

16 avril 2013

### Communiqué de presse

## Le médiateur national de l'énergie voit ses compétences élargies

Le médiateur national de l'énergie, créé par le législateur en décembre 2006, a pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges entre opérateurs et consommateurs.

La loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique plus sobre, dite loi Brottes, renforce les prérogatives du médiateur national de l'énergie par une extension de son champ de compétences. Il était en effet saisi notamment par des petites et moyennes entreprises auxquelles il ne pouvait apporter de réponse satisfaisante.

**De nombreux consommateurs jusqu'alors exclus de ce service public de médiation peuvent désormais en bénéficier.** Outre les particuliers, les artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA), les associations à but non lucratif, tous les syndicats de copropriétaires mais également toutes les collectivités locales... Copropriété en litige avec GDF Suez à propos de la facture du chauffage collectif, mairie dont la réclamation auprès d'EDF sur le nombre de points d'éclairage public pris en compte n'aboutit pas, facture Poweo Direct Energie de gaz d'un commerce jugée anormalement élevée...: le médiateur pourra désormais intervenir sur ces litiges auprès des opérateurs et proposer des solutions.

**L'extension du champ de compétences du médiateur national de l'énergie concerne également la nature des litiges. Désormais, tous les contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur de gaz naturel ou d'électricité sont couverts.** Sont concernés notamment les litiges de raccordement avec ERDF et GRDF, dans le cas de construction ou de rénovation de maison, mais aussi les contrats sur les services annexes des fournisseurs (conseils sur les économies d'énergie par exemple). Les consommateurs ont désormais à leur disposition un médiateur public, indépendant et gratuit pour résoudre ces types de litiges.

**Deux exceptions toutefois : les litiges liés aux démarches commerciales et aux panneaux solaires photovoltaïques.** Dans le premier cas, les pouvoirs publics ont jugé qu'il ne pouvait y avoir de médiation et les consommateurs doivent se tourner vers la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), habilitée à prendre les sanctions qui s'imposent. Dans le second cas, il n'existe pas à ce jour de dispositif de médiation public et indépendant dans ce domaine. Les consommateurs peuvent cependant appeler le service d'information des pouvoirs publics Énergie-Info au n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe), qui les orientera dans leurs démarches en fonction de la nature exacte de leur problème.

« L'élargissement du champ de compétences du médiateur national de l'énergie est une avancée car **un plus grand nombre de consommateurs pourra bénéficier d'un mode de règlement des litiges public, impartial et apprécié** par ceux qui y ont déjà eu recours » déclare Denis Merville, médiateur national de l'énergie depuis novembre 2007.

La première enquête annuelle de satisfaction<sup>1</sup> menée auprès des consommateurs qui avaient sollicité le médiateur national de l'énergie pour un litige a montré que **93% des consommateurs recommanderaient ce service à un proche.**

Contact presse :

Katia Lefeuvre : 01 44 94 66 27 / [katia.lefeuvre@energie-mediateur.fr](mailto:katia.lefeuvre@energie-mediateur.fr)

<sup>1</sup> Enquête téléphonique réalisée par l'institut Harris Interactive, sur un échantillon de 440 individus, du 30 janvier au 13 février 2013.

---

*Le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative à l'énergie. Il est financé par les consommateurs, au travers d'une partie des contributions de service public prélevées sur les factures d'électricité et de gaz naturel. Il peut être saisi gratuitement deux mois après une réclamation écrite infructueuse auprès du fournisseur ou du distributeur d'électricité et de gaz naturel concerné. Les consommateurs, ou leurs représentants, peuvent faire appel très simplement au médiateur sur Internet via un formulaire en ligne sur [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier, adressé (sans l'affranchir) avec les pièces utiles à :  
Médiateur national de l'énergie - Libre Réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 9*