

Paris, le 14 septembre 2010

Rapport demandé par Jean-Louis Borloo sur les fournisseurs d'énergie : le médiateur national de l'énergie lance un appel à témoignages et une consultation publique

Jean-Louis Borloo, ministre d'Etat, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, a demandé à Denis Merville, médiateur national de l'énergie, d'établir un rapport sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Dans ce cadre, le médiateur lance du 15 septembre au 15 octobre (Prolongation jusqu'au 25 octobre) une consultation publique auprès des acteurs de l'énergie et de la consommation, ainsi qu'un appel à témoignages auprès de tous les consommateurs intéressés via un questionnaire en ligne sur le site www.energie-mediateur.fr et par téléphone au 0810 112 212.

La consultation et l'appel à témoignages portent sur les 3 thèmes suivants, qui constitueront le fil conducteur du rapport :

- l'information des consommateurs relative à la facturation ;
- l'estimation et la facturation des consommations ;
- le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie.

Recueillir les témoignages des consommateurs

Le médiateur souhaite également donner la parole aux consommateurs d'électricité et de gaz. Les témoignages reçus, dont les données personnelles resteront strictement confidentielles, enrichiront l'analyse et les propositions du rapport.

Recueillir l'avis des acteurs institutionnels et du monde de l'énergie

L'ensemble des parties prenantes (fournisseurs, distributeurs, associations de consommateurs, collectivités, organisations professionnelles) sont invitées à faire part de leurs retours d'expérience et à formuler des propositions par courriel¹, par voie postale² ou encore dans le cadre d'auditions.

Contacts presse :

Béatrice Gaffory : 01 44 94 66 16

Katia Lefeuvre : 01 44 94 66 27

¹ consultation.publique@energie-mediateur.fr

² Médiateur national de l'énergie

Consultation publique
Libre réponse n°59252
75443 Paris cedex 09

