

Madame, Monsieur,

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante, chargée d'informer les consommateurs et de les aider en cas de litige avec une entreprise du secteur de l'énergie.

Vous trouverez ci-joint la version électronique du « Guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel », réalisé en partenariat avec l'INC (Institut National de la Consommation), que nous venons de mettre à jour.

Comment relever son compteur, les démarches pour changer de fournisseur, les astuces pour économiser de l'énergie ou les conseils en cas de difficultés de paiement... Des sujets très pratiques sont évoqués dans ce livret d'une 30aine de pages dont l'objectif est d'informer les Français sur les marchés de l'électricité et du gaz. Il s'inscrit dans un dispositif d'information plus global qui inclut notamment le site www.energie-info.fr et le numéro vert 0 800 112 212 (appel et service gratuits) qui permettent aux équipes du médiateur de répondre aux questions des consommateurs. Ce sont ainsi plus de 2,2 millions de personnes qui ont été informées en 2017 via les multiples canaux de communication de notre institution.

Compte tenu de votre rôle privilégié auprès de nos concitoyens, il nous a semblé utile de vous adresser ce guide que vous pouvez également télécharger depuis notre site internet.

Quelques exemplaires papier peuvent vous être envoyés gratuitement sur simple demande en écrivant à l'adresse communication@energie-mediateur.fr.

Nous sommes à votre disposition pour vous envoyer de la documentation selon vos besoins et/ou rédiger du contenu pour votre journal ou site municipal afin de vous aider à informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et à les aider en cas de litige.

Cordialement,

Emilie POURQUERY

service communication du médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie

15 rue Pasquier

75008 PARIS

01 44 94 66 61

www.energie-mediateur.fr

www.energie-info.fr