



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 39

Texte de la question

Mme Arlette Grosskost attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la protection des consommateurs particuliers dans le cadre de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité. La loi du 7 décembre 2006 a instauré un médiateur national de l'énergie « chargé de recommander des solutions aux litiges [relatifs aux contrats de fourniture] entre consommateurs et fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits ». Ce médiateur a été nommé en mars dernier. Elle souhaiterait savoir s'il est aujourd'hui opérationnel et par quel biais il peut être joint par les particuliers.

Texte de la réponse

L'article 7 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie crée l'article 43-1 de la loi du 10 février 2000 et institue un médiateur national de l'énergie, notamment chargé de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits. Les derniers textes relatifs à la mise en place du médiateur sont en cours de publication. Tous les moyens d'accès au médiateur national de l'énergie seront alors mis en place. Il doit être rappelé que la direction générale de l'énergie et des matières premières, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ainsi que la commission de régulation de l'électricité ont mis en place un site internet (www.energie-info.fr) ainsi qu'un numéro de téléphone (0810 112 112) grâce auxquels les consommateurs bénéficient d'un accès à une information complète sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz. Les procédures à suivre en cas de réclamations/litiges sont clairement spécifiées.

Données clés

Auteur : [Mme Arlette Grosskost](#)

Circonscription : Haut-Rhin (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 3 juillet 2007, page 4768

Réponse publiée le : 16 octobre 2007, page 6350