

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER
EN CHARGE DES TECHNOLOGIES VERTES ET DES NEGOCIATIONS SUR LE CLIMAT

Le ministre d'État

Paris, le 13 SEP. 2010

Monsieur le Médiateur,

Pour l'ensemble des Français, l'énergie est un bien de première nécessité et un sujet de préoccupation croissant.

Les questions soulevées par les consommateurs sur leurs factures de gaz naturel ou d'électricité, récemment relayées par la presse, ne peuvent rester sans réponse.


Le médiateur national de l'énergie, en tant qu'autorité administrative indépendante, compétent en matière d'information des consommateurs et de traitement des litiges, peut efficacement apporter son expertise sur ces problématiques.

C'est pourquoi je souhaite que vous établissiez sous deux mois un rapport qui dressera un état des lieux des modalités de facturation des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et proposera des recommandations, en particulier en ce qui concerne les estimations de consommation, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations.

Pour réunir les éléments nécessaires à l'élaboration de ce rapport, je vous encourage à procéder à une consultation publique, notamment auprès des fournisseurs, distributeurs et associations de consommateurs.

Vous pourrez bénéficier du concours des services de l'Etat compétents sur ces sujets.

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Jean-Louis BORLOO

Monsieur Denis MERVILLE
Médiateur national de l'énergie
15, rue Pasquier
75008 PARIS