



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### EDF et GDF-Suez

Question écrite n° 113126

#### Texte de la question

M. Alain Rodet attire l'attention de M. le ministre auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, sur les nombreuses difficultés rencontrées par les consommateurs depuis l'ouverture à la concurrence du secteur énergétique. En effet, le rapport annuel du médiateur national de l'énergie qui vient d'être publié fait apparaître une très forte augmentation des litiges mettant en cause les fournisseurs d'énergie. En 2010, ceux-ci ont augmenté de 25 % par rapport à l'année précédente. Or 2009 avait été déjà une année noire avec 350 000 réclamations écrites adressées aux opérateurs énergétiques, soit dix fois plus qu'en 2007. Cette inflation inquiétante traduit de réels dysfonctionnements. Ainsi, dans 72 % des cas, les consommateurs ont dû réitérer leur plainte plus de trois fois pour être entendus et obtenir une réponse. Tous les opérateurs sont concernés : si GDF-Suez concentre près de la moitié des litiges, en raison de son nombre d'abonnés, les nouveaux fournisseurs d'énergie font également l'objet de nombreuses doléances. Parmi les plaintes récurrentes, on retrouve de nombreux cas de surfacturations et de non-remboursements de trop perçus. Par ailleurs, le médiateur a dénoncé à plusieurs reprises la pratique d'EDF consistant à ne pas rembourser spontanément les sommes inférieures à 15 euros. Si la société semble avoir enfin décidé de mettre fin à ce procédé inacceptable, plusieurs millions d'euros ont été injustement encaissés depuis des années au détriment des consommateurs. Force est de constater qu'à ce jour, les recommandations émises par le médiateur national de l'énergie, qui n'ont pas de caractère obligatoire, restent largement ignorées par les fournisseurs énergétiques. Aussi, il lui demande s'il envisage de doter cette instance d'une plus grande autorité, dans l'intérêt de dizaines de millions de consommateurs.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Alain Rodet](#)

**Circonscription :** Haute-Vienne (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 113126

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** Industrie, énergie et économie numérique

**Ministère attributaire :** Redressement productif

#### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 5 juillet 2011, page 7033

**Question retirée le :** 19 juin 2012 (Fin de mandat)