

INTERVENTION DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE AU COMITE DU SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ENERGIE DE L'AUBE (SDEA)

A l'invitation de Bernard de LA HAMAYDE, Président du SDEA, le Médiateur national de l'énergie, Jean GAUBERT, intervient aujourd'hui lors de la réunion du comité.

Cette rencontre est l'occasion pour le médiateur de rappeler ses deux missions d'information des consommateurs d'énergie et de proposition de solutions amiables aux litiges avec des entreprises du secteur de l'énergie.

Pour sa mission d'information, le médiateur a mis en place un service d'information appelé Energie-Info, disponible par Internet (www.energie-info.fr) ou par téléphone (n° vert 0 800 112 212).

Pour sa mission de médiation, le médiateur peut être saisi par Internet sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (www.sollen.fr) ou par courrier, dès lors qu'une réclamation écrite adressée à un opérateur n'a pas permis de régler le problème dans un délai de 2 mois.

En 2015, dans le département de l'Aube, le taux de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie est de 2,1 litiges pour 10 000 logements. C'est un taux légèrement supérieur à celui observé au niveau national (1,6 litiges / 10 000 logements).

Comme sur le reste de la France, la moitié des litiges sont des contestations des niveaux de consommation facturés.

Au-delà de la présentation de son rôle et de son activité au niveau national et dans l'Aube, Jean Gaubert échangera avec les participants sur les actualités du domaine de l'énergie tels que le remplacement des tarifs sociaux par le chèque énergie et l'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois.

Cette rencontre intervient dans le cadre de la convention de partenariat signée entre le médiateur national de l'énergie et la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) afin d'améliorer la protection des consommateurs d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante, chargée d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Le Syndicat départemental d'énergie de l'Aube (SDEA) est l'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité et de gaz des communes aubois.

Contacts presse :

- Caroline KELLER Médiateur national de l'énergie 01 44 94 66 27 / 06 46 74 00 44
caroline.keller@energie-mediateur.fr / www.energie-mediateur.fr
- Joëlle GUINOT SDEA 03.25.83.26.07
Joelle.guinot@sde-aube.fr / www.sde-aube.fr