

Compte-rendu réunion Médiateur de l'énergie du 20 mars 2018

Présentation du rapport d'activité 2017

Présents : Médiateur national de l'énergie, DGCCRF, CSF , UFC, Familles rurales, CNAFAL, CNAFC, CLCV, Familles de France.

•Bilan de l'activité 2017 :

- 2,2 millions de consommateurs informés en 2017 par les deux sites internet et le numéro vert ;
- 14 548 litiges reçus (+19% par rapport à 2016) ;
- Typologie des litiges recevables : 53% sur la contestation des niveaux de consommation ;
- Focus sur les problématiques liées au démarchage, au gpl et aux compteurs communicants.

•Actualités du médiateur et du secteur de l'énergie :

- Refonte du site du médiateur, évolution du comparateur et tournage de vidéos pratiques ;
- Mise en place du chèque énergie sur tout le territoire, jurisprudence des colonnes montantes, suppression totale des tarifs réglementés du gaz annoncée.

•Présentation de quelques recommandations génériques :

- Ce sont des recommandations de bonnes pratiques à destination des acteurs du marché de l'énergie qui tiennent lieu de rappel des obligations réglementaires et d'incitation à corriger les pratiques à l'origine de litiges. Une trentaine de recommandations génériques ont été émises en 2017.