



14ème législature

Question N° : 79319	De M. Michel Zumkeller (Union des démocrates et indépendants - Territoire de Belfort)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		Ministère attributaire > Écologie, développement durable et énergie
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > électricité et gaz	Analyse > médiateur de l'énergie. activité. statistiques.
Question publiée au JO le : 12/05/2015 Réponse publiée au JO le : 07/07/2015 page : 5259 Date de changement d'attribution : 26/05/2015		

Texte de la question

M. Michel Zumkeller interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur le nombre de dossiers traités par le médiateur de l'énergie en 2014. Il souhaite connaître le détail de ces réclamations et le nombre de dossiers qui ont été résolus.

Texte de la réponse

Le médiateur national de l'énergie a reçu et traité 14 412 réclamations en 2014 dont 28 %, soit 4 159 litiges ont été déclarés recevables au regard des critères fixés par les articles L. 122-1 et suivants du code de l'énergie. Ils proviennent à 87 % de particuliers. Les litiges concernaient pour 62 % la contestation des niveaux de consommation facturés (consommations anormalement élevées), pour 7 % des irrégularités de facturation (absence de facture, double facturation...), pour 7 % le paiement et le règlement des factures (trop perçus non remboursés, paiements non pris en compte, facilités de paiement non accordés), pour 6 % le prix ou le tarif (tarifs sociaux ou tarifs inadaptés), pour 6 % la qualité de fourniture (creux de tension, surtension, microcoupures et coupures accidentelles). Parmi ces litiges, 55 % ont fait l'objet d'une solution formalisée (accords amiables, ou recommandations). 2 301 litiges ont fait l'objet d'une recommandation individuelle auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau concerné. En moyenne, 86 % des recommandations individuelles faites par le médiateur ont été suivies d'effet (78 % ont été suivies d'effet en totalité).