

Économie

Quatre fournisseurs d'énergie accusés de sous-estimer volontairement les mensualités

Un rapport épingle ENI, Engie, Ohm et Wekiwi pour leurs pratiques commerciales litigieuses en créant artificiellement un écart entre le prix payé par le client et sa consommation réelle.

Par Antoine Bouchet

Publié le 14/05/2024 à 11h50



Engie fait partie des quatre fournisseurs d'énergie mis en cause. © ANDBZ / ANDBZ/ABACA

Temps de lecture :
2 min



Méfiance face aux bas prix de l'énergie. Dans son dernier rapport annuel, paru ce mardi 14 mai, le médiateur national de l'énergie (MNE) accuse les fournisseurs ENI, Ohm Énergie, Wekiwi et Engie de pratiques commerciales litigieuses. « Ces mauvaises pratiques sont destinées à donner au consommateur l'illusion de prix compétitifs ; elles sont constitutives d'offres trompeuses, intervenant souvent dans le cadre de démarchages », résume Olivier Challan Belval, le médiateur, dans son rapport.

LA NEWSLETTER ÉCONOMIE

Tous les jeudis à 17h

Recevez le meilleur de l'actualité économique.

S'inscrire

En effet, l'autorité publique considère que ces quatre fournisseurs sous-estiment volontairement les mensualités au moment de la souscription d'un contrat ou de son renouvellement lorsque les prix de l'énergie ont augmenté entre-temps. En conséquence, les clients consomment davantage que ce que prévoit leur forfait, et cet écart se répercute sur leur facture annuelle de régularisation, qui se révèle donc en leur défaveur de plusieurs centaines, voire milliers d'euros.

ENI se trouve « en tête » de ces pratiques, selon Olivier Challan Belval. Les factures de régularisation d'énergie sont émises en février et en août pour l'électricité et tous les mois pour le gaz afin de rendre compte des évolutions de prix de ces énergies.

À lire aussi : Les chèques énergie 2024 envoyés à 5,6 millions de foyers dès mardi

Pour beaucoup, ces démarches trompeuses entraînent « la réception, en fin de période, de factures de régularisation importantes, parfois même insoutenables », déplore Olivier Challan Belval. « Cette pratique trompeuse a généré de nombreux litiges en 2023, tout particulièrement avec le fournisseur ENI », poursuit le médiateur, chargé, comme son nom l'indique, de recommander des solutions aux litiges entre consommateurs et fournisseurs. Au total, le médiateur a reçu plus de 27 000 litiges en 2023, soit 2 % de plus qu'en 2022.

Les fournisseurs récusent les accusations du médiateur

« En aucun cas nous ne procédons à des sous-évaluations de mensualités délibérées », assure Céline Regnault, directrice du grand marché public chez Engie, au *Parisien*. « Nos délais d'ajustement des tarifs ne dépassent pas les deux mois », abonde-t-elle dans le quotidien.

« Le taux d'impayés sur les factures de régularisation est très élevé, de l'ordre de 30 %. On a donc plutôt intérêt à limiter le nombre de régularisations et leur ampleur », explique de son côté François Joubert, le fondateur d'Ohm Énergie. Quant à ENI, particulièrement mis en cause par le rapport, il accuse son système informatique : « Pendant la crise, son paramétrage n'était pas adapté », affirme au *Parisien* Naïma Idir, directrice des affaires réglementaires du groupe. De quoi proposer des échéanciers « qui ne reflétaient pas toujours la réalité des consommations », concède-t-elle, « d'où des régulations qui ont posé problème ».

Par ailleurs, le fournisseur Wekiwi est également épinglé par le MNE pour « des dysfonctionnements graves observés à toutes les étapes de la vie des contrats de ses clients ». Enfin, Olivier Challan Belval dénonce le mauvais traitement des litiges chez Enedis, « grande entreprise de service public, techniquement performante et innovante », mais qui n'est « malheureusement pas encore parvenue à se transformer culturellement pour traiter ses usagers comme de véritables clients ».

À ne pas manquer

Électricité : Eni va rembourser 50 millions d'euros à 100 000 clients français

Un avis, un commentaire ?

Partagez votre opinion avec les autres membres du Point.

S'abonner

Ce service est réservé aux abonnés. [S'identifier](#)

Commentaires (4)

robardelles 14-05-2024 • 13h27

On nous a vendu Linky parce qu'il permet des relevés à distance et chaque jour voire chaque heure. Si à l'époque des relevés bisannuels les consommations intermédiaires pouvaient être estimées, aujourd'hui rien n'empêche d'établir une facture à partir de la consommation réelle du mois ou des deux mois passés. Quand il y a un quart de siècle je suis arrivé dans mon logement actuel EDF seul fournisseur d'électricité m'a imposé une facturation bimestrielle sans prélèvement et aujourd'hui je m'en porte très bien. Je ne risque pas d'être dans la situation de personnes accueillies par l'ONG où je suis bénévole, qui ont été prélevées chaque mois d'une soixantaine d'euros et reçoivent en fin d'année une régularisation de deux-mille euros auxquels leurs revenus du SMIC ou du RSA ne permettent pas de faire face.

[Lire moins](#)

le jaguar 14-05-2024 • 12h43

Il suffit de s'abonner à EDF et pas de soucis !

lécologismeçasuffit. 14-05-2024 • 12h12

" La dérégulation se fera au profit du consommateur" qu'ils disaient ;
c est cela oui.

le prix estimé (avec une feuille excel...). Et l'augmentation était de plusieurs dizaines de point (en %) !
Du coup, j'ai tout stoppé chez Engie pour ne pas le nommer.

[Lire moins](#)

L'INFO EN CONTINU

11H55 - Commission d'enquête TNT : le rapport des députés fait « pschitt »

11H50 - Quatre fournisseurs d'énergie accusés de sous-estimer...

11H30 - Choose France : les investissements se concrétiseront-ils ?

06H20 - Choose France : « Notre économie n'est plus un repoussoir ! »

[Toute l'actualité Économie](#)



Rejoignez
les esprits libres

1€ | le 1^{er} mois
sans engagement

[S'abonner](#)

LA SÉLECTION DE LA RÉDACTION

P. Quand la guerre Israël-Hamas s'invite chez les contributeurs Wikipédia



P. Yuval Noah Harari, les animaux et leurs souffrances



P. Le couple Mitterrand-Kohl, le vrai moteur de la construction européenne



LES PLUS LUS

- 1 La côte recule, les villas s'effondrent : un enfer pour les propriétaires et les communes
- 2 La Cour des comptes suggère la mise en place d'arrêts de travail par autodéclaration
- 3 Qu'est-ce que le point Nemo ?

NOS HORS-SÉRIES



Lundi 29 avril 2024

[Voir les hors-séries](#)


LE CLASSEMENT DES HÔPITAUX



P. EXCLUSIF. Les tableaux d'honneur 2021 des hôpitaux et cliniques

P. Palmarès des hôpitaux : un professeur de médecine dénonce la censure

[Trouver le meilleur hôpital](#)

Le Point

Consultez toute l'actualité en France et dans le monde sur *Le Point*, suivez les informations en temps réel et accédez à nos analyses, débats et dossiers.

LES UNIVERS

[Le Point Montres](#)[Le Point Vin](#)[Le Point Auto](#)[Le Point Pop](#)[Le Point Afrique](#)[Eurêka](#)

LIRE LE POINT

[Abonnement](#)[L'édition de la semaine](#)[La boutique](#)[L'application mobile](#)[Les newsletters](#)

À PROPOS

[Expérience Le Point](#)[Tutoriel Vidéo](#)[Publicité](#)[Le Point Stories](#)[Nous sommes OJD](#)[Les forums du Point](#)

LIENS UTILES

[Nous contacter](#)[Nos journalistes](#)[Archives](#)[Le Point pour les déficients visuels](#)[FAQ](#)[Abonnements](#)

Plan du site

LES SERVICES

Cours de langues

Forfait mobile

Comparateur PER

Comparateur VPN

Code promo lastminute.com

Code promo C&A

Code promo Emirates

Code promo Bleu Bonheur

Code promo SFR

SUIVEZ-NOUS



[Portail de la transparence](#) - [Mentions légales](#) - [CGU](#) - [CGV](#) - [Conditions générales d'un compte client](#) - [Charte de modération](#) -

[Politique de protection des données à caractère personnel](#) - [Gérer mes cookies](#)