



Le médiateur
national
de l'énergie

LE MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE INAUGURE SON SITE INTERNET

www.energie-mediateur.fr

Mercredi 10 septembre 2008



Paris, le 10 septembre 2008

Communiqué de presse

Le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges entre consommateurs et fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Dans le cadre de sa mission de médiation, le médiateur national de l'énergie inaugure aujourd'hui son site Internet : www.energie-mediateur.fr.

www.energie-mediateur.fr permet à tout consommateur particulier et petit professionnel de s'informer sur la procédure à suivre pour saisir le médiateur en cas de litige avec son fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Ce site présente également l'institution et permet de consulter toutes les recommandations émises par le médiateur sur les litiges dont il a été saisi.

Dans le cadre de sa mission d'information, le médiateur national de l'énergie co-finance avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE) le site www.energie-info.fr, site d'information pour les consommateurs d'électricité et de gaz naturel mis en place à l'occasion de l'ouverture des marchés de l'énergie le 1^{er} juillet 2007.

A la demande du médiateur, www.energie-info.fr figurera prochainement sur toutes les factures des 40 millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel en France.

Complémentaires, les sites www.energie-info.fr et www.energie-mediateur.fr constituent une source d'information privilégiée pour les consommateurs d'électricité et de gaz naturel.

Ce dispositif internet est complété par un centre d'appels accessible au 0810 112 212¹ du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures.

Contact presse

Katia LEFEUVRE

Chargée de mission communication

Tél : 01 70 38 52 12

katia.lefeuvre@energie-mediateur.fr

¹ Prix d'un appel local depuis une ligne fixe

Le site www.energie-mediateur.fr

1. Page d'accueil du site

The screenshot shows the homepage of the National Energy Mediator website in a Windows Internet Explorer browser. The page features a blue header with the site's logo and navigation tabs: "Le médiateur", "Saisir mode d'emploi", "Recommandations", "Actualités", and "Espace presse". The main content area is titled "Le médiateur national de l'énergie" and includes a section "Saisir le médiateur" with four icons representing different aspects: "Dans quels cas?", "Qui peut saisir?", "Quand saisir?", and "Comment procéder?". Below this is a "Questions/Réponses" section. On the right, there are sections for "Dernières recommandations" and "Actualités". A sidebar on the left contains "S'informer" with contact information for "énergie-info" and "Écrire au médiateur". The footer includes "Liens utiles" and "Mentions légales et Crédits".

2. Comment saisir le médiateur ?

The screenshot shows the "Comment procéder ?" page on the National Energy Mediator website. The page is titled "Comment procéder ?" and is part of the "Saisir mode d'emploi" section. It provides detailed instructions on how to file a complaint with the mediator. The main content includes a section "Saisir le médiateur en 2 étapes" with two bullet points: "Une réclamation écrite auprès du fournisseur concerné est nécessaire, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception..." and "Si, deux mois après réception par le fournisseur de votre réclamation, vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée ou en cas d'absence de réponse, vous ou votre représentant pouvez saisir le médiateur par courrier dans un délai de deux mois maximum." Below this, it states "La réclamation doit comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...)." and "Saisir par courrier" with the address: "Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09." It also notes "Il n'est pas nécessaire de l'affranchir." and "Toute saisine du médiateur national de l'énergie fait l'objet d'une réponse écrite." On the right, there is an "En savoir plus" section with links to a decree and an interview, and an "S'informer" section with contact information for "énergie-info".

3. Recommandations du médiateur

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'Le médiateur national de l'énergie'. The page is titled 'Dernières recommandations' and features a navigation menu with options: 'Le médiateur', 'Saisir mode d'emploi', 'Recommandations', 'Actualités', and 'Espace presse'. The main content area lists three recommendations, each with a title, date, a brief description, and key terms. Each recommendation includes links to 'Lire la recommandation' and 'Télécharger la recommandation'. The right sidebar contains sections for 'En savoir plus' (with links to a decree and an interview), 'Saisir le médiateur' (with icons for 'Dans quels cas?', 'Qui peut saisir?', 'Quand saisir?', and 'Comment procéder?'), and 'S'informer' (with a link to consumer information and contact details for 'énergie-info'). The footer of the page shows the browser's status bar with 'Internet' and '100%' zoom.

Le médiateur national de l'énergie - Dernières recommandations - Windows Internet Explorer

http://www.energie-mediateur.fr/fr/recommandations/dernieres-recommandations/

Echier Edition Affichage Favoris Outils ?

Le médiateur national de l'énergie - Dernières recomm...

Le médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie - Recommandations - Dernières recommandations

Dernières recommandations

Recommandation relative à des anomalies de facturation date 03/09/2008

Madame B conteste les anomalies de sa facture de gaz de juillet 2007 dont elle n'a pu obtenir de corrections satisfaisantes.

Mots clefs : gaz naturel - facture - coefficient de conversion

[Lire la recommandation](#) [Télécharger la recommandation](#)

Recommandation relative à des factures pour un logement neuf inoccupé date 03/09/2008

Madame T conteste le paiement de plusieurs factures d'électricité pour un logement neuf dont elle n'avait toujours pas pris possession à la date de la saisine.

Mots clefs : électricité - facture - logement neuf inoccupé

[Lire la recommandation](#) [Télécharger la recommandation](#)

Recommandation relative au défaut de paiement de factures litigieuses date 03/09/2008

Mme V conteste les factures de ses consommations d'énergie émises par le fournisseur X.

Mots clefs : électricité - défaut de paiement - facture litigieuse

[Lire la recommandation](#) [Télécharger la recommandation](#)

En savoir plus

- Décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007 relatif au médiateur national de l'énergie : [cliquer ici](#)
- Interview de Denis MERVILLE, médiateur national de l'énergie. www.energie2007.fr

Saisir le médiateur

Dans quels cas ? Qui peut saisir ?

Quand saisir ? Comment procéder ?

S'informer

- Trouver toutes les informations pratiques sur vos démarches et vos droits :

énergie-info

■ Contacter notre service d'information consommateur : [N°Assur 0 810 112 212](tel:0810112212)
Prix appel local

Internet 100%