



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 85324

### Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie alternatifs. Dans un marché dominé par les entreprises historiques, les fournisseurs alternatifs ont proposé des offres inférieures aux tarifs réglementés, notamment par le biais d'offres uniquement souscrites par le biais d'internet. La décote du prix du kilowatt a ainsi atteint - 12 % pour le gaz et - 8 % pour l'électricité en 2014. Cependant, plusieurs consommateurs ont été déçus par la qualité de la prestation proposée. Durant l'année 2014, le Médiateur National de l'Énergie a observé une recrudescence de litiges concernant les fournisseurs nouveaux entrants: difficultés à émettre les factures, à résilier les anciens contrats, à rembourser les trop-perçus... Ces fournisseurs se montrent souvent peu enclins à accorder des dédommagements à la hauteur du préjudice subi. L'amélioration du traitement des réclamations par certains fournisseurs alternatifs apparaît donc comme une priorité, et un élément essentiel pour la confiance des consommateurs. Il lui demande si le Gouvernement entend proposer des mesures afin de permettre l'amélioration de traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie alternatifs.

### Texte de la réponse

Dans son rapport d'activité pour 2014, le médiateur national de l'énergie indique avoir observé une « recrudescence de litiges » concernant des fournisseurs nouveaux entrants. Ce phénomène peut s'expliquer notamment par l'augmentation rapide du nombre de clients de ces fournisseurs, qui se traduit parfois - de manière temporaire - par des difficultés à émettre les factures, à résilier les anciens contrats, à répondre aux sollicitations des clients avec la réactivité nécessaire. Les fournisseurs concernés ont été alertés, et le Gouvernement est vigilant à ce que les dysfonctionnements observés puissent être rapidement corrigés. Le Gouvernement observe néanmoins que le taux de litiges publié par le médiateur national de l'énergie reste très faible puisqu'il est en moyenne, rapporté au nombre de contrats, de l'ordre de 0,05 %, et ne dépasse pas 0,25 % pour les fournisseurs ayant le taux de litiges le plus élevé. En outre, la comparaison des chiffres publiés par le médiateur national de l'énergie dans ses rapports d'activité 2013 et 2014 montre une diminution de ce taux de litiges, au global, et à l'échelle d'un fournisseur donné. Les réclamations font également l'objet d'un suivi régulier par la direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui confirme un taux de litiges faible par rapport à d'autres secteurs, et une tendance à l'amélioration au cours des dernières années.

### Données clés

**Auteur :** [M. Marc Le Fur](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 85324

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Écologie, développement durable et énergie

**Ministère attributaire :** Écologie, développement durable et énergie

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [21 juillet 2015](#), page 5534

**Réponse publiée au JO le :** [13 octobre 2015](#), page 7769