



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

EDF

Question écrite n° 7044

Texte de la question

M. Patrice Verchère attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le non-remboursement des trop-perçus par les grands fournisseurs et distributeurs de gaz et d'électricité. Parmi les entreprises visées par le rapport annuel du médiateur de l'énergie, EDF figure en bonne place. Selon Le Parisien, l'entreprise devrait de l'argent à deux millions de clients. Mises bout à bout, ces sommes non versées représentent un total de cinq millions à dix millions d'euros par an. Pour justifier cette situation, EDF s'appuie sur une clause du contrat signé avec le client qui stipule qu'en dessous de quinze euros, le client ne peut obtenir le remboursement des trop-perçus qu'après en avoir formulé la demande par écrit. S'ils n'accomplissent pas cette formalité, les consommateurs ne revoient jamais leur argent. Pire, ceux qui font l'effort d'envoyer un courrier n'obtiennent pas toujours de réponse. Il faut rappeler qu'une disposition de la loi NOME (nouvelle organisation du marché de l'électricité), en vigueur depuis le 1er janvier 2011, exige pourtant l'automatisme des remboursements des trop perçus. Par conséquent, il souhaiterait connaître son avis sur cette situation.

Texte de la réponse

Dans son rapport d'activité portant sur l'année 2011, le Médiateur national de l'énergie a rappelé les préconisations qu'il avait formulées dans son précédent rapport. Ainsi, le rapport d'activité de l'année 2010 avait dénoncé la pratique d'un fournisseur consistant à ne pas rembourser automatiquement à ses clients les trop-perçus constatés lors d'une facture de résiliation. Lorsque le trop-perçu constaté était inférieur à 15,24 €, le consommateur devait en faire la demande de remboursement par écrit. Afin de mettre un terme à de telles pratiques, la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME) a introduit des dispositions modifiant le code de la consommation. L'une de ces dispositions impose que le consommateur d'électricité ou de gaz naturel, en cas de résiliation, reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. En cas de trop-perçu constaté, les fournisseurs sont tenus de procéder au remboursement dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture, et ce quel que soit le montant à rembourser. Cette disposition de la loi NOME est entrée en vigueur le 1er mars 2011. Depuis cette date, un fournisseur doit donc rembourser automatiquement un trop-perçu constaté à la résiliation d'un contrat. Nous n'avons pas connaissance de cas de non respect de cette disposition. Par ailleurs, en application de l'article 18 de cette même loi, l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel a précisé dans quelles conditions les trop-perçus sont remboursés ou reportés en cours de contrat. Pour un consommateur domestique, un trop-perçu inférieur à 25 € est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur en demande le remboursement. En cas de demande de remboursement du consommateur ou en cas de trop-perçu supérieur ou égal à 25 €, le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Verchère](#)

Circonscription : Rhône (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7044

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie et finances

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [16 octobre 2012](#), page 5658

Réponse publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 507