



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Renforcement de la protection des consommateurs d'énergie

Question écrite n° 18510

### Texte de la question

M. Didier Le Gac attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de l'industrie et de l'énergie, sur l'information délivrée aux consommateurs par les fournisseurs d'énergie. Pour 89 % des consommateurs d'énergie, le coût de l'énergie est un sujet de préoccupation et 31 % déclarent avoir rencontré des difficultés à payer leurs factures, comme l'atteste le baromètre annuel du Médiateur national de l'énergie. La guerre en Ukraine a profondément impacté les prix du gaz et de l'électricité en Europe, entraînant des répercussions significatives sur les foyers et les entreprises. Entre janvier 2021 et juin 2022, les ménages français ont ainsi perdu, en moyenne, 720 euros de revenus du fait des dépenses énergétiques (que ce soit pour le chauffage ou le carburant). Dans ce contexte, le Gouvernement a mis en place des mesures d'accompagnement pour protéger le pouvoir d'achat (chèque énergie, bouclier tarifaire, rehaussement du dispositif MaPrimeRénov', amortisseur électricité...). Malgré ce soutien, M. le député est alerté dans sa circonscription par plusieurs habitants sur des augmentations de prix pratiquées à l'occasion des modifications ou des renouvellements de contrats de fourniture d'énergie et sur le manque d'information claire, compréhensible et loyale. Dans son rapport annuel publié le 14 mai 2024, le Médiateur national de l'énergie pointe d'ailleurs le déséquilibre qui existe entre, d'une part, les consommateurs domestiques ou les petits professionnels et, d'autre part, les fournisseurs d'énergie. Ce rapport attribue ainsi pour 2023 des « cartons rouges » à différents fournisseurs pour « dysfonctionnements » observés sur les contrats de ses clients, pour mauvais « traitement de litiges » et pour une « forte dégradation des conditions d'instruction des litiges » (litiges concernant parfois un public vulnérable, âgés ou peu à l'aise avec les démarches numériques et disposant de faibles revenus pour faire face à des factures de régularisation d'un montant particulièrement élevé). M. le député est également alerté sur les délais de dédommagement en cas de coupure d'électricité. Depuis 2021, la réglementation prévoit en effet un mécanisme d'indemnisation forfaitaire en cas de coupure longue. Ce mécanisme concerne « toute interruption d'alimentation d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance imputable au réseau public de distribution géré par le gestionnaire des réseaux de distribution, y compris lors d'évènements exceptionnels ». Dans la nuit du 1er au 2 novembre 2023, la tempête Ciarán a sévèrement touché le Finistère, causant d'importants dommages sur les lignes électriques et privant pendant plusieurs jours de nombreux foyers d'électricité. Les pertes financières dues à l'arrêt des réfrigérateurs et congélateurs ont parfois été importantes et certains habitants de la circonscription attendent encore le dédommagement de cette « coupure d'électricité de longue durée » (pourtant prévu dans le TURPE 5 - Tarif d'utilisation du réseau publique d'électricité et défini dans la délibération 2021-13 du 21 janvier 2021 de la Commission de régulation de l'énergie - CRE). C'est pourquoi il lui demande de quelle manière le Gouvernement entend s'y prendre pour que les consommateurs d'énergie aient accès à une offre plus lisible sur les prix, la facturation et les conditions de résiliation et puissent faire valoir leurs droits à dédommagement en cas de « coupure d'électricité de longue durée ».

### Données clés

**Auteur :** [M. Didier Le Gac](#)

**Circonscription :** Finistère (3<sup>e</sup> circonscription) - Non inscrit

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 18510

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** [Industrie et énergie](#)

**Ministère attributaire :** [Industrie et énergie](#)

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le :** [11 juin 2024](#), page 4647

**Question retirée le :** 11 juin 2024 (Fin de mandat)