

## PUBLICATION DU RAPPORT ANNUEL 2014 DU MEDIATEUR DU GROUPE EDF

Le rapport annuel d'activité 2014 du Médiateur d'EDF vient d'être publié. 1414 dossiers ont été traités, plus de deux sur trois ayant apporté une solution satisfaisante pour le requérant.

En 2014, le Médiateur relève trois faits saillants :

- Le doublement des sollicitations liées à des difficultés de paiement,
- Le nombre encore trop important de régularisations et rectifications de consommations donnant lieu à des factures qui peuvent mettre en déséquilibre des budgets déjà fragilisés par la situation économique,
- L'augmentation des saisines de la part des sous-traitants et fournisseurs du groupe EDF.

Dans un contexte économique toujours difficile, le Médiateur d'EDF recommande de se mobiliser pour privilégier la facturation sur la base d'index relevés à minima une fois par an.

L'année 2014 s'inscrit dans la continuité de l'année 2013 avec une hausse significative du nombre de dossiers recevables.

Le Médiateur a été saisi essentiellement par des clients particuliers (91% des saisines). Une saisine sur deux est aujourd'hui réalisée directement via internet.

Ces chiffres sont à placer en regard des 28 millions de clients d'EDF.

Retrouvez l'intégralité du rapport annuel du médiateur 2014 sur le site du médiateur : [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr).

### Chiffres clefs 2014 de la Médiation du groupe EDF

- **5 000** saisines reçues, dont 50% via internet (40% en 2013)
- **1368** saisines recevables (+ 7% par rapport à 2013)
- Dans **67%** des cas, la recommandation du Médiateur apporte une satisfaction totale ou partielle au plaignant (69% en 2013)
- **90%** des dossiers traités en moins de 2 mois
- **2 000 €**, c'est le montant moyen en jeu dans le litige (stabilité par rapport à 2013)

Le Groupe EDF, un des leaders sur le marché de l'énergie en Europe, est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce et la vente d'énergies. Premier producteur d'électricité en Europe, le Groupe dispose en France de moyens de production essentiellement nucléaires et hydrauliques fournissant à 95,9 % une électricité sans émission de CO<sub>2</sub>. En France, ses filiales de transport et de distribution d'électricité exploitent 1 285 000 km de lignes électriques aériennes et souterraines de moyenne et basse tension et de l'ordre de 100 000 km de réseaux à haute et très haute tension. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à près de 28,6 millions de clients en France. Le Groupe a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires consolidé de 72,7 milliards d'euros dont 46,2 % hors de France. EDF, cotée à la Bourse de Paris, est membre de l'indice CAC 40.

N'imprimez ce message que si vous en avez l'utilité.

EDF SA  
22-30, avenue de Wagram  
75382 Paris cedex 08  
Capital de 924 433 331 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

### CONTACTS PRESSE

Service de Presse : +33 (1) 40 42 46 37