

2006 • 2016

BILAN D'UNE DÉCENNIE D'ACTIONS

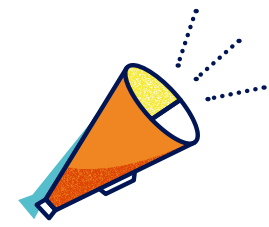


LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

PRÉSENTATION



DEPUIS 10 ANS,
LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE,
AUTORITÉ PUBLIQUE INDÉPENDANTE,
ACCOMPLIT **2 MISSIONS** :

IL INFORME LES CONSOMMATEURS
SUR LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

ET

RÈGLE À L'AMIABLE LEURS LITIGES AVEC
LES ENTREPRISES DU SECTEUR.

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

TEMPS FORTS



7 DÉCEMBRE 2006

CRÉATION DU
MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE

16 DÉCEMBRE 2010

REMISE D'UN RAPPORT
SUR LA FACTURATION DES FOURNISSEURS
AU MINISTRE EN CHARGE DE L'ÉNERGIE

SEPTEMBRE 2013

OUVERTURE DE
LA PLATEFORME DE MÉDIATION
EN LIGNE SoLLEn

21 JANVIER 2016

AGRÈMENT DU MÉDIATEUR PAR
LA COMMISSION D'ÉVALUATION ET
DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION
DE LA CONSOMMATION

NOVEMBRE 2009

LANCEMENT DU 1^{er} COMPARATEUR
D'OFFRES D'ÉLECTRICITÉ
ET DE GAZ NATUREL

15 AVRIL 2013

EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCES
DU MÉDIATEUR AUX LITIGES
DE RACCORDEMENT, AINSI QU'AUX
NON PROFESSIONNELS ET AUX
MICRO-ENTREPRISES (LOI BROTTES)

17 AOÛT 2015

EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCES
DU MÉDIATEUR À TOUTES LES ÉNERGIES
DOMESTIQUES (LOI DE TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE)

20 JANVIER 2017

CONFIRMATION DU STATUT
D'AUTORITÉ PUBLIQUE INDÉPENDANTE
PAR LE LÉGISLATEUR

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

CHIFFRES CLÉS

115 000

LITIGES REÇUS
DEPUIS SA CRÉATION

DONT 12260 EN 2016

15 000

RECOMMANDATIONS DE SOLUTIONS
DEPUIS SA CRÉATION

DONT 3183 EN 2016

301

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES
DEPUIS SA CRÉATION

DONT 28 EN 2016

12

MILLIONS DE PERSONNES
INFORMÉES DEPUIS SA CRÉATION

DONT 2,1 MILLIONS EN 2016



33

AGENTS EN 2009
ET 7,8 M D'€ DE BUDGET

41

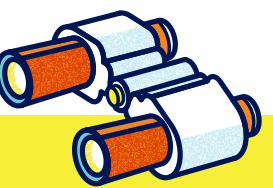
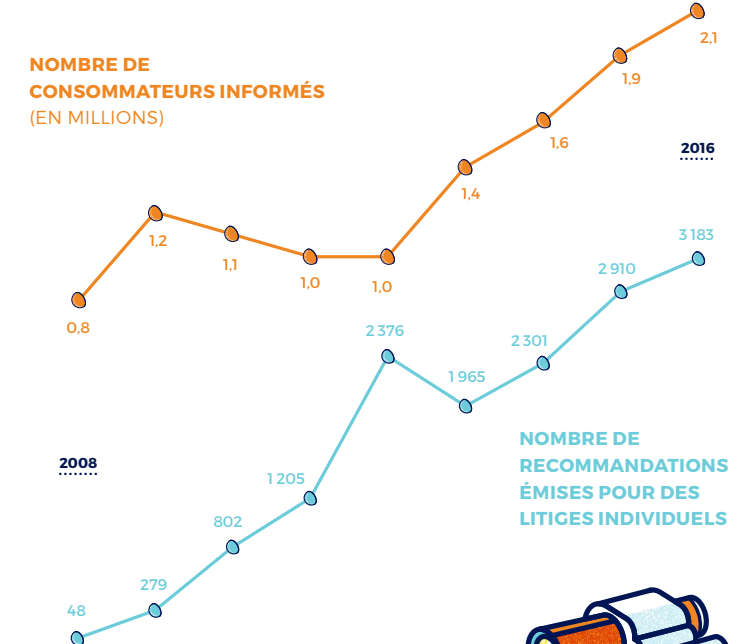
AGENTS EN 2016
ET 5,8 M D'€ DE BUDGET



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

NOMBRE DE
CONSOMMATEURS INFORMÉS
(EN MILLIONS)



VERS L'AVENIR

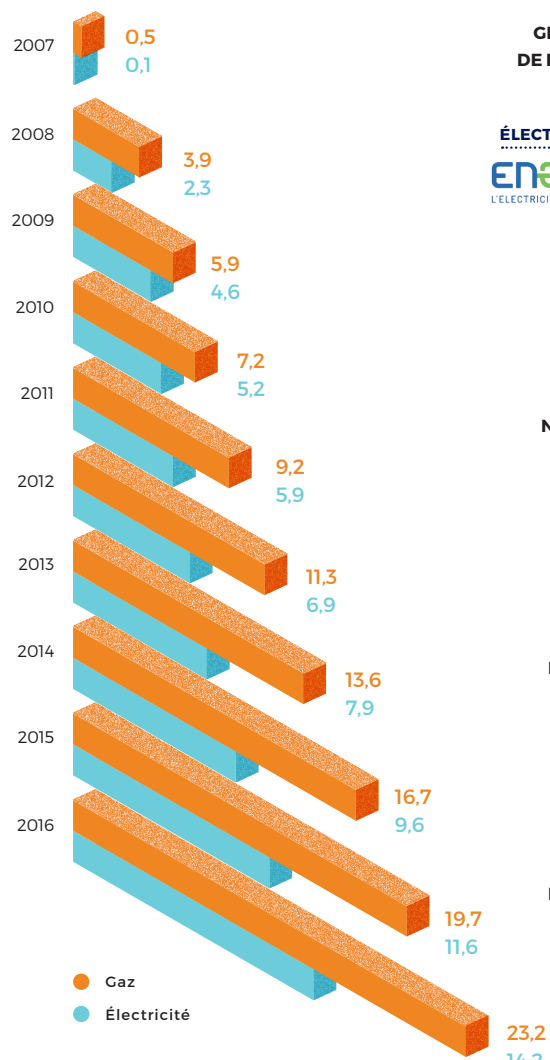
LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

- MISE EN PLACE D'UN FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ DE DERNIER RECOURS
- PÉRENNISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE
- MAINTIEN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE POUR LES PARTICULIERS
- EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR POUR LES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

LES CONSOMMATEURS

MARCHÉ DE L'ÉNERGIE POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

ÉVOLUTION DES PARTS
DE MARCHÉ DES FOURNISSEURS
ALTERNATIFS (%)



(Source : Commission de régulation de l'énergie)

2

GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX
DE DISTRIBUTION EN MONOPOLE
SUR 95 % DU TERRITOIRE



18

FOURNISSEURS
NATIONAUX D'ÉLECTRICITÉ
ET/OU DE GAZ NATUREL
AU 31/12/2016

32

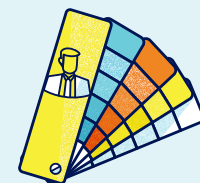
MILLIONS DE COMPTEURS
D'ÉLECTRICITÉ

10,6

MILLIONS DE COMPTEURS
DE GAZ NATUREL

LES CONSOMMATEURS

DATES CLÉS



18 AVRIL 2012

AMÉLIORATION DE LA FACTURATION
D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL
(ARRÊTÉ "FACTURE")

7 DÉCEMBRE 2010

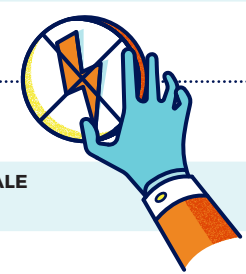
RETOUR POSSIBLE
AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS
SANS CONDITIONS
POUR LES PARTICULIERS
(LOI NOME)

1^{er} JUILLET 2007

OUVERTURE À LA CONCURRENCE DU MARCHÉ
DE L'ÉNERGIE POUR LES PARTICULIERS

15 AVRIL 2013

INSTAURATION DE LA TRÈVE HIVERNALE
DES COUPURES
D'ÉNERGIE (LOI BROTTES)



DÉCEMBRE 2015

DÉBUT DU DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS
COMMUNICANTS D'ÉLECTRICITÉ LINKY



MAI 2016

LANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION
DU CHÈQUE ÉNERGIE
(LOI DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE)

CHRONOLOGIE

1^{er} JANVIER 2016

DISPARITION DE CERTAINS TARIFS
RÉGLEMENTÉS (LOI NOME ET LOI RELATIVE
À LA CONSOMMATION)

17 AOÛT 2016

INTERDICTION DES RATTRAPAGES
DE FACTURATION DE PLUS DE 14 MOIS
(LOI DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE)



MAI 2017

DÉBUT DU DÉPLOIEMENT
DES COMPTEURS COMMUNICANTS
DE GAZ GAZPAR



LES CONSOMMATEURS

COMPRÉHENSION DU MARCHÉ

39 %

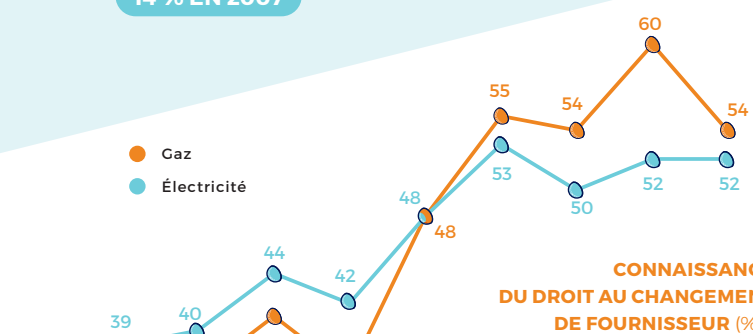
DES FOYERS ONT ÉTÉ
DÉMARCHÉS PAR UN FOURNISSEUR
D'ÉNERGIE EN 2016*

14 % EN 2007

13 %

DES CONSOMMATEURS
ONT DÉCLARÉ AVOIR CHANGÉ
DE FOURNISSEUR EN 2016*

3 % EN 2008



71 %

MILLIONS DE MÉNAGES
EN SITUATION DE PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE EN 2013
(Source : ONPE 2016 -
Enveloppe de la précarité énergétique)

4,2 EN 2006

75 % EN 2007

LES CONSOMMATEURS

CHIFFRES CLÉS

1/2

1 FOYER SUR 2
SAIT QU'IL PEUT CHANGER
DE FOURNISSEUR
D'ÉNERGIE EN 2016*

1/3 EN 2007



39 %

DES FOYERS
CONNAISSENT
LA MARCHÉ À SUIVRE
POUR CHANGER DE
FOURNISSEUR
D'ÉNERGIE EN 2016*

20 % EN 2007



68 %

DES FOYERS CONSIDÈRENT
EN 2016 QUE L'OUVERTURE
À LA CONCURRENCE
DES MARCHÉS
EST UNE BONNE CHOSE*

59 % EN 2007



1/5

1 CONSOMMATEUR SUR 5
CONNAÎT LE
MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE*

EN 2016

*(Source : Baromètre Energie-Info 2016)

© Conception et réalisation : Agence 4août