



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 5496

Texte de la question

Mme Marie-Christine Dalloz 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. L'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel prévoit d'ailleurs que « la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel indique les moyens simples et gratuits permettant au consommateur d'accéder à l'ensemble des tarifs ou des prix appliqués par le fournisseur [et] mentionne également les coordonnées du site internet du médiateur national de l'énergie, qui fournit aux consommateurs, soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites d'organismes publics ou privés, des informations sur les prix des énergies, sur les actions et les mesures destinées à améliorer l'efficacité énergétique et les spécifications techniques des équipements consommateurs d'énergie ». Elle souhaiterait savoir si le médiateur national de l'énergie 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 Marie-Christine Dalloz](#)

Circonscription : Jura (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5496

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 septembre 2007, page 5756

Réponse publiée le : 30 octobre 2007, page 6724