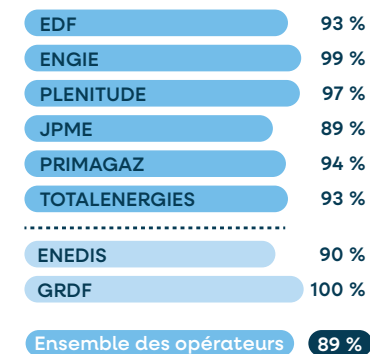


SUIVI DES PRÉCONISATIONS

Financières et non financières



Financières (% accordé en moyenne)



Seuls apparaissent les opérateurs ayant fait l'objet d'au moins 200 préconisations.

CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION

49 %

d'accords
amiabes

44 %

des dossiers recevables
clos en moins de 90 jours

91 %

des médiations exécutées
en totalité par les opérateurs

6 812

recommandations
et accords amiables
émis en 2025

416

désistements
en cours
de médiation

86

jours en moyenne
pour instruire un
litige recevable+
(vs 131 jours en 2024)

1 543

euros de montant
moyen accordé
par les opérateursParticuliers : 709 €
Pro : 5 642 €Plus de
10,5 millions
d'euros ont été
remboursés aux
consommateurs
en 2025.

SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

91%

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

82%

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

IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

93 %

Accessible

93 %

Sympathique

90 %

Compétent

88 %

Expert

93 %

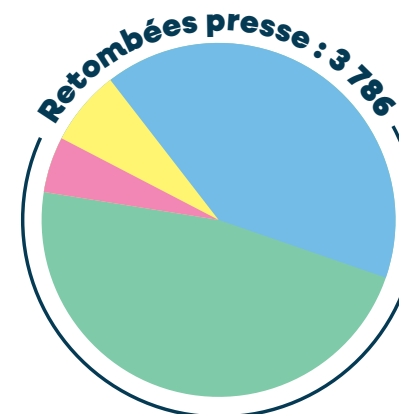
Réactif

91 %

Indépendant

COMMUNICATION

RELATIONS PRESSE

Passages
en radio

1 219

Articles
web

1 734

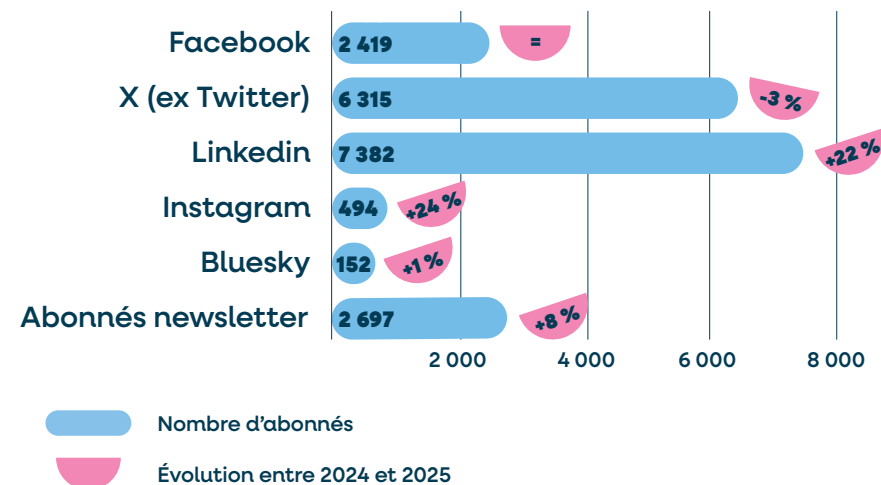
Passages
télévisuels

372

Articles
presse écrite

461

RÉSEAUX SOCIAUX

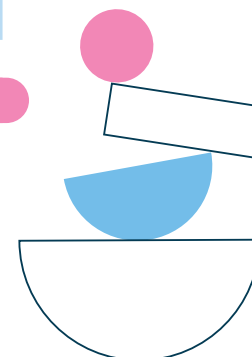


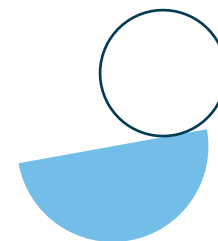
BILAN 2025

ACTIF	BRUT	Amortissement dépréciation	NET	PASSIF	
ACTIF IMMOBILISÉ				FONDS PROPRES	
Immobilisations incorporelles	918 989,28 €	683 706,47 €	235 282,81 €	Report à nouveau	1 656 367,13 €
Installations techniques et informatiques	444 021,16 €	444 021,16 €	/	Résultat de l'exercice (bénéfice ou perte)	12 528,13 €
Autres immobilisations corporelles	313 317,29 €	264 681,44 €	48 635,85 €	TOTAL FONDS PROPRES	1 668 895,26 €
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	1 676 327,73 €	1 392 409,07 €	283 918,66 €	Provisions pour charges	124 836,22 €
ACTIF CIRCULANT				TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	124 836,22 €
Charges constatées d'avance	26 476,58 €	/	26 476,58 €	DETTES NON FINANCIÈRES	
TOTAL ACTIF CIRCULANT (HORS TRÉSORERIE)	26 476,58 €	/	26 476,58 €	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	279 666,90 €
TRÉSORERIE				Dettes fiscales et sociales	2 600,00 €
Disponibilités	1 765 603,14 €	/	1 765 603,14 €	TOTAL DETTES NON FINANCIÈRES	282 266,90 €
TOTAL TRÉSORERIE	1 765 603,14 €	/	1 765 603,14 €		
TOTAL GÉNÉRAL	3 468 407,45 €	1 392 409,07 €	2 075 998,38 €	TOTAL GÉNÉRAL	2 075 998,38 €

COMPTE DE RÉSULTAT 2025

PRODUITS DE FONCTIONNEMENT	
Subventions pour charges de service public	5 000 000,00 €
Produits de cessions d'éléments d'actif	50,00 €
TOTAL PRODUITS DE FONCTIONNEMENT	5 000 050,00 €
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	1 280 961,20 €
CHARGES DE PERSONNEL	
Salaires, traitements et rémunérations diverses	2 657 357,58 €
Charges sociales	778 924,31 €
Autres charges de personnel	39 749,91 €
AUTRES CHARGES	
Autres charges de fonctionnement	106 534,41 €
Dotations aux amortissements, dépréciations, provisions et valeurs nettes comptables des actifs cédés	123 994,46 €
TOTAL CHARGES DE FONCTIONNEMENT	4 987 521,87 €
RÉSULTAT DE L'ACTIVITÉ	+ 12 528,13 €





Fin de rédaction des textes : 30 avril 2026

© Impression : Cloître

Création graphique : Process Blue

Rédaction : SUO SCIENTE

Typographie : Neulis Neue

© Crédits photos : Barbara Grossmann - Kim Redler

et Banques images : Freepik - Adobe Stock

ISSN 2417-3231



energie-info.fr
energie-mediateur.fr

