

14ème législature

Question N° : 68002	De M. André Chassaigne (Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme)	Question écrite
Ministère interrogé > Écologie, développement durable et énergie		Ministère attributaire > Écologie, développement durable et énergie
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > électricité et gaz	Analyse > médiateur de l'énergie. délais.
Question publiée au JO le : 04/11/2014 Réponse publiée au JO le : 24/02/2015 page : 1357		

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur le délai imposé pour accéder à une action du médiateur de l'énergie. Un foyer, des plus modestes, s'aperçoit qu'il a effectué un versement indu à la société Direct énergie d'un montant d'environ 250 euros. Se rapprochant du service clientèle, seul contact en sa possession, on lui répond qu'il n'est pas prévu de lui envoyer une facture constatant le trop perçu. Il interroge le médiateur de l'énergie qui lui répond qu'il doit attendre un délai de deux mois avant de le saisir. Après les deux premiers mois sans réponse favorable, il doit attendre encore quatre mois. Passé ce délai, le médiateur enverra une recommandation écrite et motivée de résolution du litige au fournisseur fautif. Ce dernier bénéficiera d'un délai supplémentaire de deux mois. Au final la société est exonérée de son devoir de remboursement pendant 8 mois. Le foyer en question, vivant uniquement de l'allocation d'adulte handicapé, qui avait cru sincèrement réduire ses coûts d'énergie en se laissant attendrir par les sirènes publicitaires, est ainsi rattrapé par la réalité de la société de marché. À l'opposé, s'il avait été dans l'impossibilité d'honorer sa facture d'énergie, il aurait été confronté au 10 % de pénalité, aux huissiers et peut-être finalement à la coupure. Force est de constater que le consommateur est loin d'être aussi bien protégé que le fournisseur. Dans un contexte de paupérisation sans précédent, il serait judicieux que le médiateur de l'énergie apporte une réelle protection au client et dans des délais corrects. Il lui demande si des mesures concrètes seront mises en œuvre, afin de raccourcir les délais d'intervention du médiateur de l'énergie et afin qu'il apporte de réelles protection et défense pour le consommateur d'énergie.

Texte de la réponse

Les délais d'intervention du médiateur de l'énergie sont encadrés par le décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007. Son article 1 dispose que « lorsque le litige dont un consommateur a saisi un fournisseur d'électricité ou de gaz n'a pu trouver de solution dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation du consommateur par le fournisseur, le consommateur dispose d'un délai de deux mois pour saisir le médiateur national de l'énergie ». Le médiateur dispose ensuite de deux mois pour formuler une recommandation écrite au fournisseur, lequel dispose de deux mois pour informer en retour le médiateur des suites données à sa recommandation (article 3). Au total, les délais maximaux cumulés de traitement d'un litige par le fournisseur et le médiateur sont donc de six mois. S'agissant des délais de traitement internes du médiateur, ils se sont très significativement réduits, et se rapprochent des 2 mois fixés par le décret n° 2007-1504 précité. Ainsi, le médiateur de l'énergie indique dans son rapport d'activité pour 2013 que le temps moyen de traitement d'un litige recevable se situe à 68 jours. D'autre part, s'agissant du remboursement des trop-perçus, des dispositions protectrices du consommateur ont été prises dans le cadre de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. L'article 14 de ce



dernier arrêté précise que le trop-perçu est remboursé dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture faisant apparaître ce trop-perçu ou de la demande du client suite à cette facture. Compte tenu de ces éléments, le Gouvernement n'envisage pas de raccourcir les délais règlementaires d'intervention du médiateur de l'énergie. Le délai de 2 mois laissé au dialogue entre le consommateur et son fournisseur, avant de pouvoir saisir le médiateur national de l'énergie est nécessaire, au risque sinon d'engager les services du médiateur de litiges qui auraient pu trouver une solution dans le cadre normal de la relation fournisseur/consommateur.