

ASSEMBLÉE NATIONALE

3 juin 2010

MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ - (n° 2557)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 11

présenté par

M. Vandewalle, M. Aeschlimann, M. Decool, M. Dord, M. Francina, M. Gatignol,
M. Gaudron, M. Lazaro, Mme Marland-Militello, M. Marlin et M. Tardy

ARTICLE 9

Après l'alinéa 2, insérer l'alinéa suivant :

« Au 1° de l'article L. 121-87, après le mot : « social » sont insérés les mots : « , de son agence départementale ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les consommateurs qui souhaitent aujourd'hui contacter un fournisseur d'énergie n'ont généralement pas d'autres moyens que d'entrer en contact avec un serveur vocal ou de communiquer par courrier.

En effet, petit à petit, les agences des opérateurs historiques disparaissent et les nouveaux entrants sur le marché de l'énergie n'ont pas jugé utile de créer des guichets physiques.

L'accueil à un guichet physique fait partie intégrante de la qualité de service qu'un fournisseur d'énergie doit offrir à sa clientèle. Pour une partie de la population, et en particulier les personnes âgées, il constitue l'interface indispensable, notamment en cas de difficultés.

Cet amendement vise donc à ce que chaque fournisseur d'énergie assure un minimum d'accueil physique par la présence d'au moins une agence dans chaque département.