

ET SINON, QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR VOUS ?

Le médiateur vous informe sur vos droits via le dispositif énergie-info, qui comprend :

- ✓ un site internet energie-info.fr
- ✓ un centre d'appels accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

0 800 112 212 Service & appel gratuits

Le médiateur vous renseigne sur les démarches à accomplir dans le cadre de votre contrat de fourniture d'énergie (mise en service, résiliation, changement de fournisseur...).

Un comparateur accessible sur energie-info.fr vous permet d'étudier toutes les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel dans votre commune.

Le médiateur vous aide à résoudre à l'amiable les litiges que vous rencontrez avec votre fournisseur, votre gestionnaire de réseau ou votre acheteur d'énergie.

La médiation est un recours rapide, gratuit et efficace de règlement des différends.

Vous gardez, par la suite, la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre votre litige.

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique, indépendante des entreprises du secteur de l'énergie. C'est une garantie de neutralité pour la résolution des litiges.

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

S'INFORMER

Sur energie-info.fr le site d'information du médiateur national de l'énergie



APPELER

Le service d'information énergie-info :

0 800 112 212 Service & appel gratuits

SAISIR LE MÉDIATEUR

Sur sollen.fr l'outil pour saisir le médiateur national de l'énergie en ligne

SOLLEN
Solution en ligne
aux litiges d'énergie

Par courrier (sans affranchir):
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

PARTAGER ET ÉCHANGER

avec le médiateur national de l'énergie sur :



Dépliant à destination des consommateurs particuliers

QUE FAUT-IL REGARDER DANS UNE OFFRE D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL ?

Décembre 2024



COMMENT COMPARER LES OFFRES ?

Pour comparer les offres, les critères à prendre en compte sont :

✓ **les prix du kWh et de l'abonnement,**

Attention : le montant des mensualités est parfois minoré, il faut donc être vigilant et toujours vérifier que la consommation retenue correspond bien à votre consommation habituelle et à vos usages.

Pour cela, consultez votre historique de consommation des douze derniers mois qui figure sur vos factures. Si vous venez d'emménager dans un nouveau logement, vous pouvez réaliser une estimation de votre consommation annuelle à partir des caractéristiques de votre habitation et de vos usages sur le site energie-info.fr.

✓ **le mode d'évolution des prix :** fixe, indexé sur le tarif réglementé (en électricité), indexé sur le barème de référence ou sur le « prix repère » (en gaz), autres formules d'indexation sur les prix de marché...

✓ **la qualité du service clients, et les autres critères importants pour vous :** modes de paiement proposés, dépôt de garantie, offres vertes, service clients joignable par téléphone si vous n'êtes pas à l'aise avec Internet (certaines offres sont 100% en ligne)...

OÙ COMPARER LES OFFRES ?

✓ Le comparateur d'offres energie-info est indépendant des fournisseurs et impartial. Il me permet de comparer les différentes offres d'électricité et de gaz naturel. Il est directement consultable sur le site www.comparateur.energie-info.fr

✓ Il est également possible d'utiliser les "fiches standardisées de présentation des offres" que chaque fournisseur doit vous communiquer, à votre demande.

COMMENT CONNAITRE LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENTS D'UN FOURNISSEUR ?

Le médiateur national de l'énergie publie le « taux de saisines en médiation » pour donner une indication de la qualité du services clients des fournisseurs d'énergie. Le « taux de saisines en médiation » comptabilise, pour chaque fournisseur, les saisines formelles du médiateur national de l'énergie (qu'elles soient recevables en médiation ou non) pour 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité.

En fonction du taux de saisines, les fournisseurs obtiennent de 1 à 4 étoiles. Cette information est affichée dans la page de résultats du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie : comparateur.energie-Info.fr

TAUX DE SAISINES EN MÉDIATION SAISINES REÇUES ENTRE LE 1ER JUILLET 2023 ET LE 30 JUIN 2024 POUR 100 000 CONTRATS RÉSIDENTIELS*



* Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/ GRDF.

EN RÉSUMÉ

1

Je ne compare pas uniquement le prix. Je regarde également leur évolution, la qualité du service clients, les modes de paiement, les frais en cas de retard de paiement...

2

Dans une offre à prix fixe, le fournisseur s'engage sur le prix dans la durée, mais **je peux changer d'offre à tout moment, sans frais et sans délai.**

3

Pour comparer les offres, j'utilise le comparateur du médiateur national de l'énergie, disponible sur son site : www.comparateur.energie-info.fr ou je scanne directement le QR code présent ci-dessous :



4

Si je ne dispose pas d'internet, je peux aussi contacter les services du médiateur national de l'énergie, directement **par téléphone au 0 800 112 212** (appel et service gratuits) et recevoir un comparatif par courrier.