

## **RAPPORT ANNUEL 2024 DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE : MALGRE LA BAISSSE DU NOMBRE DE SAISINES, DES PRATIQUES INACCEPTABLES PERSISTENT**

Après plus de deux années marquées par la crise des prix de l'énergie, l'essor de pratiques contestables et un afflux massif de litiges, le médiateur national de l'énergie recense 11 678 saisines en médiation dans son rapport d'activité 2024, soit une baisse de 17 %.

Malgré cette amélioration, les consommateurs, notamment les petits professionnels (19 % des saisines en 2024) continuent de rencontrer des difficultés avec leurs fournisseurs d'énergie.

Au titre de l'année 2024, le médiateur national de l'énergie attribue un carton rouge aux fournisseurs WEKIWI, PRIMAGAZ et JPME, pour des pratiques jugées inacceptables. Il regrette que les médiations avec ENEDIS, qui avait reçu un carton en 2023, restent très difficiles, au détriment des consommateurs d'électricité.

### **Une baisse du nombre de saisines, liée à la fin de la crise des prix de l'énergie**

En 2024, le médiateur national de l'énergie a reçu 29 460 litiges, dont 11 678 demandes formelles de médiation\*, soit une diminution de 17 % par rapport à l'année 2023.

La baisse du nombre de saisines en médiation depuis la fin de la crise des prix de l'énergie, ainsi que des efforts soutenus de productivité des équipes du médiateur national de l'énergie, ont permis de réduire considérablement le « stock » de dossiers en cours d'instruction.

Ainsi, 7 942 recommandations de solutions ont été émises en 2024 ; elles ont été intégralement suivies dans 9 cas sur 10 par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution, qui ont versé plus de 15 millions d'euros à leurs clients à la suite de l'intervention du médiateur national de l'énergie, ce qui représente 90% des montants qu'il avait recommandés.

Le délai d'instruction des dossiers a sensiblement baissé : de 145 jours en moyenne en 2022, il est passé à 131 jours en 2024. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, la baisse des délais de traitement s'est accélérée, puisqu'elle se situe aujourd'hui à 98 jours en moyenne ; cette situation permet d'envisager avant la fin de l'année le respect du délai réglementaire de 90 jours pour l'instruction des litiges.

### **Les cartons rouges attribués par le médiateur national de l'énergie**

Chaque année, le médiateur attribue des « cartons rouges » à des fournisseurs d'énergie ou à des gestionnaires de réseaux de distribution dont les pratiques sont jugées particulièrement problématiques. Au titre de l'année 2024, les fournisseurs concernés sont :

1. **WEKIWI** (fournisseur de gaz naturel et d'électricité) : 3<sup>ème</sup> carton rouge consécutif après ceux de 2022 et 2023 ; sont en cause ses mauvaises pratiques commerciales et notamment des cas de démarchages abusifs et de souscriptions non sollicitées. En 2024, son taux de saisines du médiateur national de l'énergie (810 saisines pour 100 000 contrats) a été 25 fois plus élevé que le taux moyen de tous les fournisseurs confondus (32).
2. **PRIMAGAZ** (fournisseur de gaz de pétrole liquéfié), en raison de son incapacité à régler depuis la fin de l'année 2023 les problèmes liés à son changement de système d'information, de son service client quasi inexistant, d'une assistance souvent injoignable et d'un espace client en ligne fréquemment hors service. En 2024, le nombre de saisines concernant PRIMAGAZ (439) a été multiplié par cinq par rapport à l'année précédente.
3. **JPME** (fournisseur d'électricité), en raison de défauts systématiques de paiement de ses clients producteurs d'électricité photovoltaïque. En septembre 2024, le médiateur national de l'énergie a officiellement alerté les pouvoirs publics sur les mauvaises pratiques de JPME et a demandé le retrait de son autorisation d'achat pour revente d'électricité.

\* Les demandes formelles de médiations sont appelées saisines.

Un carton rouge avait été attribué à **ENEDIS** en 2023 pour le mauvais traitement des réclamations de ses clients concernant leur raccordement au réseau de distribution et la qualité de fourniture d'électricité, ainsi que pour la dégradation des conditions d'instruction de ces litiges en médiation. Le médiateur national de l'énergie a décidé de ne pas lui attribuer un nouveau carton rouge au titre de l'année 2024 en raison de l'amélioration du suivi de ses recommandations ; il constate néanmoins que la médiation reste difficile et laborieuse avec **ENEDIS** en raison d'un manque de volonté réelle de trouver une solution au litige et d'un manque de transparence, parfois même de fiabilité des informations qu'il donne dans le cadre de l'instruction des dossiers en médiation.

## Une persistance des litiges résultant de la crise des prix de l'énergie, notamment pour les Très petites entreprises (TPE) et les copropriétés

Comme l'année précédente, 2024 a vu une part importante (30 %) des saisines recevables du médiateur national de l'énergie dues à des litiges concernant les prix de l'énergie, qui tiennent essentiellement à des aides publiques mal appliquées, une information sur les hausses de prix manquant de transparence et de clarté, des mensualités de facturation sous-estimées et, pour les professionnels, à la facturation de frais de résiliation.

Bien que le nombre de saisines des consommateurs domestiques ait diminué de 22 % par rapport à 2023, celles concernant les petits professionnels (TPE, copropriétés, associations) diminuent de seulement 3 % ; les saisines des TPE, copropriétés et associations ont ainsi représenté 19% des saisines du médiateur national de l'énergie en 2024.

Face à cette situation, le médiateur national de l'énergie a formulé la proposition d'aligner les protections des Très Petites entreprises (TPE) sur celles reconnues par le code de la consommation aux consommateurs domestiques. Il appelle également à une simplification du cadre juridique applicable aux petits professionnels et assimilés, en harmonisant notamment les règles entre l'électricité et le gaz. Le médiateur national de l'énergie souligne également la nécessité de mieux protéger les TPE, notamment par un renforcement de l'encadrement des conditions de facturation des frais de résiliation anticipée.

## Protéger et renforcer la confiance des consommateurs

Sur un plan plus général, le médiateur national de l'énergie forme le vœu de voir aboutir des avancées législatives renforçant la protection des consommateurs d'énergie, telles que l'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement, en cours d'examen au Parlement, et des mesures figurant à l'article 24 de la proposition de loi du sénateur Daniel GREMILLET, qui devrait être examinée en juin par les députés.

Dans l'attente de ces nécessaires évolutions, le médiateur national de l'énergie a publié un « *guide des bonnes pratiques* » à destination des entreprises du secteur de l'énergie, qui reprend les recommandations génériques qu'il a émises depuis qu'il existe.

© Barbara GROSSMAN



« Ce rapport annuel est mon dernier puisque mon mandat de 6 ans arrive à son terme en novembre 2025. J'ai bon espoir que les **évolutions législatives nécessaires pour protéger les consommateurs**, en particulier les **petits professionnels**, seront mises en place avant la fin de mon mandat. Toutes ces avancées poursuivent un même objectif : **mieux protéger les consommateurs d'énergie et rétablir la confiance des consommateurs dans le marché de l'énergie.** »

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

## [Télécharger le rapport d'activité 2024](#)

### Chiffres clés du rapport d'activité 2024 du médiateur national de l'énergie :

- 3,6 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone ;
- 29 460 litiges reçus dont 11 678 demandes de médiation (saisines) ;
- 7 142 saisines recevables (dans le champ de compétence du médiateur et précédées d'une réclamation écrite à l'opérateur datant de plus de 2 mois et de moins d'un an) ;
- 7 942 recommandations et accords amiables émis ; taux de suivi : 94 % ;
- Taux de satisfaction : 82 % ; taux de recommandation : 90 % ;
- 5,4 millions d'euros de budget et 46 agents.

### CONTACTS PRESSE

Ambre Colovray : 06 17 77 11 41 / [ambre.colovray@energie-mediateur.fr](mailto:ambre.colovray@energie-mediateur.fr)

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