

Actualité



## Le médiateur national de l'énergie reste mobilisé durant toute la crise liée au Covid-19

Le médiateur national de l'énergie, recommandé par 92 % des consommateurs qui ont eu recours à ses services, reste mobilisé durant toute la crise liée au Covid-19

Alors que les consommateurs vivent une période difficile, le médiateur national de l'énergie rappelle que ses services de médiation et d'information, publics et gratuits, reste accessibles depuis le début du confinement national.

Selon l'enquête de satisfaction réalisée du 5 au 7 février 2020 par l'institut Market Audit auprès de 352 personnes, 90% des consommateurs ayant fait appel au médiateur national de l'énergie en 2020 sont satisfaits de son intervention et 92% le recommanderaient à un proche. Ceux pour lesquels un accord amiable a été conclu au cours de la médiation ont un niveau de satisfaction encore plus élevé (99 %).

Cette satisfaction repose principalement sur la solution trouvée et la rapidité de traitement. Les échanges sont fréquents et se font principalement par internet (79 %) ou par téléphone (45%). La compétence (95%), l'écoute (95%) et l'amabilité (100%) lors des échanges téléphoniques sont reconnues. La solution proposée, ainsi que les informations l'accompagnant, sont considérées comme claires par 94 % des personnes concernées.

Le médiateur national de l'énergie est perçu comme accessible (96 %), sympathique (94 %), indépendant (92 %) et réactif (92 %).

> [Je consulte le communiqué de presse du médiateur national de l'énergie](#)



Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :

Je consulte le site internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou je contacte le

0 800 112 212

Service & appel  
gratuits