

COMMUNIQUE DE PRESSE  
23 NOVEMBRE 2017

## **Le marché de l'énergie 10 ans après son ouverture L'information du consommateur toujours nécessaire**

*Une campagne d'information du médiateur national de l'énergie  
et de l'Institut national de la consommation*

Cela fait 10 ans que le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence. On compte aujourd'hui plus d'une vingtaine de fournisseurs d'électricité et de gaz naturel qui proposent des offres aux particuliers. Aujourd'hui le consommateur a le choix, il peut changer d'offre et de fournisseur comme il le souhaite. C'est facile, gratuit, sans engagement, sans risque de coupure d'énergie et sans changement de compteur. Le médiateur national de l'énergie et l'Institut national de la consommation ont produit en partenariat une série de 5 émissions Consomag diffusées à partir du 20 novembre sur France Télévisions et disponibles sur le site [www.conso.net](http://www.conso.net) :

- 10 ans après l'ouverture du marché de l'énergie, qu'est-ce qui a changé ?
- Comment bien comparer les offres d'électricité et de gaz ?
- Que faire en cas de problème avec un fournisseur d'énergie ?
- L'électricité verte, qu'est-ce que c'est ?
- Comment choisir la meilleure offre tarifaire en électricité ?

En plus de ces cinq émissions de deux minutes, dix vidéos d'une minute ont été réalisées. Traitées sous la forme de questions/réponses d'experts, elles rappellent les fondamentaux pour aider le consommateur à mieux consommer :

1. Comment est organisé le marché de l'énergie ?
2. J'ai entendu parler de l'autoconsommation, qu'est-ce que c'est ?
3. Comment est-ce que je peux estimer ma consommation d'électricité ?
4. J'ai un litige avec une entreprise, comment puis-je le régler ?
5. J'étais bénéficiaire des tarifs sociaux, comment va se passer le passage au chèque énergie ?
6. J'ai entendu parler de la disparition des tarifs réglementés de vente, qu'est-ce que ça va changer ?
7. Je veux souscrire un contrat de gaz en citerne, comment faire ?
8. Je déménage, quelles sont les démarches à effectuer pour mon électricité et mon gaz ?
9. Je suis démarché pour changer de fournisseur d'énergie, quels sont les réflexes à avoir ?
10. Comment savoir si je consomme vraiment de l'électricité verte ?

Retrouvez les vidéos sur [www.conso.net](http://www.conso.net) , [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) et [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

Les émissions sont diffusées sur France Télévisions (France 2, France O, France 3, France 4, France 5, France Info retrouvez tous les horaires de diffusion sur [www.conso.net](http://www.conso.net)), du 20 au 24 novembre.

Le médiateur national de l'énergie met à disposition sur son site d'information [energie-info.fr](http://energie-info.fr) des fiches pratiques et un comparateur d'offres.

Pour sa mission de règlement amiable des litiges, le médiateur a développé une plateforme Internet, [SoLLEn](http://SoLLEn), pour simplifier et accélérer le processus de médiation.



---

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante, chargée d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de recommander des solutions à leurs litiges. Consomag est l'émission d'information des consommateurs produite par l'Institut national de la consommation. L'audience cumulée de Consomag est en moyenne de 3 millions de téléspectateurs par programme.

**INC**

Anne-Juliette REISSIER :  
01 45 66 20 35 / 06 10 63 02 16  
[aj.reissier@inc60.fr](mailto:aj.reissier@inc60.fr)

**Médiateur national de l'énergie**

Emilie POURQUERY : 01 44 94 66 61  
[emilie.pourquery@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.pourquery@energie-mediateur.fr)  
Caroline KELLER : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44  
[caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)