Actualité



Rapport 2025 du médiateur national de l'énergie : un besoin accru d'information et de transparence

Consulter le rapport d'activité en PDF

Le rapport annuel 2025 du médiateur national de l'énergie met en lumière une situation contrastée pour les consommateurs : une accalmie sur le marché de l'énergie mais aussi l'émergence de nouvelles difficultés qui appellent à la vigilance.

Forte utilisation du comparateur du médiateur en 2025

En 2025, plus de 3,7 millions de consommateurs ont été informés via les sites du médiateur national de l'énergie et son numéro vert, soit une hausse de 3 % en un an.

Le comparateur d'offres disponible sur energie-info.fr enregistre quant à lui une progression de fréquentation de 25 %. Une hausse qui montre combien les particuliers recherchent aujourd'hui une information claire, indépendante et fiable pour choisir leur contrat d'électricité ou de gaz.

Le rapport rappelle également qu'une partie des consommateurs ignore encore que certains comparateurs privés peuvent être rémunérés par les fournisseurs d'énergie : seuls 51 % des utilisateurs en ont conscience, selon le baromètre Énergie-Info.

Une baisse des litiges… mais des situations plus complexes

Le médiateur national de l'énergie a enregistré 10 475 saisines en 2025, en baisse de 10 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution a permis d'améliorer les délais de traitement des dossiers, ramenés à 86 jours en moyenne contre 131 jours en 2024.

Toutefois, le rapport souligne une complexification des litiges avec :

- des litiges de plus en plus techniques ;
- des difficultés liées au développement de l'autoconsommation photovoltaïque ;
- des problématiques autour de la gestion des réseaux électriques ;
- une hausse notable des saisines concernant certains opérateurs.

Deux « cartons rouges » attribués en 2025

Le médiateur national de l'énergie attribue cette année encore deux « cartons rouges » à des acteurs du secteur : PRIMAGAZ et JPME.

- PRIMAGAZ est pointé du doigt pour des dysfonctionnements persistants dans la facturation et le traitement des réclamations de ses clients GPL.
- JPME est sanctionné pour des défauts de paiement envers des producteurs d'électricité photovoltaïque.

Le rapport insiste sur la nécessité de mieux protéger les consommateurs équipés en GPL et de sécuriser le développement de l'autoconsommation d'électricité.

Des propositions pour mieux protéger les consommateurs

Le médiateur national de l'énergie formule plusieurs propositions d'améliorations législatives et réglementaires :

- renforcer les protections des consommateurs de GPL ;
- mieux encadrer les acteurs de l'autoconsommation photovoltaïque ;
- améliorer la transparence des offres et des pratiques ;
- renforcer la protection des consommateurs face aux crises énergétiques.

Le rapport réitère également son appel à :

- interdire les coupures d'électricité pour impayés ;
- réautomatiser l'attribution du chèque énergie à partir de 2027.

Une vigilance toujours nécessaire

Dans un contexte international encore instable et marqué par la volatilité des prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie rappelle l'importance d'une information indépendante et accessible pour permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés.

énergie-info
Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits