



Mieux connaître l'action du médiateur

Comment saisir le médiateur national de l'énergie ?

Tous les consommateurs peuvent saisir, gratuitement, le médiateur national de l'énergie si aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue deux mois après avoir adressé une réclamation écrite (de préférence en recommandé avec accusé de réception) à son fournisseur.

› Le dossier doit comprendre tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...), ainsi que le formulaire de saisine téléchargeable sur le site www.energie-mediateur.fr.

› Ce formulaire peut également être obtenu, ainsi que toute précision sur les modalités de saisine, en appelant le service Énergie-Info.

Par voie postale, le dossier doit être envoyé, sans affranchissement, à l'adresse :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

Par voie électronique, la saisine s'effectue directement sur le site www.energie-mediateur.fr.

Où s'informer sur la fourniture d'énergie et l'ouverture des marchés ?

Le médiateur, en collaboration avec la Commission de régulation de l'énergie, met à la disposition des consommateurs un dispositif d'information indépendant et gratuit : le service Énergie-Info.

Ses conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h pour répondre aux questions des consommateurs :

1. quelle est la différence entre tarifs réglementés et offres de marché ?
2. comment changer de fournisseur ?
3. comment résilier un contrat ? etc.

Le site www.energie-info.fr apporte également de nombreuses informations pratiques sur la fourniture d'énergie ou l'ouverture des marchés.

 **N°Vert 0 800 112 212**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Une proposition de loi, actuellement en cours d'examen au Parlement, prévoit d'étendre le champ de compétences du médiateur national de l'énergie.

Exemples de cas pour lesquels les consommateurs peuvent faire appel au médiateur

- Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur.
- Vous recevez une facture de régularisation à la suite du relevé de votre compteur qui ne paraît pas correspondre à votre consommation réelle.
- Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure.
- Vous venez de changer de fournisseur et vous avez reçu une facture anormalement élevée.
- Votre compteur a un dysfonctionnement et vous peinez à obtenir la régularisation de vos factures.
- Une coupure d'énergie s'est produite sur le réseau, vous privant d'électricité durant de nombreuses heures et causant une perte de votre chiffre d'affaires ou une perte de marchandises.



6^{ème} baromètre Énergie-Info sur l'ouverture des marchés

CONSOMMATION D'ÉNERGIE : UN SUJET DE PRÉOCCUPATION CROISSANT

79%

DES FOYERS DÉCLARENT QUE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE CONSTITUE POUR EUX UN SUJET DE PRÉOCCUPATION IMPORTANT (VS 75% EN 2011 ET 70% EN 2010)

65%

DES FRANÇAIS ESTIMENT QUE LEURS FACTURES D'ÉNERGIE REPRÉSENTENT UNE PART IMPORTANTE DES DÉPENSES TOTALES DU FOYER

42%

DES FOYERS AFFIRMENT AVOIR RESTREINT LE CHAUFFAGE CHEZ EUX AU COURS DE L'HIVER DERNIER POUR NE PAS AVOIR DE FACTURES TROP ÉLEVÉES

OUVERTURE DES MARCHÉS : DES RÈGLES PAS ENCORE TOTALEMENT INTÉGRÉES

48%

DES FRANÇAIS SAVENT QU'IL EST POSSIBLE DE CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL

35%

DES PERSONNES INTERROGÉES DÉCLARENT AVOIR DÉJÀ ENTENDU PARLER DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

32%

DES FOYERS SAVENT QU'EDF ET GDF SUEZ SONT DEUX ENTREPRISES DIFFÉRENTES ET CONCURRENTES

PRIX DES ÉNERGIES : UNE CERTAINE MOROSITÉ DES FOYERS

97%

DES FOYERS ANTICIPENT UNE HAUSSE DES TARIFS DANS LES PROCHAINS MOIS

11%

DES CONSOMMATEURS RECONNAISSENT AVOIR RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS POUR PAYER CERTAINES FACTURES D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ

50%

DES FRANÇAIS ESTIMENT QUE LA TARIFICATION PROGRESSIVE FERAIT AUGMENTER LES FACTURES D'ÉNERGIE

EN SEPTEMBRE 2012, LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE ONT LANCÉ LA 6^{ÈME} ÉDITION DU BAROMÈTRE ANNUEL SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS À LA CONCURRENCE. CETTE ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE, RÉALISÉE PAR L'INSTITUT CSA, A PERMIS DE RECUEILLIR L'OPINION DE 1503 FOYERS FRANÇAIS.