

L'APRÉMIS Médiateur Énergie d'ENEDIS

ENEDIS, à la demande des fournisseurs d'énergie, est amené à réaliser des coupures pour défaut de paiement chez ses clients. Avant cette opération, le distributeur est dans l'obligation de rencontrer physiquement ses clients et de s'assurer que ces derniers aient bien connaissance :

- de la demande d'interruption de fourniture,
- des coordonnées de leur fournisseur d'énergie
- des moyens de paiement à leur disposition pour régler leur dette.

Il doit également vérifier que le client connaisse l'ensemble des aides qui peuvent lui être proposé. Suite à ce rendez-vous, si le client n'a pas régularisé sa situation auprès du fournisseur, la coupure sera effectuée.

Afin d'éviter d'en arriver à ces coupures d'énergie, ENEDIS a confié à l'APRÉMIS une mission de médiation sur le territoire d'Amiens Métropole.

L'objectif étant de :

- Se déplacer au domicile des personnes
- Vérifier qu'elles ont bien été informées de la demande de coupure
- Les informer sur les coordonnées du fournisseur d'énergie concerné
- Les informer des moyens de paiement disponibles
- Les informer des aides financières à leur disposition
- Les informer et les sensibiliser aux fonctionnalités offertes par le compteur Linky et leur espace client pour gérer leur consommation d'électricité

Si le ménage adhère à la démarche, l'APRÉMIS pourra démarrer un accompagnement plus soutenu avec pour objectif principal de déterminer les causes de l'impayé et de permettre au ménage de sortir durablement de cette situation.

Si cette médiation permet à des personnes négligentes ou dépassées par d'autres difficultés d'éviter la coupure de leur fourniture en électricité en régularisant leur situation avec leur fournisseur d'énergie, cette expérience pourra être reconduite.

Ci-dessous le lien vers l'article du Courrier PICARD:

<http://www.courrier-picard.fr/164265/article/2019-02-04/la-precarite-energetique-combattue?referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2Basc%26start%3D80%26word%3Denedis>