

Paris, le mercredi 6 mai 2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le médiateur national de l'énergie, recommandé par 92 % des consommateurs qui ont eu recours à ses services, reste mobilisé durant toute la crise liée au Covid-19

Alors que les consommateurs vivent une période difficile, le médiateur national de l'énergie rappelle que ses services de médiation et d'information, publics et gratuits, restent accessibles depuis le début du confinement national.

Selon l'enquête de satisfaction réalisée du 5 au 7 février 2020 par l'institut Market Audit auprès de 352 personnes, 90% des consommateurs ayant fait appel au médiateur national de l'énergie en 2020 sont satisfaits de son intervention et 92% le recommanderaient à un proche. Ceux pour lesquels un accord amiable a été conclu au cours de la médiation ont un niveau de satisfaction encore plus élevé (99 %).

Cette satisfaction repose principalement sur la solution trouvée et la rapidité de traitement. Les échanges sont fréquents et se font principalement par internet (79 %) ou par téléphone (45%). La compétence (95%), l'écoute (95%) et l'amabilité (100%) lors des échanges téléphoniques sont reconnues. La solution proposée, ainsi que les informations l'accompagnant, sont considérées comme claires par 94 % des personnes concernées.

Le médiateur national de l'énergie est perçu comme accessible (96 %), sympathique (94 %), indépendant (92 %) et réactif (92 %).



« Je souhaite faire savoir aux consommateurs qu'ils peuvent compter, durant ces temps difficiles que nous vivons, sur les services du médiateur national de l'énergie pour les informer et, le cas échéant, les aider à régler leurs litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie. Depuis le début de la période de confinement, le médiateur national de l'énergie a émis plus de 1 000 recommandations de solutions et 2 600 depuis le 1^{er} janvier. Les équipes restent entièrement mobilisées. Le numéro d'appel 0800 112 212 (appel/service gratuits) fonctionne normalement. »


Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

INFORMATIONS PRATIQUES

Pour saisir le médiateur national de l'énergie :

- ✓ en ligne www.sollen.fr
- ✓ par courrier Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Pour avoir des renseignements :

- ✓ par téléphone **0 800 112 212** 
- ✓ en ligne www.energie-info.fr/#formulaire

CONTACTS PRESSE

Émilie Pourquery : 01 44 94 66 61 - 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller : 01 44 94 66 19 - 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie. Suivez l'actualité du médiateur sur energie-mediateur.fr et   