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 : malgré la baisse du nombre de saisines, les 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 %. Cette diminution a permis aux agents de réduire le délai d'instruction des dossiers, qui s'établit désormais à 98 jours en moyenne. Cette amélioration permet d'envisager, d'ici la fin de l'année, un retour au respect du délai réglementaire de 90 jours.

Parmi les saisines recevables, les litiges concernant les hausses de prix en cours de contrat, les factures imprécises ou encore les modifications contractuelles mal expliquées restent fréquents. Le médiateur souligne que les fournisseurs manquent encore trop souvent à leur devoir de conseil : de nombreux consommateurs ne reçoivent pas une information claire lors de la souscription ou du renouvellement de leur contrat.

Cette année, le médiateur a attribué un **carton rouge** aux fournisseurs **WEKIWI**, **PRIMAGAZ** et **JPME**, en raison de pratiques jugées inacceptables, telles que l'opacité tarifaire, la facturation tardive ou le non-paiement de l'électricité injectée par les producteurs particuliers.

Face à ces constats, le médiateur plaide pour des mesures fortes : **interdire les offres dont le prix n'est pas connu à l'avance**, **encadrer strictement les modifications de tarif en cours de contrat**, et **améliorer la lisibilité des offres**. Il rappelle que l'énergie est un **bien de première nécessité**, et que la protection des consommateurs doit être renforcée, notamment dans un marché encore instable.

En attendant ces évolutions législatives, le médiateur national de l'énergie a publié un « **guide des bonnes pratiques** » pour accompagner les consommateurs et encourager les fournisseurs à adopter des comportements plus respectueux des droits des usagers.

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