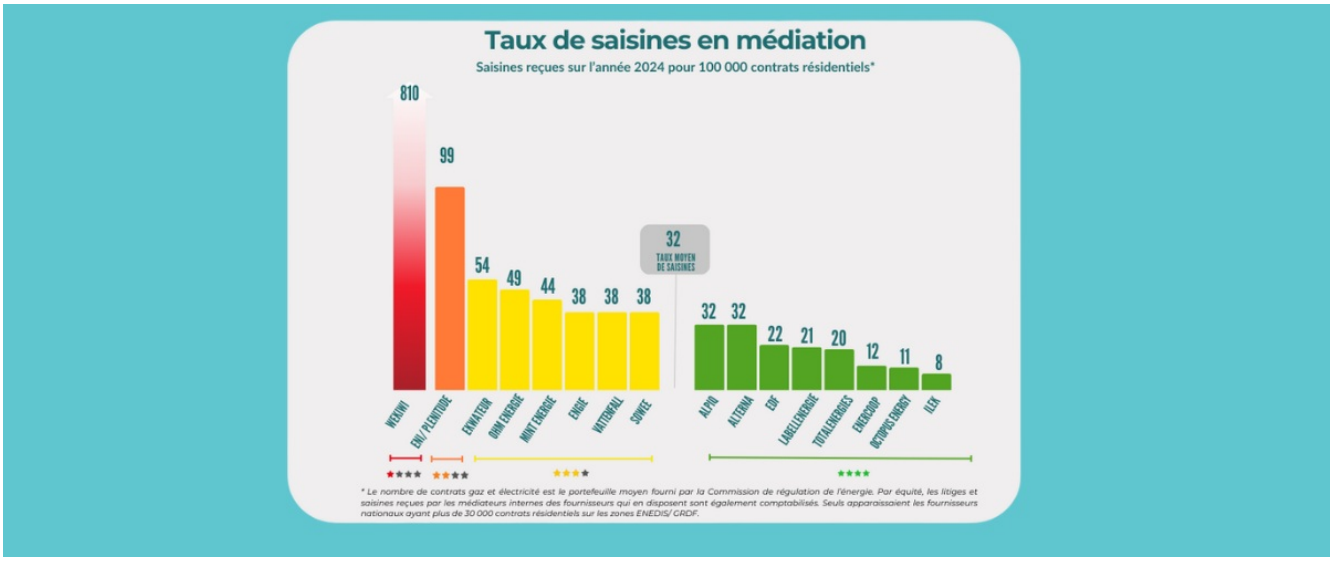
Actualité



Actualisation de l'indicateur de qualité de service clients des fournisseurs pour 2024

Le médiateur national de l'énergie a mis à jour le calcul des « taux de saisines en médiation » sur l'année 2024.

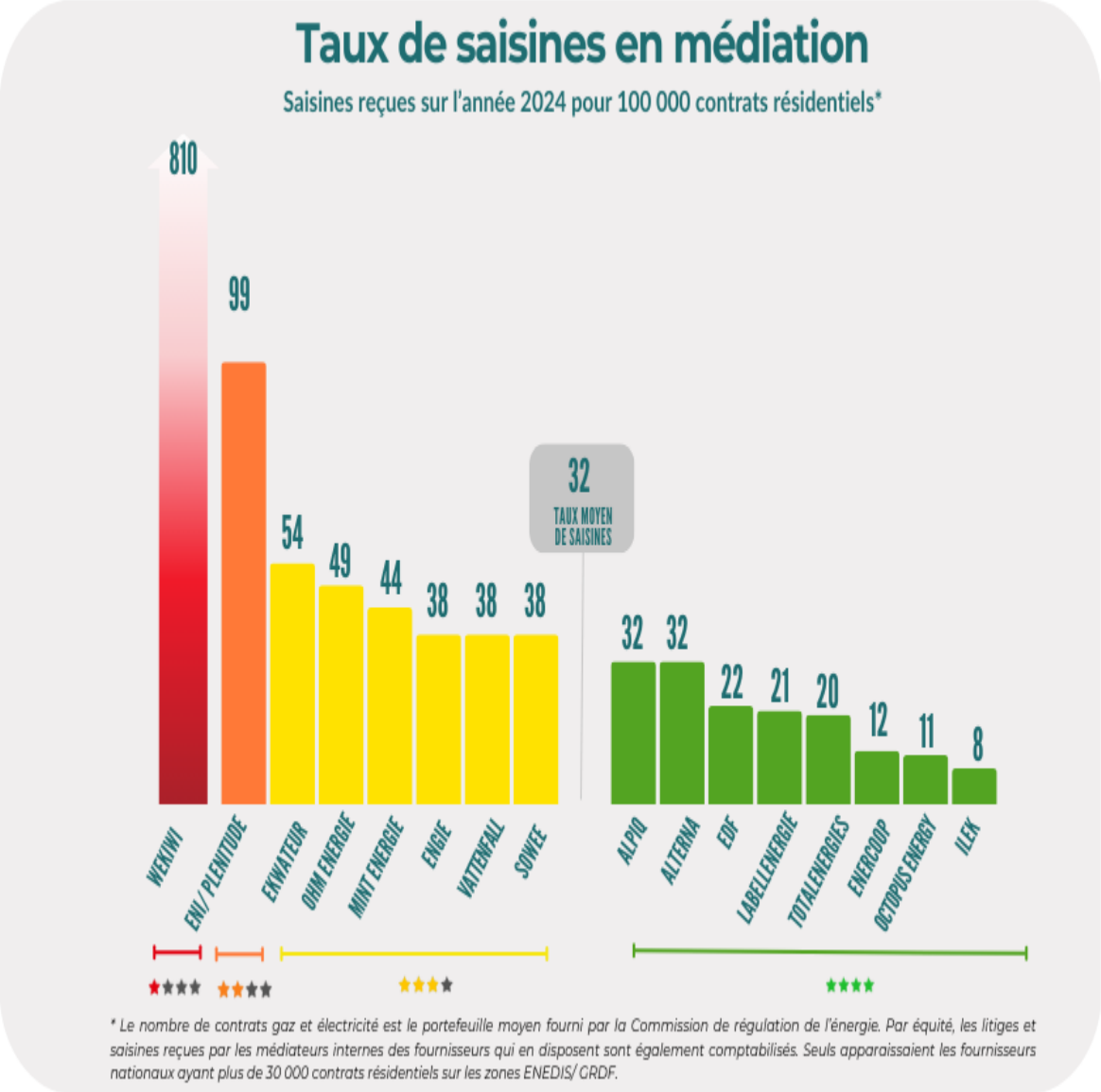
Le « taux de saisines en médiation » comptabilise, pour chaque fournisseur, et sur 12 mois, le nombre de saisines formelles du médiateur national de l'énergie (qu'elles soient recevables en médiation ou non). Le taux de saisines est rapporté à 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité*.

Les fournisseurs obtiennent de 1 à 4 étoiles selon leur taux de saisines : de 1 étoile rouge pour le fournisseur avec le taux de saisines le plus élevé à 4 étoiles vertes pour le taux de saisines le plus faible.

Cette information est affichée dans la page de résultats du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie : https://comparateur.energie-info.fr

> Deux fournisseurs font leur entrée : La bellenergie et Alterna.

En 2024, 8 fournisseurs ont 4 étoiles vertes pour la qualité de service clients, c'est-à-dire avec les taux de saisines les plus bas : ILEK, OCTOPUS ENERGY, ENERCOOP, TOTALENERGIES, LA BELLENERGIE, EDF, ALTERNA et ALPIQ.



Pour trouver une offre adaptée aux besoins de votre foyer, le médiateur national de l'énergie recommande de consulter son comparateur indépendant disponible ici.

Il recommande également de consulter sa fiche pratique pour vous aider dans le choix de votre offre et plus particulièrement sur ce qu'il faut regarder lorsque vous souhaitez en changer.

** Les fournisseurs dont le portefeuille moyen de clients sur l'année 2024 est supérieur à 30 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF sont désormais pris en compte dans l'actualisation du taux de saisines.*

> Télécharger l'historique des tableaux des taux de saisines en médiation

énergie-info
Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits