

Campagne d'information du médiateur national de l'énergie et de l'Institut national de la consommation

## FACTURE D'ENERGIE : LE MODE D'EMPLOI

Le médiateur national de l'énergie et l'Institut national de la consommation ont uni leurs expertises et leurs moyens pour proposer une nouvelle campagne d'information des consommateurs sur les façons de mieux maîtriser leurs factures d'énergie (gaz et électricité). L'énergie est l'un des postes de dépense les plus importants dans le budget, et chacun peut agir sur sa facture de plusieurs manières mais encore faut-il connaître ses droits et les démarches à effectuer, ou bien encore comprendre ce que l'on paie ou avoir les bons réflexes.

Cette campagne d'information se décline sur trois supports : la télévision grâce à une série de cinq émissions Consomag de 2 minutes pour France Télévisions, un film (6 minutes) diffusé sur les sites internet les web TV, les télévisions locales régionales et TNT, et en radio avec une série de quinze modules d'information pratique d'1'30" illustrés par des interviews d'experts. Le film et les modules radio sont disponibles sur demande et leur diffusion est gratuite.

### ➤ Les thèmes des cinq émissions Consomag :

- Comprendre sa facture de gaz et d'électricité
- Comment économiser sur sa facture d'énergie ?
- Changer d'offre et de fournisseur d'énergie
- Facture d'énergie : comment éviter les mauvaises surprises ?
- Résoudre mon problème avec mon fournisseur d'énergie

Les premières diffusions des émissions sur France Télévisions sont prévues du 13 au 17 octobre sur France 2 à 13h45. L'ensemble des émissions ainsi que les modules radio seront disponibles également sur les sites de l'Institut national de la consommation [www.conso.net](http://www.conso.net) et du médiateur national de l'énergie [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) dès le 13 octobre en format bonus de 4 minutes.

➤ « Facture d'énergie : le mode d'emploi » (6 minutes pour tout comprendre) : ce film reprend point par point la facture d'énergie, explique quelles sont les solutions pour maîtriser sa facture et comment saisir le médiateur de l'énergie en cas de problème.

➤ 15 modules radio d'1'30" diffusés sur les radios locales et régionales durant trois semaines du 20 octobre au 7 novembre 2014. Ces chroniques sont animées par des experts de l'énergie qui répondent simplement aux questions les plus souvent posées par les consommateurs : J'ai un problème avec ma facture, que faire ? Comment comparer les offres ? Comment réduire ma consommation d'énergie facilement ?...et bien d'autres encore.

---

**Le médiateur national de l'énergie** est une autorité administrative indépendante, chargée d'informer les consommateurs d'électricité et de gaz naturel sur leurs droits et de recommander des solutions aux litiges.

**CONSOMAG** est l'émission d'information des consommateurs produite par l'Institut national de la consommation. Aujourd'hui, CONSOMAG enregistre une audience cumulée moyenne de 3,5 millions de téléspectateurs par programme

Anne-Juliette REISSIER  
Institut National de la Consommation  
01 45 66 20 35  
[aj.reissier@inc60.fr](mailto:aj.reissier@inc60.fr)

Aurore Gillmann  
Médiateur national de l'énergie  
01 44 94 66 27  
[aurore.gillmann@energie-mediateur.fr](mailto:aurore.gillmann@energie-mediateur.fr)