Le médiateur national de l'énergie

Communiqué de presse

Le 10 février 2009

Les consommateurs peuvent saisir en ligne le médiateur national de l'énergie

Depuis le 10 février 2009, tous les consommateurs particuliers et petits professionnels ayant un litige avec leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel peuvent saisir en ligne le médiateur national de l'énergie, à partir de son site internet www.energie-mediateur.fr.

Ce formulaire en ligne permet au consommateur, en cinq étapes seulement, de transmettre sa réclamation au médiateur national de l'énergie. Ce formulaire a pour objectif d'aider le consommateur à définir précisément l'objet de sa plainte de manière à ce que le médiateur national de l'énergie puisse la traiter le plus efficacement possible. Il lui permet également de vérifier que sa réclamation s'inscrit bien dans le champ de compétences du médiateur. Si besoin est, le médiateur conseille le consommateur dans ses démarches et l'oriente vers les autorités compétentes.

Depuis avril 2008, date de mise en place des services, le médiateur national de l'énergie a reçu près de 1500 dossiers portant sur des problèmes de facturation, de compteur ou encore de démarches commerciales agressives.

La saisine par courrier reste possible. Il suffit d'envoyer un dossier complet par courrier simple, sans l'affranchir, à l'adresse suivante :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Pour tout conseil sur la façon de résoudre un litige dans le domaine de l'énergie, les consommateurs peuvent contacter le service énergie-info au 0810 112 212 du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures.

Contact presse :
Katia LEFEUVRE
Tél. : (+33) 1 70 38 52 12
katia.lefeuvre@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel, ainsi que d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr