

COMMUNIQUE DE PRESSE - Mai 2011

## Energie : la facture sous toutes ses coutures

### La nouvelle campagne d'information du médiateur national de l'énergie et de l'Institut national de la consommation

Deuxième volet de la campagne initiée en janvier 2010 par le médiateur national de l'énergie\* (MNE) et l'Institut national de la consommation (INC), « **Energie : la facture sous toutes ses coutures** » poursuit des objectifs d'information et de conseil aux consommateurs. Qu'il s'agisse d'électricité ou de gaz naturel, la facture d'énergie n'est pas simple à déchiffrer. Pourtant, elle contient de nombreuses informations utiles : la consommation et le prix de l'énergie, plusieurs taxes, le coût de l'acheminement, mais aussi les numéros d'urgence en cas de panne.

Pour alerter les consommateurs, une série de 5 émissions CONSOMAG, pratique et pédagogique, a été réalisée ainsi qu'un magazine vidéo de 6 minutes.

. **Au sommaire des CONSOMAG** : le décryptage des factures d'électricité à travers des reportages, et des interviews d'experts : Fournisseur ou distributeur : qui fait quoi ? Comment se décompose une facture ? Quelles différences entre consommation estimée et consommation réelle ? Et en cas de difficulté de paiement quelles sont les solutions ? Comment saisir le médiateur national de l'énergie en cas de litige ?...  
Tout est passé au crible !

Les cinq programmes sont diffusés du 2 au 20 mai 2011, sur l'ensemble des chaînes de France Télévisions, France 2, France 3, France 4, France 5, France Ô, France 1<sup>ère</sup> et Pluzz.fr.

. **Au sommaire du magazine vidéo de 6 minutes « Energie : la facture sous toutes ses coutures »** : Un tour d'horizon complet de la facture d'énergie. Les rôles respectifs des fournisseurs et distributeurs jusqu'au traitement des litiges entre consommateurs et fournisseurs en passant par la lecture de sa facture.

Cette vidéo est proposée gratuitement aux télévisions TNT, locales et nationales, aux sites Internet d'information ainsi qu'aux web TV pour une diffusion du 16 mai au 17 juin 2011.

**En bonus**, sur les sites [www.conso.net](http://www.conso.net) et [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) vous trouverez les vidéos CONSOMAG, le magazine de 6 minutes, ainsi qu'une série de questions/réponses liées à la facture d'énergie, un calculateur pour évaluer votre consommation... Bref de nombreuses informations qui vous permettront de comprendre et de gérer au mieux votre consommation d'énergie.

---

\* **Le médiateur national de l'énergie** est une autorité administrative indépendante, chargée d'informer les consommateurs d'électricité et de gaz naturel sur leurs droits et de recommander des solutions aux litiges.

CONSOMAG est l'émission d'information des consommateurs produite par l'Institut national de la consommation. Aujourd'hui, CONSOMAG enregistre une audience cumulée moyenne de 3,5 millions de téléspectateurs par programme. Les émissions sont diffusées sur France 2 tous les jours de la semaine à 13h45, sur France 3 tous les jours à 10h45 et le samedi à 12h00, les mardi, mercredi et jeudi à 12h00 et samedi à 10h15 sur France 4, les mardi, mercredi et vendredi à 8h55, mercredi à 22h20 et samedi à 9h55 sur France 5, tous les jours sur France Ô à 12h00, sur France 1<sup>ère</sup> après le journal télévisé de France 2 et sur la télévision de rattrapage de France Télévisions Pluzz.fr.