

Jean GAUBERT

Paris, le 18 août 2015

Le médiateur national de l'énergie compétent pour la consommation de toutes les énergies domestiques

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, parue au *Journal officiel* du jour ¹, renforce les prérogatives du médiateur national de l'énergie en étendant ses compétences à la consommation de toutes les énergies domestiques : fioul, GPL, bois énergie, réseaux de chaleur...

Depuis la loi de décembre 2006, le médiateur, autorité administrative publique ayant pour mission légale d'informer les consommateurs sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges entre opérateurs et consommateurs, n'était compétent que pour le gaz naturel et l'électricité. La loi Brottes d'avril 2013 lui avait déjà permis de traiter les demandes de davantage de consommateurs (outre les particuliers : artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME - moins de 10 salariés et 2 M€ de CA -, associations à but non lucratif, syndicats de copropriétaires et collectivités locales), et de couvrir l'ensemble des contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur (litiges de raccordement ou contrats sur les services annexes).

De nombreux consommateurs jusqu'alors exclus du service public de médiation pourront désormais en bénéficier : *« cette nouvelle extension de compétences répond à un besoin, car les consommateurs ne comprenaient pas toujours qu'on puisse les aider pour leur facture d'éclairage à l'électricité, mais pas leur facture de chauffage au fioul ; il y a une vraie cohérence à fournir le même service à tous les consommateurs, quelle que soit leur énergie »*, commente Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie.


Dans le cadre de la transposition en cours de la directive du 21 mai 2013 qui prévoit la mise en place d'un dispositif de médiation dans tous les secteurs de la consommation, Jean Gaubert souligne également la **cohérence de l'existence d'un seul médiateur public pour toutes les énergies** : *« Il aurait été complexe pour le consommateur et sans doute plus coûteux aussi d'avoir autant de médiateurs que d'énergies. Notre expertise est reconnue et nous apportons un vrai service aux consommateurs. Les nouvelles compétences qui nous sont confiées par le législateur sont aussi une forme de reconnaissance de la qualité de la médiation publique, indépendante des opérateurs »* ².

¹ Article 185.

² Les consommateurs qui ont fait appel aux services du médiateur en sont satisfaits à 80% dont 1 personne sur 2 se dit « très satisfaite », et 89% le recommanderaient à un proche, selon l'enquête réalisée par Market audit, auprès d'un échantillon aléatoire de 359 consommateurs ayant utilisé le service, du 2 au 6 février 2015.

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr



Jean GAUBERT

Pour faire face à ces nouvelles missions, les services du médiateur ont déjà commencé à se préparer, moyennant quelques aménagements qui leur permettront de répondre aux attentes des consommateurs de fioul, de GPL, de bois de chauffage ou encore chauffés par réseaux de chaleur, qui pourront faire appel au médiateur dès l'entrée en vigueur de la loi. A cette même date, la loi impose aux entreprises concernées d'informer leurs clients de l'existence et des modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, en particulier dans les réponses aux réclamations qu'elles reçoivent.

En revanche, les litiges précontractuels (démarchage, publicité,...) restent du ressort de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), et pour les litiges liés aux énergies renouvelables ou aux travaux de rénovation énergétique, les consommateurs devront se tourner, à défaut de dispositif de médiation public et indépendant, vers le juge ou vers un éventuel médiateur privé que pourraient créer les professionnels de ces secteurs à l'avenir.

Dans tous les cas, les consommateurs peuvent appeler le service d'information du médiateur national de l'énergie **Energie-info** au n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe), qui les orientera dans leurs démarches en fonction de la nature de leur problème.

Contacts presse :

Aurore GILLMANN : 01 44 94 66 27 / 06 17 77 11 41 ; aurore.gillmann@energie-mediateur.fr



Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr