

Actualité



Rapport annuel 2024 du médiateur national de l'énergie : malgré la baisse du nombre de saisines, les pratiques inacceptables persistent

[Consulter le rapport d'activité en PDF](#)

Rapport annuel 2024 du médiateur national de l'énergie : les professionnels encore exposés à des pratiques commerciales contestables

Dans son rapport d'activité 2024, le médiateur national de l'énergie constate une légère amélioration de la situation globale. Le délai moyen de traitement des dossiers a diminué, passant à 98 jours en moyenne, ce qui permet d'envisager le respect du délai réglementaire de 90 jours d'ici la fin de l'année. Ce progrès est rendu possible par une mobilisation des équipes et une baisse globale du volume de saisines.

Toutefois, le médiateur national de l'énergie constate une persistance des litiges pour les professionnels. Sur les 11 678 saisines enregistrées cette année, la part concernant les très petites entreprises, les copropriétés et les associations ne diminue que de 3 %, contre 22 % pour les consommateurs particuliers. Les principaux sujets de litiges sont la hausse des prix, une incompréhension des factures et surtout la facturation de frais de résiliation anticipée, parfois élevés et mal expliqués par les fournisseurs.

En 2024, trois fournisseurs ont reçu un carton rouge par le médiateur national de l'énergie :



WEKIWI, pour des pratiques tarifaires opaques et un démarchage trompeur ;



PRIMAGAZ, pour une gestion défaillante de la facturation et un service client injoignable ;



JPME, pour des retards de paiement injustifiés envers ses clients producteurs d'électricité.

Le médiateur appelle à des réformes, notamment à supprimer les frais de résiliation anticipée pour les TPE et à étendre aux petites entreprises les protections du code de la consommation.

Le médiateur rappelle que la clarté contractuelle et la loyauté commerciale sont essentielles pour préserver la confiance. Pour accompagner les professionnels, il a publié un guide des bonnes pratiques, à destination des consommateurs et des fournisseurs, afin d'encourager une meilleure relation commerciale dans le secteur de l'énergie.

	<p>Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits : Consultez le site internet www.energie-info.fr ou contactez-le</p>	<p>0 800 112 212 <small>Service & appel gratuits</small></p>
---	---	---