RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Communiqué de presse
25 novembre 2026

Hausse des prix de l'énergie : un numéro vert gratuit pour informer, conseiller et accompagner les consommateurs

Alors que les prix de l'énergie restent élevés, comprendre sa facture, connaître ses droits et maîtriser les spécificités de son contrat est plus important que jamais. Pour accompagner les consommateurs, le médiateur national de l'énergie rappelle l'existence du 0 800 112 212. Gratuit et accessible à tous, ce numéro vert permet d'obtenir des informations fiables, neutres et indépendantes sur les questions liées à l'énergie.

Une question sur l'énergie ? Contactez le numéro vert énergie-info



En appelant le 0 800 112 212, les consommateurs peuvent obtenir des informations sur leurs droits et leurs démarches en matière d'énergie, et être orientés vers la réponse la plus adaptée à leur situation.

Les conseillers énergie-info apportent notamment leur expertise pour :

- **décrypter** les factures et les contrats
- **éclairer** les choix
- **informer** sur les droits
- **accompagner** les démarches

Dans le cadre de sa mission d'information et d'accompagnement des consommateurs, le médiateur national de l'énergie s'appuie sur le service énergie-info. Accessible notamment par le numéro vert, énergie-info permet de délivrer une information neutre, fiable et transparente afin d'aider chacun à mieux comprendre ses droits, ses contrats et ses démarches en matière d'énergie.

Comprendre ses droits, obtenir une information avant de prendre une décision ou savoir comment agir face à un litige : le numéro vert constitue un point d'entrée simple et accessible pour ne pas rester seul face à ses questions.

À propos d'énergie-info

Énergie-info, le service d'information du **médiateur national de l'énergie**, autorité publique indépendante, répond gratuitement à vos questions sur l'électricité et le gaz. Grâce à son numéro vert **0 800 112 212,** des conseillers vous apportent des informations fiables et personnalisées, vous accompagnent dans vos démarches et vous orientent si vous rencontrez un litige avec un fournisseur ou un gestionnaire de réseau.

CONTACTS PRESSE :

Ambre COLOVRAY : 06 17 77 11 41 / ambre.colovray@energie-mediateur.fr
Stéphanie CAYROL : 07 64 40 90 54 / stéphanie.cayrol@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est le service public d'information et de médiation au service des consommateurs d'énergie. Créée en 2006 par la loi relative au secteur de l'énergie, cette autorité publique indépendante les informe sur leurs droits et démarches et les accompagne dans la résolution amiable de leurs litiges. Par son expertise et son action, elle contribue à faire progresser les pratiques du secteur de l'énergie.
Le service d'information du médiateur national de l'énergie est accessible par internet sur energie-info.fr et par téléphone au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits).