

## Les missions du médiateur

Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante.

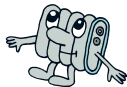
Il a deux missions principales :

**Informers les consommateurs sur leurs droits** en les conseillant pour qu'ils se repèrent mieux dans cette nouvelle réalité qu'est l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

**Protéger les consommateurs** en apportant des solutions aux litiges qu'ils rencontrent avec les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.



## Les chiffres clés



**13 000** réclamations reçues en 2009 via le service energie-info ou adressées directement au médiateur national l'énergie.

**83 %** de nos recommandations sont suivies (dont 59 % en totalité, 24 % en parties).

**620 €** accordés en moyenne par consommateur en 2009 (remboursement et dédommagement).  
Pour repère : 600 € représente la facture annuelle moyenne en électricité d'un foyer.

## Comment saisir le médiateur

Internet

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

Voie postale

(sans affranchissement)

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

Téléphone

**N°Azur 0 810 112 212**

PREMIER D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Informers, conseiller, protéger