

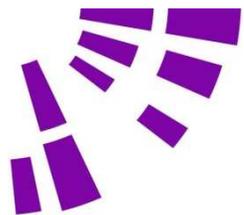


# LE MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

## SES MISSIONS, SON ACTIVITÉ, SON ACTION

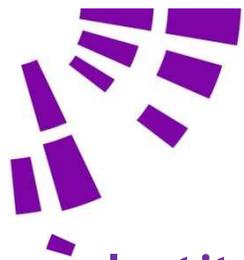
**Alexandre Rodrigues**, Chargé de mission juriste  
[alexandre.rodrigues@energie-mediateur.fr](mailto:alexandre.rodrigues@energie-mediateur.fr)

23 MARS 2015 - ADIL VALENCE



# PLAN DE L'INTERVENTION

- **Présentation du médiateur national de l'énergie (MNE)**
- Mission d'information
- Mission de règlement des litiges
- Bilan de l'activité du MNE



## LES MISSIONS DU MÉDIATEUR

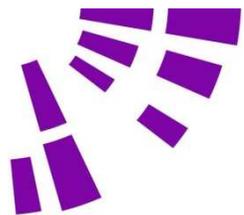
Institution publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 sur l'énergie

Le médiateur est nommé par le gouvernement pour six ans : son mandat est non révocable et non renouvelable

Jean Gaubert a été nommé en décembre 2013

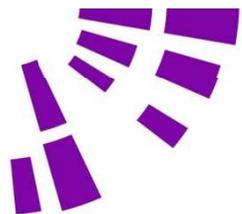
Deux missions légales :

- Informer les consommateurs sur leurs droits et les conseiller dans leurs démarches
- Recommander des solutions amiables aux litiges entre consommateurs, fournisseurs et gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz naturel.



## PLAN DE L'INTERVENTION

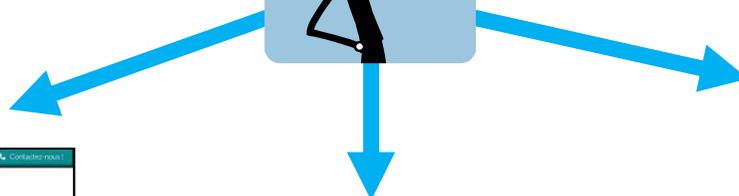
- Présentation du médiateur national de l'énergie (MNE)
- **Mission d'information**
- Mission de règlement des litiges
- Bilan de l'activité du MNE



# MISSION D'INFORMATION : LE SERVICE ENERGIE-INFO ET LE SITE DU MÉDIATEUR



[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)



**N°Vert 0 800 112 212**  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

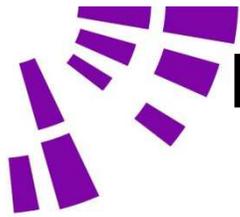
Courriers, courriels



[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

**: Site du médiateur national de l'énergie**

- ➔ Base de jurisprudences dans le domaine de l'énergie
- ➔ Recommandations génériques anonymisées publiées



# L'INFORMATION DISPONIBLE SUR LE SITE ENERGIE-INFO

**Actualités**

**Fiches pratiques**

**Comparateur et outils**

### A LA UNE

#### Hausse des tarifs réglementés du gaz et de l'électricité au 1er novembre

Mois	Électricité (%)	Gaz (%)
NOV. 2013	+0.6%	+0.8%
DÉC.	-0.1%	-0.1%
JAN. 2014	+0.4%	+0.4%
FEV.	+0.2%	+0.2%
MARS	-1.2%	-1.2%
AVR.		
MAI	-0.8%	-0.8%
JUIN	-1.7%	-1.7%
JUIL.	-0.1%	-0.1%
AOÛT	-1.3%	-1.3%
SEPT.	+3.9%	+3.9%
OCT.	+2.5%	+2.3%

### LES OUTILS

#### COMPARATEUR D'OFFRES

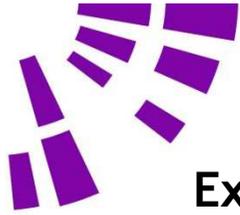
Je souhaite comparer des offres

- d'électricité
- de gaz
- les deux

Mon code postal :

ex: 33100

Comparez !



# L'INFORMATION DISPONIBLE SUR LE SITE ENERGIE-INFO

## Exemples de fiches pratiques

### Je déménage, je construis

- Je me raccorde au réseau d'électricité
- Je fais installer un compteur de chantier
- Je déménage / J'emménage..

### Ma facture, mon compteur

- Prix de l'électricité et du gaz : que payons-nous ?
- CSP, TICGN, CTA... : Toutes les taxes sur ma facture
- Comment lire les index sur mon compteur
- J'ai reçu une facture anormalement élevée : que faire ?
- Ai-je droit aux tarifs sociaux ?
- J'ai des difficultés de paiement...

### Je change de fournisseur

- Je souhaite changer de fournisseur
- Comment comparer les offres
- Comment revenir au tarif réglementé après avoir souscrit une offre de marché
- Les offres d'électricité verte...

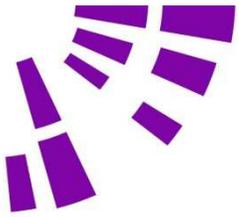
### Réclamation et litiges

- Que peut faire le MNE pour moi ?
- Quels sont mes droits en cas de démarchages ? ...

### Comprendre le marché de l'énergie...

## Exemples d'outils, autres que le comparateur d'offres et la liste fournisseurs :

- Calculette : « J'estime ma consommation d'électricité »
- Calculette : « Je calcule l'impact de l'évolution du prix de l'électricité »
- Calculette : « Je calcule l'impact de l'évolution du prix du gaz depuis 2008 »
- Calculette : « Je compare l'option Base et « Heures Pleines / Heures Creuses »
- Calculette : « Je vérifié le montant de la CTA électricité »
- Calculette: « Je calcule l'impact de la hausse de la CSPE »...



# LE COMPAREUR D'OFFRES ENERGIE-INFO

Mon profil Je compare

## Mon logement et moi 1/3

Je suis :  
 Particulier  Professionnel

Mon code postal :  
92100

Ma commune :  
BOULOGNE BILLANCOURT

## Ma consommation 2/3

Type d'énergie :  
 Électricité  Électricité et gaz  
 Gaz

Électrique

Puissance du compteur :  
6 kVA

Modifier mon profil Je compare

**Mon logement et moi**  
Je suis particulier  
Type d'énergie : électricité  
Commune : BOULOGNE BILLANCOURT  
Distributeur électricité : ERDF

**Ma consommation électrique**  
Puissance souscrite : 6 kVA  
Consommation saisie : 2775 kWh  
Option tarifaire : Base

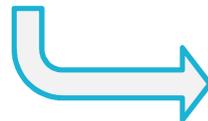
Mode d'évolution des prix : Je sélectionne mes fournisseurs :  
Je sélectionne dans la liste... Je sélectionne dans la liste...

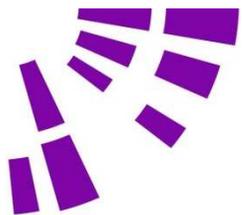
Quantité d'énergie verte : Nombre d'offres par marque :  
Je sélectionne dans la liste... Je sélectionne dans la liste...

Mettre à jour Réinitialiser

22 offre(s) correspond(ent) à ma recherche. Critère de tri : Coût estimé par an avec "promo" (tri croissant)

Fournisseur	Offre	Coût annuel (TTC)
<input type="checkbox"/> 	<b>E-DOLCE ELECTRICITÉ À PRIX FIXE 2 ANS</b> Tarif fixe Votre prix fixe garanti pendant 2 ans Énergie verte 0% Détails de l'offre	<b>434 €</b> <span>Promo</span> 464 € hors promotion Prix de l'abonnement : 84 € TTC Prix du kWh : 0,1369 € TTC
<input type="checkbox"/> 	<b>DOMELIA</b> Tarif fixe Votre fournisseur de proximité. Énergie verte 26% Détails de l'offre	<b>446 €</b> Prix de l'abonnement : 81 € TTC Prix du kWh : 0,1317 € TTC
<input type="checkbox"/> 	<b>DIRECTE</b> Tarif indexé -5% sur le kWh d'électricité Énergie verte 15% Détails de l'offre	<b>450 €</b> <span>Promo</span> 460 € hors promotion Prix de l'abonnement : 86 € TTC Prix du kWh : 0,1346 € TTC





## POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS PLUS POINTUES

- Contactez-nous sur le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)
- Via le formulaire de contact en bas de page :

énergie-info MENU TROUVER Particulier Pro Contactez-nous

### VOUS N'AVEZ PAS TROUVÉ DE RÉPONSE ?

Contactez-nous par téléphone

**0 800 112 212**  
Appel gratuit depuis un poste fixe  
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

Ou remplissez notre formulaire en ligne

Vous êtes :  
 Un particulier  Un professionnel

-----

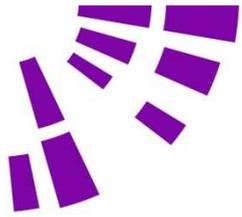
Votre adresse électronique

Votre nom

Votre prénom

Votre numéro de téléphone

Votre message



# DES CAMPAGNES D'INFORMATION ET DES RELAIS POUR TOUCHER TOUS LES PUBLICS

## Des campagnes d'information auprès du grand public

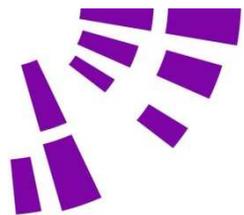
- Guide du consommateur d'énergie
- 5 émissions **CONSUMAG** par an
- **Partenariats** avec des relais d'information : ADEME, FNCCR, UNCASS, AMF, INC

Brochures, affiches, guides et RA peuvent être commandés :  
[communication@energie-mediateur.fr](mailto:communication@energie-mediateur.fr)

## Pourtant la connaissance du marché par les consommateurs reste faible. 7 ans après l'ouverture du marché de l'énergie\* :

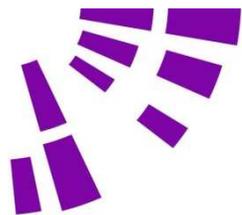
- Seul **1 français sur 2** sait qu'il peut changer de fournisseur,
- **35%** des ménages connaissent les démarches pour changer de fournisseur,
- **62%** ne connaissent pas les tarifs réglementés,
- **69%** des ménages confondent toujours les fournisseurs EDF et GDF-SUEZ.

\* Chiffres du 8<sup>ème</sup> baromètre Energie-Info (septembre 2014)



## PLAN DE L'INTERVENTION

- Présentation du médiateur national de l'énergie (MNE)
- Mission d'information
- **Mission de règlement des litiges**
- Bilan de l'activité du MNE



# MISSION DE RÈGLEMENT DES LITIGE : LE CHAMP DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

Le médiateur national de l'énergie est légalement compétent pour résoudre les **litiges nés de contrats conclus avec les fournisseurs ou les gestionnaires de réseau de distribution en électricité et en gaz** ;

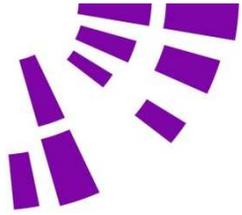
- Les contrats de fourniture
- Les contrats de raccordement (y compris en tant producteurs d'électricité)
- Les contrats portant sur des services annexes des opérateurs (économies d'énergie,...) au-delà des seuls contrats de fourniture

Il n'est pas compétent pour les litiges hors contrat, hors électricité et gaz naturel ni pour les litiges de producteurs d'électricité

➔ **Extension probable à toutes les énergies, avec la loi sur la Transition Energétique**

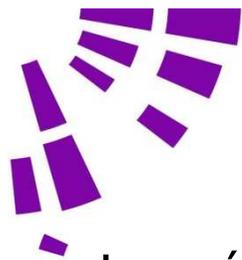
Il peut être saisi **directement ou par l'intermédiaire d'un tiers** par :

- Les consommateurs particuliers
- Les consommateurs non professionnels (Association loi 1901, SCI familiales, Syndicats de copropriétaires, ...)
- Les professionnels appartenant à la catégorie des **micro-entreprises** (moins de 10 salariés et moins de 2 millions d'euros de CA)



## TRAITEMENT DES LITIGES RECEVABLES

- La saisine du médiateur est possible **dans un délai compris entre deux et quatre mois** suivant l'envoi d'une réclamation écrite préalable à un opérateur.
- Les litiges font l'objet d'une **analyse juridique et technique approfondie**, nécessitant de recueillir des observations de la part de l'ensemble des parties.
- Le médiateur dispose de **deux mois** pour adresser une **recommandation écrite de solution** à l'ensemble des parties.
- Les recommandations sont non contraignantes**, mais les opérateurs ont l'obligation d'informer le médiateur des suites données à la saisine.



## LES MODES D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Le médiateur oriente et informe les consommateurs dont les litiges ne sont pas recevables

Lorsque le litige est recevable :

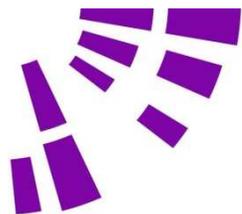
- une solution de médiation est proposée sous la forme d'une recommandation écrite et motivée en équité et en droit
- l'instruction respecte le principe du contradictoire

Le médiateur a pris le parti de développer depuis 2011 des modes de règlement efficaces et rapides, en marge des textes qui l'instituent :

- Le dispositif **deuxième chance** qui permet à l'opérateur de résoudre directement les litiges qui n'ont pas fait l'objet d'un traitement par une instance d'appel

(37% des litiges recevables n'ont pas reçu de réponse de leur fournisseur en 2013)

- Les **accords amiables** : le médiateur recherche avec l'opérateur une solution de règlement au litige qui recueille l'assentiment du consommateur

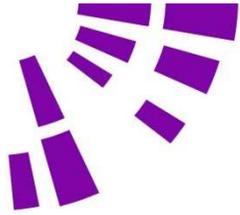


## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ?

- Saisine gratuite par le consommateur ou son représentant
- Sur la plateforme de résolution en ligne des litiges accessible depuis le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)
- Ou par courrier, sans affranchir :  
**Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09**



Joindre le formulaire de saisine (remplissable en ligne) et tous les éléments utiles à l'instruction du dossier.



# ACCÈS À



# SUR LE SITE DU MÉDIATEUR

## ETAPE 2 : JE FAIS APPEL AU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

Si, au bout de deux mois vous n'avez pas obtenu de réponse de votre fournisseur ou du distributeur ou si la réponse ne vous satisfait pas...



Faites appel au médiateur national de l'énergie en déclarant directement votre litige en ligne avec :



SOLLEN est un service de règlement en ligne des litiges gratuit et interactif qui vous permettra de dialoguer en direct avec les opérateurs d'énergie et les services du médiateur.

> [Déclarer mon litige en ligne](#)

Vous pouvez également déclarer votre litige par courrier, en imprimant [notre formulaire](#) et en nous l'envoyant complété avec tous les documents concernant votre litige à :

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

La saisine du médiateur est gratuite : n'affranchissez pas votre courrier !

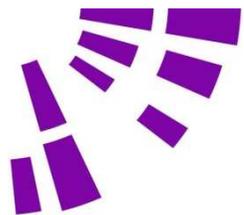
### BON A SAVOIR :

Le médiateur national de l'énergie est totalement indépendant des fournisseurs d'énergie. A ne pas confondre avec [le médiateur d'EDF](#) ou [le médiateur de GDF Suez](#)

> [Et après, que fait le médiateur national de l'énergie ?](#)

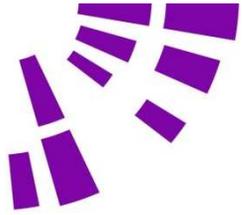


Informier, conseiller, protéger



## PLAN DE L'INTERVENTION

- Présentation du médiateur national de l'énergie (MNE)
- Mission d'information
- Mission de règlement des litiges
- Bilan de l'activité du MNE



# CHIFFRES CLÉS 2014 SUR L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

1 595 100 consommateurs renseignés  
par le médiateur (+16% vs 2013)



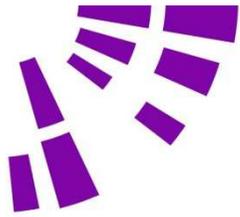
119 600 visites du site energie-mediateur.fr (+20% vs 2013)



1 180 000 visites du site energie-info.fr (+26% vs 2013)



295 500 appels au service consommateurs (-20% vs 2013)



## CHIFFRES CLÉS 2014 SUR LE RÈGLEMENT DES LITIGES

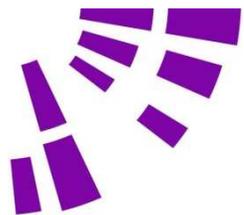


**4301 litiges recevables  
(+18% vs 2013)**

**2835 litiges recevables pour instruction  
(+37% vs 2013)**

**1466 litiges en « deuxième chance »  
non confirmés ou en attente**

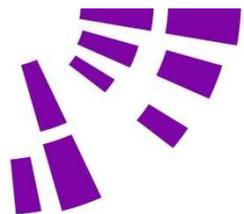
**2301 recommandations écrites émises  
(+17% vs 2013)**



## QUI SAISIT LE MÉDIATEUR ?

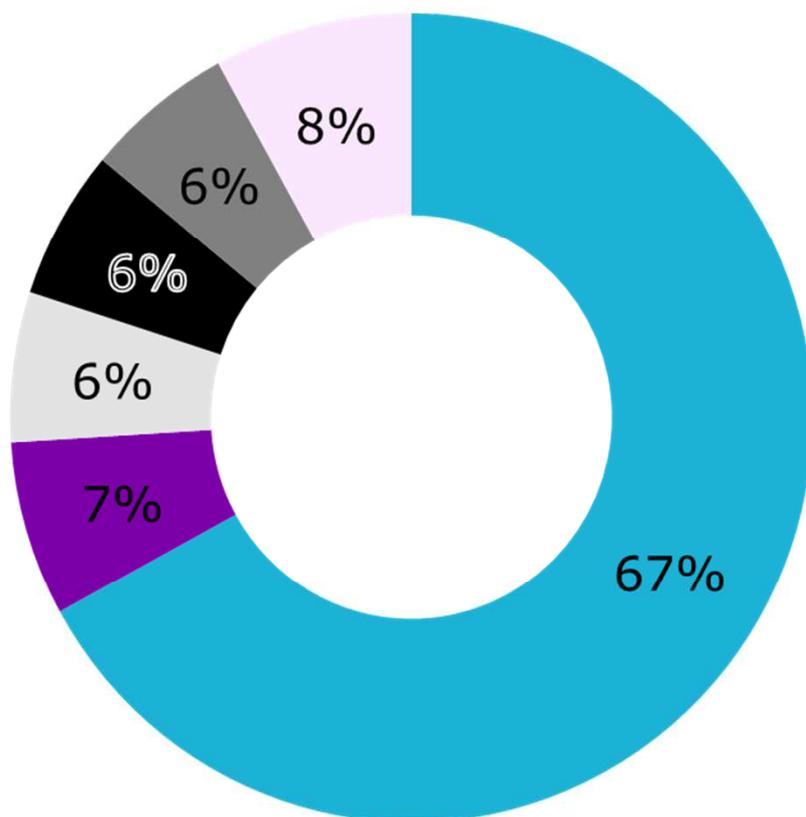
Rapport  
d'activité 2013

- 89 % de particuliers,
- 11% de professionnels.
  
- 87 % de consommateurs directement,
- 13 % par l'intermédiaire de tiers (familles, associations, élus,...).

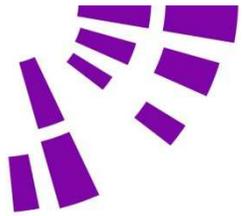


# TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES

Rapport  
d'activité 2013

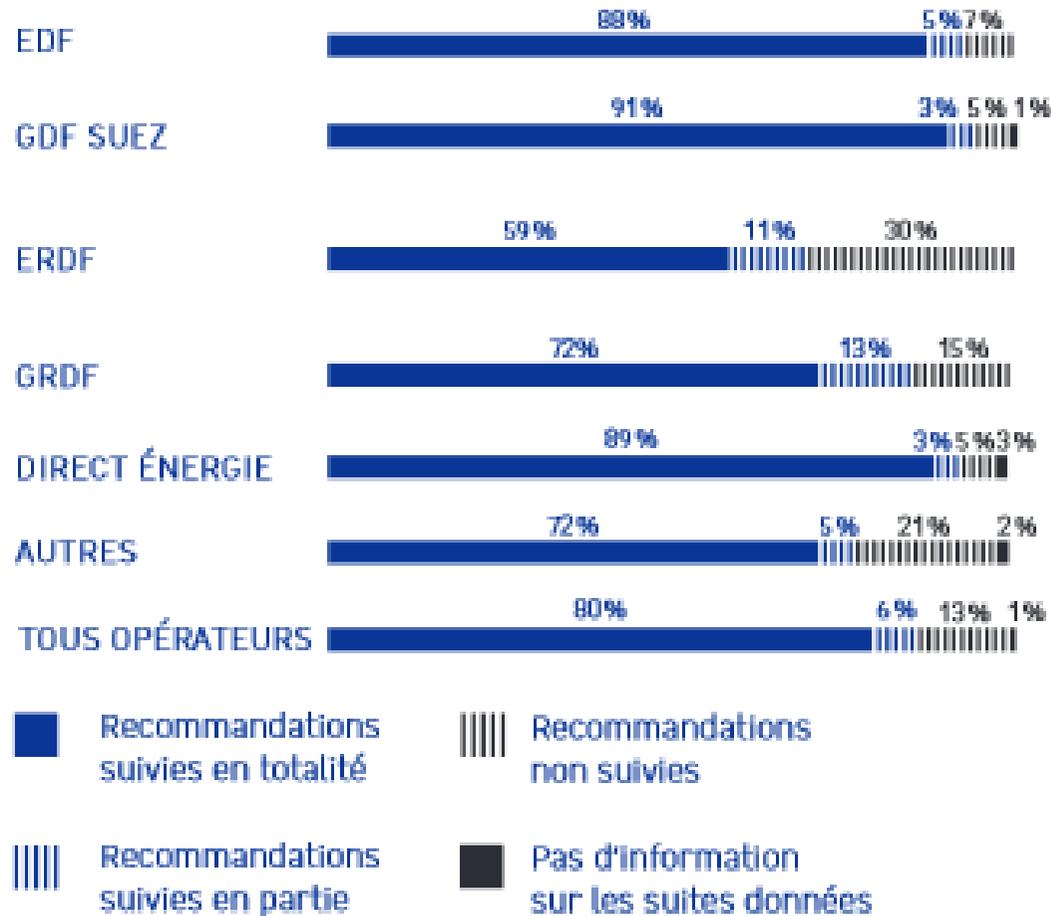


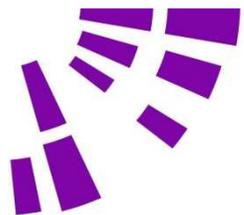
- Contestation des niveaux de consommation facturés
- Qualité de fourniture
- Facture
- Paiement et règlement
- Prix/Tarif
- Autre



# LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Le délai moyen d'émission d'une recommandation est de 68 jours. Le suivi des recommandations est en progression constante (86%).





**MERCI DE VOTRE  
ATTENTION**

**RÉPONSES À VOS QUESTIONS**