



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 45232

Texte de la question

M. Michel Zumkeller interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur le nombre de dossiers traités par le médiateur de l'énergie en 2013. Il souhaite connaître le détail de ces réclamations et le nombre de dossiers qui ont été résolus.

Texte de la réponse

Créé il y a 7 ans, le Médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante qui a pour mission d'accompagner les consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. En 2013, le Médiateur a reçu 15 041 réclamations, que ce soit par courrier (5328), courriel (772), téléphone (8759) ou via internet (182). 24 % de ces litiges ont été considérés comme recevables. La typologie de ces litiges concerne pour 6 % les tarifs et prix, 6 % le paiement et le règlement des factures, 6 % la facture elle-même, 7 % la qualité de la fourniture et pour 67 % le niveau de consommation facturée. Parmi les 3 649 litiges recevables, 1 965 ont fait l'objet d'une recommandation auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau concerné, l'autre moitié ayant été résolue de manière informelle. En moyenne, 80 % des recommandations faites par le Médiateur ont été suivies d'effet et les consommateurs ont reçu en moyenne une compensation de 578 €. En outre, 57 recommandations génériques ont été émises par le Médiateur.

Données clés

Auteur : [M. Michel Zumkeller](#)

Circonscription : Territoire de Belfort (2^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45232

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Écologie, développement durable et énergie

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [10 décembre 2013](#), page 12815

Réponse publiée au JO le : [1er juillet 2014](#), page 5557