

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

INFORMER

Le médiateur national de l'énergie participe à l'information des consommateurs sur leurs droits.

A cet effet, le médiateur et la CRE (Commission de régulation de l'énergie) ont mis en place le dispositif d'information «Énergie-Info» :

- le site internet energie-info.fr
- le centre d'appels accessible au **0 800 112 212*** du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

CONSEILLER

Le médiateur renseigne les consommateurs sur les démarches à accomplir en cas de difficultés de paiement d'une facture d'électricité ou de gaz, pour résilier un contrat, changer de fournisseur...

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

PROTÉGER

Le médiateur aide les consommateurs à résoudre les litiges qu'ils rencontrent avec leur fournisseur ou leur distributeur d'électricité ou de gaz naturel.

Le médiateur vous propose un mode de résolution amiable des litiges. C'est une méthode rapide, gratuite et efficace de règlement des différends. Vous gardez à tout moment la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre votre litige.

* Appel gratuit depuis un poste fixe

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante des fournisseurs et des distributeurs, c'est une garantie de neutralité pour les consommateurs.

EN SAVOIR PLUS ?



Toutes les informations sur le médiateur : energie-mediateur.fr

Écrire au médiateur :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09



Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr
le site d'information des pouvoirs publics.

 **N° Vert 0800 112 212**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

RETROUVEZ
LE MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE
SUR



Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09
energie-mediateur.fr

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

À VOTRE ÉCOUTE !

Vous rencontrez des difficultés, même passagères, pour payer vos factures d'électricité ou de gaz ?

Collectivités locales, acteurs sociaux... vous connaissez des personnes dans cette situation ?

Des solutions...



Le médiateur national de l'énergie

Informier, conseiller, protéger

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, C'EST QUOI ?

La **facture énergétique** d'un ménage français a atteint **1700 euros** en 2012, selon un baromètre annuel du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.

Tout foyer consacrant plus de **10% de ses revenus disponibles aux dépenses d'énergie de son logement** est considéré en situation de **précarité énergétique**.

En France, plus de **8 millions de personnes peinent à se chauffer ou à régler leur facture d'électricité, de gaz ou de fioul**.

→ TRÊVE HIVERNALE DES COUPURES

Votre opérateur ne peut pas suspendre votre fourniture d'énergie (gaz ou électricité) entre le 1^{er} novembre et le 15 mars de l'année suivante. La puissance électrique peut en revanche être réduite.

S'ADRESSER AU MÉDIATEUR :

QUI ?

Tous les consommateurs confrontés à des difficultés, même passagères, pour payer leurs factures d'électricité ou de gaz peuvent demander conseil auprès du médiateur national de l'énergie.

Mairies, élus, CCAS, travailleurs sociaux... vous pouvez également contacter le médiateur pour vos administrés.

LES AIDES EXISTANTES :

1 - LES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ

Vous pouvez bénéficier du tarif social de l'électricité, le tarif de première nécessité (TPN), et de celui du gaz, le tarif spécial de solidarité (TSS), en fonction de vos revenus et des critères d'attribution¹. Les tarifs sociaux permettent de bénéficier d'une **remise sur vos factures d'électricité et de gaz**. Ils peuvent être **proposés par tous les fournisseurs**.

¹au 1^{er} juillet 2013 : être éligible à l'assurance complémentaire santé (ACS), soit des revenus annuels inférieurs ou égaux à 11 604€ pour une personne seule.

En savoir plus sur les conditions d'attribution des tarifs sociaux :

TPN : 0 800 333 123

TSS : 0 800 333 124

(du lundi au vendredi de 9h à 18h, appel gratuit depuis un poste fixe)

ÉNERGIE-INFO : 0 800 112 212

(du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, appel gratuit depuis un poste fixe)

→ IMPORTANT :

L'attribution du TPN et du TSS est en principe automatique. Toutefois, si vous répondez aux conditions de revenus mais que ces tarifs ne sont pas appliqués, contactez les numéros verts.

2 - LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT

En cas d'impayé de facture et sous certaines conditions (ressources, charges du foyer...), vous pouvez bénéficier d'une aide financière de la part du fonds de solidarité pour le logement (FSL) de votre département. **Vous pouvez obtenir ses coordonnées auprès des services sociaux de votre commune ou auprès de votre fournisseur d'énergie.**

Vous avez déposé un dossier au FSL : votre fourniture d'énergie (gaz ou électricité) est maintenue jusqu'aux conclusions du FSL.

Vous n'avez pas saisi le FSL ou votre dossier est refusé : votre fourniture sera réduite ou suspendue (hors période de trêve hivernale) et vous devrez vous acquitter de la dette. Vous devez aussi contacter votre fournisseur pour qu'il rétablisse votre fourniture en électricité ou en gaz.

→ BON À SAVOIR :

Vous pouvez également contacter les services sociaux de votre commune (CCAS) qui accordent des aides en cas de difficultés de paiement.

QUAND ?

Dès le premier incident de paiement, contactez au plus vite votre fournisseur d'énergie afin de trouver une solution pour régulariser votre situation.

Si votre problème persiste, **contactez le médiateur national de l'énergie**.

Sans règlement de votre part, votre fourniture d'énergie peut être réduite ou suspendue dans un délai de 15 jours après réception d'une lettre de relance. Le déplacement d'un agent pour la suspension de la fourniture (ou la limitation) vous sera facturé.

COMMENT ?

Le recours au médiateur national de l'énergie est **GRATUIT**.

→ **PAR TÉLÉPHONE : 0 800 112 212** (numéro vert)

→ **EN LIGNE : ENERGIE-MEDIATEUR.FR**

→ **PAR COURRIER (SANS AFFRANCHIR) :**
LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE
LIBRE RÉPONSE N°59252
75443 PARIS CEDEX 09