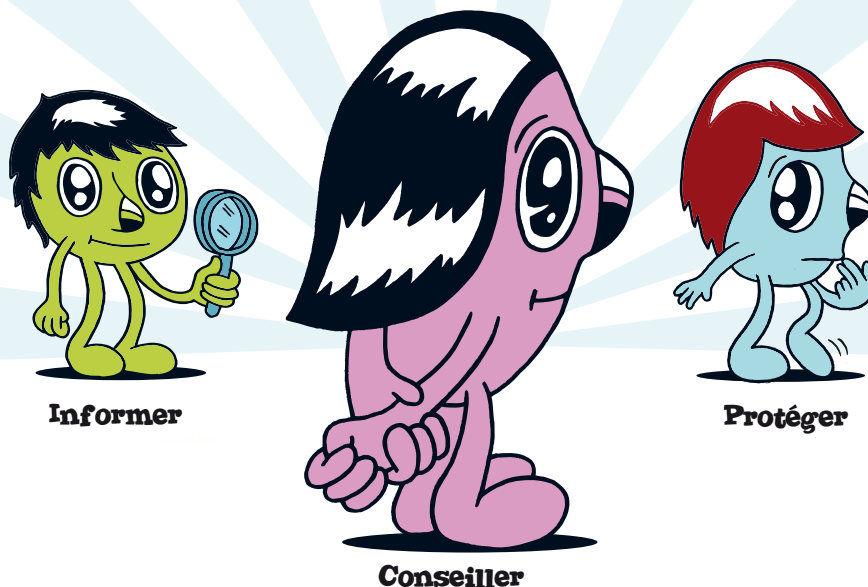


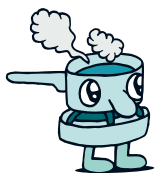


Les missions du médiateur

Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a deux missions principales :

Informar les consommateurs sur leurs droits en les conseillant pour qu'ils se repèrent mieux dans cette nouvelle réalité qu'est l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

Protéger les consommateurs en apportant des solutions aux litiges qu'ils rencontrent avec les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

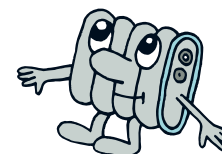


Les chiffres clés

13 000 réclamations reçues en 2009 via le service energie-info ou adressées directement au médiateur national de l'énergie.

83 % de nos recommandations sont suivies (dont 59 % en totalité, 24 % en parties).

620 € accordés en moyenne par consommateur en 2009 (remboursement et dédommagement).
Pour repère : 600 € représente la facture annuelle moyenne en électricité d'un foyer.



Comment saisir le médiateur

Internet

www.energie-info.fr
www.energie-mediateur.fr

Voie postale

(sans affranchissement)

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Téléphone

N°Azur 0 810 112 212
PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informar, conseiller, protéger