



DOSSIER DE PRESSE

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Mise à jour : Juillet 2018



POURQUOI UN MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE ?

- ❖ Pour **informer** et **régler à l'amiable** des litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.
- ❖ Le médiateur national de l'énergie est une **autorité publique indépendante** créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.
 - 💧 Son **indépendance** est garantie par un mandat irrévocable et à durée déterminée (6 ans), renouvelable une fois, de son médiateur ;
 - 💧 Son **financement** est assuré par l'Etat. Son budget, voté par le parlement, s'élève à 5 546 000 € pour 2018.




QUELLES SONT LES 2 MISSIONS DU MÉDIATEUR ?

1. INFORMER

Le médiateur national de l'énergie **informe les consommateurs sur leurs droits.**

A cet effet, il gère le service d'information  **énergie-info** qui comprend :

- un centre d'appels accessible au  **0 800 112 212**  du lundi au vendredi de 8h30 à 18h ;
- un site internet dédié www.energie-info.fr, où sont publiées des informations et des outils pratiques pour les consommateurs (fiches pratiques sur les démarches et les droits, comparateur d'offres des fournisseurs d'électricité et gaz naturel, des caleuses etc.).


FOCUS

Le comparateur d'offres de fourniture d'électricité et de gaz est :

- Gratuit,
- Indépendant,
- Pédagogique.

Le consommateur renseigne son profil. De plus, il indique la commune où il réside car les prix du gaz naturel et de certaines taxes en électricité peuvent varier d'une commune à une autre.

Plus qu'un simple comparateur de prix, cet outil précise les caractéristiques essentielles des offres (prix réglementé ou non, service en ligne, offre verte...).



COMPARATEUR D'OFFRES

Je souhaite comparer des offres

d'électricité

de gaz

les deux

Mon code postal :

ex : 33100

Comparez !

QUELLES SONT LES 2 MISSIONS DU MÉDIATEUR ?

2. PROPOSER DES SOLUTIONS AMIABLES AUX LITIGES

Le médiateur national de l'énergie propose des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs

En cas de litige avec un opérateur d'énergie, le consommateur ou son représentant (association de consommateurs, avocat, services sociaux ou tout autre « aidant ») peut saisir **gratuitement** le médiateur par courrier ou en ligne sur

SoLLEn
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

FOCUS

L'outil de saisine en ligne SoLLEn est :

- Gratuit,
- Intuitif,
- Interactif.

Le consommateur remplit un formulaire et enregistre les pièces du dossier nécessaires au traitement de son dossier.

SoLLEn permet de faciliter les échanges entre le consommateur, le médiateur et les opérateurs et réduit les délais de traitement.

Cet outil s'inscrit dans la dynamique européenne et mondiale du développement du règlement en ligne des litiges.

The screenshot shows the 'Détail dossier : D2014-00065' page on the SoLLEn website. It includes a navigation bar with 'Dossier' and 'Suivre mon dossier' buttons, and a 'Espace client' link. The main content is divided into two sections: 'Identification du requérant' and 'Identification de la saisine'. The first section lists details for Monsieur DURAND François, including his address, phone number, and email. The second section lists the case details: D2014-00065, Energy provider: Electricité de France, and the mediator: En médiation.

Identification du requérant	
Civilité	Monsieur
Nom	DURAND
Prénom	François
Raison sociale	
Type	Particulier
Téléphone 1	0660711188
Téléphone 2	
Adresse électronique	naik@yopmail.com
Adresse du lieu de consommation	20, rue de la vallée
Code postal du lieu de consommation	91830
Ville du lieu de consommation	ALVERNAUX

Identification de la saisine	
N° Dossier	D2014-00065
Énergie	Électricité
Fournisseur	Énergie EDF
Distributeur	Énergie distribution
État	En médiation

QUEL EST LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR ?



POUR QUI ? Particuliers, artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (- de 10 salariés et 2 M€ de CA), associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires.



POUR QUELLES ENERGIES ? Électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur.



POUR QUOI ? Le médiateur national de l'énergie peut intervenir pour la résolution de litiges nés de l'exécution des contrats conclus avec une entreprise du secteur de l'énergie.

COMMENT FONCTIONNE LE MÉDIATEUR EN CAS DE LITIGE ?

Le consommateur n'a pas résolu son problème avec l'opérateur au bout de 2 mois

Saisine du médiateur par le consommateur ou le tiers qui l'assiste

Dossier recevable

Dossier non recevable

Proposition d'une solution à l'amiable

Orientation dans les démarches ou vers le bon interlocuteur

Emission d'une recommandation

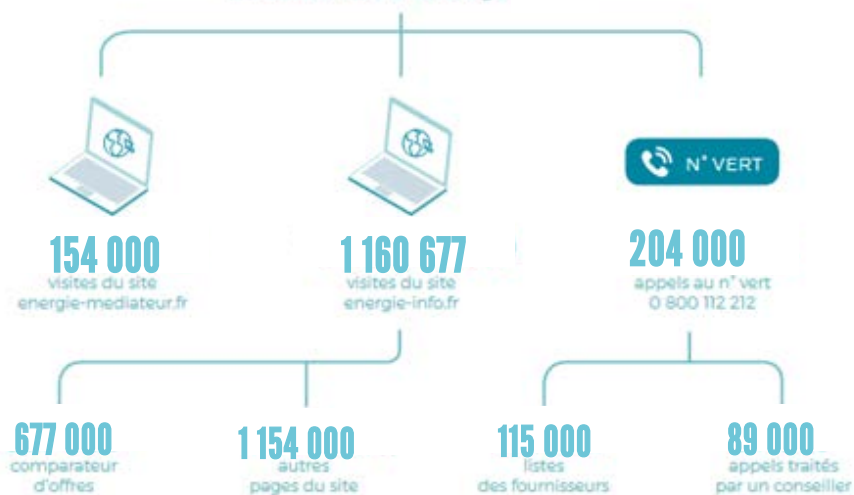
Une recommandation n'a pas de caractère contraignant. Plus de 80 % des opérateurs suivent les recommandations du médiateur.

QUELS SONT LES CHIFFRES CLÉS DU MÉDIATEUR EN 2017 ?

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

2,2 millions

consommateurs informés par
le médiateur national de l'énergie



LITIGES REÇUS

14 548

litiges



QUI EST LE MÉDIATEUR ?



Jean GAUBERT, médiateur depuis le 19 novembre 2013 est un **spécialiste des questions relatives à la consommation et à l'énergie.**

Député des Côtes-d'Armor, de 1997 à 2012, il a été rapporteur du budget de la consommation à l'Assemblée nationale de 2006 à 2012 et vice-président de la commission des affaires économiques de 2007 à 2012.

Ancien vice-président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), il préside le syndicat départemental d'énergie des Côtes-d'Armor depuis 1983.



Informer, conseiller, protéger

QUELLES SONT NOS PROCHAINES DATES CLÉS ?

- ❖ **Octobre 2018** : publication du Baromètre annuel Energie-Info
- ❖ **Novembre-décembre 2018** : diffusion de magazines Consomag en partenariat avec l'INC (TV, web et réseaux sociaux)
- ❖ **4 décembre 2018** : le médiateur national de l'énergie organise une matinée sur le thème « Énergie : Consomm'acteur, mission impossible ? »
- ❖ **Juin 2019** : publication du rapport d'activité 2018 avec les chiffres clés de l'activité du médiateur.

Et aussi, 4 à 5 fois par an, diffusion de la lettre d'information du médiateur national de l'énergie

QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR POUR VOUS, JOURNALISTE ?

- ❖ L'énergie est un sujet d'actualité : ouverture du marché à la concurrence, loi de transition énergétique etc. Le statut du médiateur national de l'énergie lui confère un rôle d'interface clef.
- ❖ Grâce à son expertise et celle de ses collaborateurs, le médiateur apporte à vos sujets un éclairage pédagogique, technique ou politique selon vos besoins.
- ❖ Vous souhaitez connaître les économies que peuvent réaliser les consommateurs en changeant de fournisseur ? Nous pouvons vous fournir des simulations. Vous cherchez des cas pratiques ? Nous pouvons vous aider en en trouver.
- ❖ Vous souhaitez utiliser nos vidéos pédagogiques, nous pouvons les mettre à votre disposition.
- ❖ Retrouvez dans le baromètre ou le rapport annuel des données mises à jour et vérifiées. N'hésitez pas à nous les demander !

Extraits du Baromètre du médiateur publié en octobre 2017 :

- 💧 64% des Français sont favorables à l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence
- 💧 53% des Français pensent connaître les démarches pour changer de fournisseur
- 💧 82% des Français qui connaissent les démarches les trouvent simples
- 💧 54% des Français sont favorables pour souscrire une offre d'électricité verte
- 💧 36% des Français sont défavorables à l'installation de compteurs communicants



Informer, conseiller, protéger

QUELS SONT VOS CONTACTS PRESSE ?



Caroline Keller

Chef du service information et communication

Email : caroline.keller@energie-mediateur.fr

Tél. : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44



Emilie Pourquery

Chargée de communication

Email : emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Tél. : 01 44 94 66 61 / 06 17 77 11 41

Retrouvez toute l'actualité du médiateur national de l'énergie sur et sur les sites :



- institutionnel www.energie-mediateur.fr

- d'informations pratiques www.energie-info.fr

ou [abonnez-vous à notre newsletter.](#)