

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

15 novembre 2010

MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ (Deuxième lecture) - (n° 2933)

Commission	
Gouvernement	

**AMENDEMENT**

N° 73

présenté par

M. Vandewalle, M. Bernier, M. Breton, M. Cinieri, M. Jean-Yves Cousin,  
M. Couve, Mme Dalloz, M. Decool, M. Dord, M. Raymond Durand,  
M. Gaudron, M. Gilard, M. Gonnot, M. Grall, M. Grand, M. Jardé,  
Mme Marguerite Lamour, M. Lazaro, Mme Louis-Carabin, M. Luca, M. Malherbe,  
M. Marlin, M. Christian Ménard, M. Morel-A-L'Huissier, M. Paternotte,  
Mme Pons, M. Proriol, M. Reiss, M. Siré, M. Straumann et M. Teissier

-----  
**ARTICLE 9**

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

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

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Les consommateurs domestiques 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 difficulté.

Le Médiateur de la République en a fait le constat. Si la modernisation des moyens de communication a pu offrir des réponses plus rapides, la résolution de certaines démarches sans déplacement, elle conduit surtout à la déshumanisation des services. Ainsi les serveurs vocaux ne permettent pas la prise en compte des cas particuliers. Et le consommateur domestique n'est pas

---

alors seulement désorienté, il ne se sent pas seulement abandonné, il ne trouve pas de solution à sa question et peut se retrouver dans une situation ubuesque, inextricable, complexe.

Ce constat est d'ailleurs partagé par le Médiateur de l'énergie qui, face au nombre de saisines, a précisé qu'il n'avait pas vocation à se substituer aux services clientèle des opérateurs. Aujourd'hui la déshumanisation des services entraîne l'explosion des réclamations.

L'objectif de cet amendement est de répondre à ce constat et de permettre au consommateur domestique de savoir à qui s'adresser, soit une personne physique, dans son département.