

La deuxième année d'exercice du médiateur national de l'énergie confirme le besoin de repères des consommateurs et l'utilité, en cas de litige, d'un recours impartial à la portée de tous. **Chiffres clés**

14 000 RÉCLAMATIONS REÇUES EN 2009

(téléphone, courrier, courriel)

5 111 réclamations écrites adressées au médiateur national de l'énergie (= saisines)

48 H

DÉLAI D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

4 496 saisines dans le champ de compétences légal du médiateur national de l'énergie

45 JOURS

DÉLAI MOYEN D'ANALYSE DE RECEVABILITÉ

1 294 saisines recevables

3 202 saisines prématurées ou incomplètes

533 saisines confirmées

2 MOIS

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE DES OPÉRATEURS AUX DEMANDES D'OBSERVATIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

319

solutions apportées directement par le fournisseur, suite au réexamen du dossier

279

recommandations écrites et motivées

2 669

solutions apportées directement par le fournisseur, suite au réexamen du dossier

7 MOIS

DÉLAI MOYEN D'ÉMISSION D'UNE RECOMMANDATION

3 267 dossiers résolus sur 4 496 dossiers de réclamation dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie **soit 73 %**