



15ème législature

Question N° : 8904	De Mme Michèle Tabarot (Les Républicains - Alpes-Maritimes)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > Énergie - Augmentation des litiges - Relation fournisseurs et consommateurs	Analyse > Énergie - Augmentation des litiges - Relation fournisseurs et consommateurs.
Question publiée au JO le : 05/06/2018 Réponse publiée au JO le : 04/12/2018 page : 11031 Date de changement d'attribution : 19/06/2018		

Texte de la question

Mme Michèle Tabarot appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le bilan annuel du médiateur national de l'énergie qui présente une augmentation importante du nombre de litiges dont il a été saisi et qui sont liés, majoritairement, à des contentieux de facturation. Elle souhaiterait qu'il puisse préciser son analyse des causes de cette évolution et les mesures qu'il pourrait mettre en œuvre pour améliorer, le cas échéant, la relation commerciale entre consommateurs et fournisseurs, s'agissant notamment de la clarté et du respect des engagements contractuels.

Texte de la réponse

En ce qui concerne le secteur de la fourniture d'électricité et de gaz naturel, le baromètre des réclamations tenu par la direction par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) montre, comme l'indique également le médiateur national de l'énergie dans son rapport d'activité pour 2017, une nette augmentation des contestations portant principalement sur le montant des factures d'électricité établies par les fournisseurs. En effet, le nombre des réclamations adressées par les consommateurs sur ce sujet a plus que triplé en 2017 par rapport à celui de 2016. Les réclamations relatives à la facturation de l'électricité adressées en 2017 sont pour une grande majorité fondées sur le rattrapage tarifaire des tarifs réglementés annulés par un arrêt du Conseil d'Etat du 15 juin 2016. La parution de deux nouveaux arrêtés tarifaires le 2 octobre 2016 a entraîné l'envoi de factures de régularisation pour la période du 1er août 2014 au 31 juillet 2015. Les questions posées sur ce motif ayant disparu, le nombre de réclamations reçues au 1er semestre 2018 pour le compte du fournisseur historique est revenu au faible niveau des années antérieures. En ce qui concerne le gaz naturel, il a été constaté que le gain rapide d'un grand nombre de clients par un fournisseur à la suite d'un appel d'offre peut désorganiser son système de facturation. Cette situation nécessite alors une mise à niveau de sa part. Les unités de la DGCCRF suivent ces questions de près avec les opérateurs en cause, afin d'obtenir les mesures correctives nécessaires dès qu'apparaissent des difficultés.