



# 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 ou son distributeur.

- › En ligne, via SOLLEN, la plate-forme de règlement en ligne des litiges du médiateur national de l'énergie accessible sur le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr).
- › 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

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 [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr).

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

\*Consommateurs particuliers, artisans, commerçants, professions libérales, PME (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), non professionnels (associations à but non lucratif, syndicats de copropriétaires, ...)

## 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 comparer les offres ? etc.

Le site [energie-info.fr](http://energie-info.fr) propose également de nombreux outils pratiques pour mieux comprendre la fourniture d'énergie et faire des économies.

Appeler Énergie-Info, le service d'information des consommateurs :

 **N°Vert** **0 800 112 212**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

## 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.
- Vous venez de faire construire une maison ou de réaliser des travaux et les délais de raccordement sont trop longs.
- Une coupure d'énergie s'est produite sur le réseau, vous privant d'électricité durant de nombreuses heures et causant la perte du contenu de votre congélateur.



# 7<sup>ème</sup> baromètre Énergie-Info sur l'ouverture des marchés

## CONSOMMATION D'ÉNERGIE : UN SUJET DE PRÉOCCUPATION IMPORTANT

**79%**

DES FOYERS DÉCLARENT QUE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE CONSTITUE POUR EUX UN SUJET DE PRÉOCCUPATION IMPORTANT

**44%**

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

**15%**

DES CONSOMMATEURS RECONNAISSENT AVOIR RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS POUR PAYER DES FACTURES D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ (VS 11% EN 2012)

## OUVERTURE DES MARCHÉS : DES CONSOMMATEURS ENCORE HÉSITANTS

**53%**

DES FRANÇAIS SAVENT QU'IL EST POSSIBLE DE CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ (VS 35% EN 2007)

**9%**

DES PERSONNES INTERROGÉES DÉCLARENT AVOIR DÉJÀ CHANGÉ DE FOURNISSEUR, PRINCIPALEMENT POUR TROUVER DES TARIFS PLUS COMPÉTITIFS

**30%**

DES FOYERS DÉCLARENT CONNAÎTRE LA MARCHE À SUIVRE S'ILS DEVAIENT CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

## MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : UN RECOURS INDÉPENDANT ET EFFICACE

**51%**

DES FRANÇAIS ATTENDENT D'UN MÉDIATEUR QU'IL SOIT INDÉPENDANT PAR RAPPORT À L'ENTREPRISE CONCERNÉE PAR LE LITIGE ET 45% QU'IL SOIT GRATUIT

**78%\***

DES PERSONNES INTERROGÉES SE DISENT SATISFAITES DE L'ACTION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

**93%\***

DES CONSOMMATEURS SE DISENT PRÊTS À RECOMMANDER LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE À UN PROCHE

\*ENQUÊTE RÉALISÉE EN FÉVRIER 2013 PAR L'INSTITUT HARRIS INTERACTIVE AUPRÈS DE 440 PERSONNES AYANT FAIT APPEL AU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE.

EN SEPTEMBRE 2013, LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE ONT LANCÉ LA 7<sup>ÈME</sup> 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.