



Comment recourir au médiateur national de l'énergie ?

Que peut faire le médiateur national de l'énergie pour moi ?

Le médiateur national de l'énergie a deux missions :

→ Recommander des solutions aux litiges

- Le médiateur national de l'énergie aide les consommateurs particuliers et professionnels⁽¹⁾ à résoudre leurs litiges avec les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel.
- Le médiateur national de l'énergie propose des solutions aux litiges qui lui sont soumis.

→ Informer les consommateurs

- Le médiateur national de l'énergie participe également à l'information des consommateurs sur leurs démarches et leurs droits. A cet effet, le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ont mis en place le dispositif d'information Energie-Info comprenant :
 - le site internet : www.energie-info.fr
 - un centre d'appels accessible au **0810 112 212**⁽²⁾ du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante, financée par tous les consommateurs au moyen de la Contribution au Service Public l'Electricité (CSPE) ⁽³⁾.

Recourir au médiateur : mode d'emploi

→ Qui peut saisir le médiateur ?

- Que je sois un consommateur particulier ou professionnel⁽¹⁾, je peux recourir **gratuitement** au médiateur national de l'énergie pour m'aider à trouver une solution au différend qui m'oppose à mon fournisseur.
- Je peux saisir le médiateur directement **ou par l'intermédiaire d'un représentant** (association de consommateurs, avocat...).

→ Dans quels cas puis-je saisir le médiateur ?

- Le médiateur intervient dans le cadre de litiges liés à l'exécution de mon contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Il **émet une recommandation** écrite et motivée, proposant une solution.

⇒ Important

Je garde à tout moment la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre mon litige.

Exemples de litiges traités par le médiateur :

- Je conteste le redressement de mes consommations suite à une panne de mon compteur.
 - J'ai porté une réclamation auprès de mon fournisseur concernant ma facturation, mais celui-ci ne me répond pas.
- Pour les autres litiges liés à l'énergie, le médiateur peut m'informer et me **conseiller**.

→ **Quand puis-je saisir le médiateur ?**

- Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, je dois, au préalable, avoir adressé à mon fournisseur une **réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Si, **deux mois** après réception par mon fournisseur de ma réclamation, je n'ai pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, je dispose d'un délai de deux mois pour soumettre mon litige au médiateur.

→ **Comment procéder pour saisir le médiateur ?**

- Je dois constituer un dossier le plus complet possible, c'est-à-dire comprenant tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...) ainsi que mes coordonnées téléphoniques et le formulaire de saisine dûment complété. Ce document est indispensable à l'analyse de mon dossier.

Le formulaire de saisine est téléchargeable sur le site www.energie-mediateur.fr ou en [cliquant ici](#).

Je l'envoie ensuite au médiateur, à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Le recours au médiateur est gratuit : je n'ai pas à affranchir mon courrier.
Je peux également saisir le médiateur en ligne : www.energie-mediateur.fr

→ **Comment est traité mon dossier ?**

- **Mon dossier est analysé dès son arrivée.**
- Un **accusé de réception** m'est adressé, par écrit. Mon fournisseur et, si nécessaire, mon gestionnaire de réseau(4) en sont informés et reçoivent une copie des éléments que j'ai fournis.
- **Si mon dossier remplit toutes les conditions requises** (réclamation préalable, objet du litige, délai...), le médiateur demande au fournisseur et/ou au gestionnaire de réseau de lui exposer leurs observations sur ma réclamation.
- A l'issue de l'analyse des informations recueillies, le médiateur rédige **une recommandation**, dans un **délai de deux mois** à compter de la réception de la saisine du consommateur.
- Le médiateur transmet sa recommandation **par écrit à chacune des parties : moi-même, mon fournisseur et le cas échéant mon gestionnaire de réseau**. Chaque partie est libre de suivre ou non l'avis du médiateur. Le fournisseur et le cas échéant le gestionnaire de réseau doivent, dans un délai de deux mois, **rendre compte des suites données** à la recommandation.

Les recommandations du médiateur sont publiées sur : www.energie-

⇒ **En savoir plus**

Consulter le site du médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr

Sur le site www.energie-info.fr :
mes droits
 > Démarches à suivre en cas de réclamation ou de litige lié à mon contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel."

mediateur.f Comment recourir

1 Consommateur professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovolt ampères ou consommant moins de 30 000 kilowattheures de gaz naturel par an.

2 Prix d'un appel local depuis une ligne fixe.

3 La CSPE assure le financement des surcoûts de production d'électricité dans les îles (Corse, départements d'outre mer, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, îles bretonnes), les politiques de soutien aux énergies renouvelables, le tarif spécial en faveur des clients démunis, etc. Son montant est le même chez tous les fournisseurs, il est calculé en fonction de ma consommation. Tous les consommateurs paient la CSPE.

4 Le gestionnaire de réseau est en charge de la distribution de l'électricité ou du gaz naturel. Il assure notamment l'entretien des réseaux, le relevé des compteurs et garantit une qualité de l'énergie identique pour tous les consommateurs, quel que soit leur fournisseur.

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :



Ou contactez le :

