

Fiche Pratique



Numéro vert énergie-info (0 800 112 212) : quand et pourquoi appeler ?

Une question sur votre facture d'électricité ou de gaz, votre contrat, un changement de fournisseur ou un litige ? Le numéro vert énergie-info (0 800 112 212) vous met en relation avec des conseillers du médiateur national de l'énergie, pour des informations gratuites, fiables et personnalisées.

À quoi sert le numéro vert énergie-info ?

Le **numéro vert énergie-info** est le service public d'information du **médiateur national de l'énergie**, autorité publique indépendante. Il répond aux consommateurs qui cherchent à **comprendre leurs droits**, **clarifier une démarche** ou **éviter une erreur** avant de s'engager.

En appelant le **0 800 112 212**, vous obtenez des explications concrètes sur l'électricité et le gaz : lecture d'une facture, points clés d'un contrat, options possibles en cas de difficulté, et orientation si un désaccord persiste avec un fournisseur ou un gestionnaire de réseau.

Horaires : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h (appel gratuit).

Dans quelles situations appeler le 0 800 112 212 ?

Vous pouvez contacter un conseiller énergie-info pour :

- ✓ **comprendre une facture d'électricité ou de gaz** (consommation, estimation, régularisation, taxes) ;
- ✓ **comparer les offres** et mieux lire les conditions d'un contrat ;
- ✓ **changer de fournisseur** ou préparer un **déménagement** (résiliation, mise en service) ;
- ✓ **connaître vos droits en tant que consommateur** ;

- ✓ être accompagné en cas de litige avec un fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau ;
- ✓ savoir comment saisir le médiateur national de l'énergie

Un service fiable : en 2025, **81 592 appels** ont été reçus, **97 %** pris en charge et **71 %** ont obtenu une réponse en moins de 10 secondes. Plus de **9 200 demandes** ont été traitées par des conseillers spécialisés.

Besoin d'aide ? Appelez le **0 800 112 212** ou consultez les fiches pratiques sur [energie-info.fr](https://www.energie-info.fr).



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