



## **Consultation publique du médiateur national de l'énergie sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel**

Jean-Louis BORLOO, Ministre d'Etat, Ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, a demandé au médiateur national de l'énergie 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 une consultation publique auprès des acteurs des secteurs de l'énergie et de la consommation, parallèlement à un appel à témoignages auprès des consommateurs via un questionnaire sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

### **Objectif de la consultation publique**

La présente consultation doit permettre au médiateur national de l'énergie de recueillir l'avis de toutes les parties prenantes pour élaborer son rapport.

### **Contribution**

Les organisations intéressées (fournisseurs, gestionnaires de réseaux, associations de consommateurs, collectivités, organisations professionnelles...) sont invitées à faire part de leurs retours d'expérience et à formuler, si elles le souhaitent, des propositions concrètes d'amélioration sur les thèmes suivants :

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

### **Modalités de la consultation publique**

#### *Réponses à la consultation publique*

Le médiateur national de l'énergie invite les organisations intéressées à adresser leur contribution, au plus tard le **15 octobre 2010 (Prolongation jusqu'au 25 octobre)** :

- Par courriel à l'adresse suivante : [consultation.publique@energie-mediateur.fr](mailto:consultation.publique@energie-mediateur.fr)
- Par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie  
Consultation publique  
Libre réponse n° 59252  
75443 PARIS Cedex 09

Les organisations intéressées peuvent également demander par courriel ([consultation.publique@energie-mediateur.fr](mailto:consultation.publique@energie-mediateur.fr)) ou par téléphone (01 44 94 66 24) à être entendues par le médiateur national de l'énergie ou à rencontrer ses services.

#### *Confidentialité des réponses*

Les réponses à cette consultation sont susceptibles d'être publiées. Toutefois, sur demande expresse, l'anonymat et/ou la confidentialité de la contribution seront garantis. Dans le respect de ces dispositions, une synthèse des contributions sera publiée en annexe du rapport, sous réserve de la préservation des secrets protégés par la loi.