



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 3606

Texte de la question

M. Philippe Meunier attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur les rapports entre usagers et fournisseurs d'énergie. Une enquête a mis en exergue que « 14 000 plaintes ont été adressées au médiateur de l'énergie en 2009, contre 6 500 en 2008 (soit + 115 %), elles concernent les changements de fournisseur, la qualité de fourniture d'énergie ou l'application des tarifs sociaux ». Il lui demande ce qu'il envisage pour améliorer ce service.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est attentif aux relations entre usagers et fournisseurs d'énergie. Après une phase de montée en puissance, qu'illustrent notamment les chiffres cités, les réclamations auprès du médiateur national de l'énergie (autorité administrative indépendante créée fin 2006) ont amorcé un reflux en 2012, avec 15 720 réclamations contre 17 973 réclamations en 2011. Cette baisse du nombre de réclamations semble traduire une amélioration des relations des consommateurs avec les fournisseurs d'énergie. Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont soumis aux dispositions de droit commun visant à protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales ou trompeuses telles que publicités mensongères, faux rabais, abus de faiblesse, clauses abusives. S'y ajoutent certaines dispositions spécifiques au secteur de l'électricité et du gaz naturel, qui constituent une section particulière du code de la consommation. Dans ce cadre, les fournisseurs de gaz naturel sont tenus de respecter un certain nombre d'obligations, notamment sur la rédaction des contrats et la facturation (informations figurant sur la facture, contrat unique pour la fourniture et l'acheminement). Le Gouvernement a souhaité renforcer la protection des consommateurs d'électricité et de gaz, notamment en période hivernale. Ainsi, la loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes étend à l'ensemble des consommateurs l'interdiction faite aux fournisseurs de procéder à des interruptions de fourniture, pour non-paiement des factures, du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, communément appelée « trêve hivernale ». D'autre part, la loi du 15 avril 2013 renforce les attributions du médiateur national de l'énergie en élargissant son champ de compétence. Sont désormais éligibles au service public de médiation : particuliers, artisans, commerçants et professions libérales, micro-entreprises associations à but non lucratif, syndicats de copropriétaires mais également toutes les collectivités locales. L'extension du champ de compétences du médiateur concerne également la nature des litiges. Désormais, tous les contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur de gaz naturel ou d'électricité sont couverts. Ainsi, le champ de compétences du médiateur a été étendu aux litiges de raccordement avec ERDF et GRDF, mais aussi aux contrats sur les services annexes des fournisseurs (conseils sur les économies d'énergie notamment).

Données clés

Auteur : [M. Philippe Meunier](#)

Circonscription : Rhône (13^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3606

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Écologie, développement durable et énergie

Ministère attributaire : Écologie, développement durable et énergie

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 septembre 2012](#), page 4873

Réponse publiée au JO le : [14 janvier 2014](#), page 417