



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

facturation

Question écrite n° 49412

Texte de la question

M. Didier Robert interroge M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire, sur le rapport d'activités du médiateur de l'énergie. Un nombre important et toujours croissant de litiges est signalé chaque mois aux services du médiateur de l'énergie, concernant essentiellement des problèmes liés à la facturation des consommations. En plus d'un bilan détaillé de son activité sur les douze derniers mois, il souhaiterait que lui soient indiquées les prérogatives du médiateur de l'énergie ainsi que les perspectives que son action laisse envisager pour les mois à venir en matière notamment de règlement des litiges mais surtout de respect, par les fournisseurs d'énergie, des recommandations émanant de ses services.

Texte de la réponse

La loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 a confié à un médiateur national de l'énergie le soin de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz. Le rôle et les modalités de saisine du médiateur de l'énergie sont précisés par le décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007 (JO du 21 octobre 2007). Peuvent faire appel au médiateur tous les consommateurs particuliers, ainsi que les consommateurs petits professionnels dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVa en électricité ou la consommation annuelle de gaz naturel est inférieure à 30 000 kWh. Le médiateur n'est pas compétent pour les litiges qui concernent : la formation du contrat, telle que les ventes sans commande préalable ou les pratiques commerciales abusives ; les contrats de raccordement au réseau de distribution de gaz naturel avec les gestionnaires de réseau ; les consommateurs professionnels dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kW en électricité ou qui consomment plus de 30 000 kWh de gaz naturel par an ; les fournisseurs de gaz en bouteille (propane, butane...) ou d'autres énergies (fuel...). Le médiateur national de l'énergie ne peut être saisi que pour des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé, qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois. Le bilan détaillé de l'activité du médiateur national de l'énergie pour l'année 2008 a fait l'objet d'un rapport, disponible sur son site Internet depuis le 30 mai 2009 à l'adresse suivante : www.energie-mediateur.fr (rubrique « actualités »). Ce bilan est positif puisque les recommandations qui ont été formulées sur les dossiers recevables ont été suivies par les fournisseurs concernés, sinon totalement, du moins partiellement. En outre, les recommandations du médiateur sont publiées afin de maximiser leur portée et de contribuer à l'amélioration des pratiques des opérateurs au bénéfice de tous les consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Didier Robert](#)

Circonscription : Réunion (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49412

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Écologie, énergie, développement durable et aménagement du territoire

Ministère attributaire : Écologie, énergie, développement durable et mer

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4758

Réponse publiée le : 27 octobre 2009, page 10206