



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

EDF et GDF-Suez

Question écrite n° 103506

Texte de la question

M. Philippe Folliot attire l'attention de M. le ministre auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, sur un problème que rencontrent nombre de particuliers dans leurs rapports avec EDF-GDF Suez. Il arrive fréquemment que ces organismes dans leurs évaluations des consommations d'énergies surfacturent de quelques dizaines d'euros voire plus les consommateurs. Les sommes trop perçues sont remboursées au bout de quelques mois, de façon plus ou moins régulière, et parfois avec une différence que ne peut comprendre le particulier d'autant qu'on ne lui fournit aucune explication. Il paraît peu cohérent que des personnes pouvant être en situation précaire, étudiants ou retraités pour certains, aient à servir de banque à des organismes de cette importance qui, par ailleurs, ne possèdent ni boîte mël, ni adresse postale clairement indiquées permettant au particulier de réclamer explications et justifications. Leur numéro de téléphone permet au consommateur de joindre une boîte vocale, qui les fait passer de services en services, en leur demandant de bien vouloir patienter pendant parfois plusieurs dizaines de minutes avant de pouvoir entrer en contact avec un interlocuteur. Aussi, il lui demande quelles mesures peuvent être prises en la matière pour améliorer les relations entre consommateurs et distributeurs d'énergie.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Folliot](#)

Circonscription : Tarn (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 103506

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Industrie, énergie et économie numérique

Ministère attributaire : Redressement productif

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 mars 2011, page 3006

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)