

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 222

présenté par
Mme Massat

ARTICLE 4

Compléter l'alinéa 16 par la phrase suivante :

« Le délai de traitement de la réclamation du consommateur ne peut être supérieur à deux mois. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

L'article 1 f) de l'annexe 1 du troisième paquet énergie comporte des dispositions qui s'appliquent à la fois aux opérateurs et à l'organisme indépendant chargé de traiter les litiges. Il précise que les plaintes doivent être traitées dans un délai maximum de trois mois. Dans un souci de cohérence avec le délai préalable à la saisine du médiateur national de l'énergie, qui fixe de facto le délai maximum de traitement des réclamations par les opérateurs mais qui n'est pas respecté, il est proposé de fixer un délai légal maximum au traitement des réclamations par les professionnels. Ce délai doit être inférieur au délai préalable à la saisine du MNE (délai fixé par décret).