

→ J'ai un problème ou une réclamation concernant l'électricité ou le gaz

A noter

- En premier lieu, je lis attentivement mon contrat qui doit décrire les modes de règlement amiable des litiges.
- Les procédures applicables peuvent varier en fonction de l'objet du litige (contestation de facture, coupure, délais de réalisation de prestations techniques, etc.)
- Je garde trace de ma réclamation (qui j'ai appelé et quand, courriel, double de courrier...). Seul le courrier en recommandé avec accusé de réception peut me servir à prouver mes démarches.

Sur le site

www.energie-info.fr :

Fiches pratiques

> Je n'ai plus d'électricité / de gaz dans mon

habitation : que faut-il vérifier ? qui contacter ?

> J'ai des difficultés de paiement"

> Je souhaite raccorder mon logement au réseau d'électricité

> Je souhaite raccorder mon logement au réseau de gaz naturel

1 - A qui je m'adresse ?

- Si ma réclamation porte sur les travaux de raccordement et/ou de branchement, mon interlocuteur est selon le cas :
 - mon fournisseur s'il s'est chargé de ces opérations,
 - le gestionnaire de réseau de distribution, si je traite directement avec lui.
- Si ma réclamation porte sur mon contrat de fourniture (facture, relève...), je m'adresse à mon fournisseur.
- Si ma réclamation porte sur les travaux de mon installation intérieure, je m'adresse à l'installateur (électricien...) qui a effectué ces travaux.

2 - Comment procéder ?

Je peux prendre contact avec mon fournisseur/mon gestionnaire de réseau par les moyens mis à ma disposition : téléphone, courriel, fax, courrier postal. Leurs coordonnées sont disponibles sur mes factures ou mon contrat. En cas d'appel téléphonique au service clientèle, je pense à demander et à noter les références de mon dossier (numéro de dossier, nom de l'interlocuteur, date de l'appel...).

L'envoi d'une réclamation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception (AR) me permet de conserver une preuve de ma réclamation afin de saisir ultérieurement, le cas échéant, le médiateur national de l'énergie, ou d'engager une procédure contentieuse.

3 - Je ne suis pas satisfait de la réponse

Cas n° 1 : en cas de litige avec mon fournisseur d'électricité ou de gaz naturel : je peux saisir le médiateur national de l'énergie pour tenter de trouver une solution amiable au différend qui m'oppose à mon fournisseur.

Je peux saisir le médiateur national de l'énergie pour résoudre les litiges nés de l'exécution du (des) contrat(s) de fourniture que j'ai souscrit(s) avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur intéressé.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de ma réclamation, je dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie. Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable (exemple : courrier électronique) et comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (une copie des courriers échangés, des factures etc.).

Une fois saisi, le médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Je peux envoyer, sans l'affranchir, mon dossier à l'adresse suivante :

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

Pour toute précision sur la saisine du médiateur, je peux visiter le site www.energie-mediateur.fr ou appeler le Service Energie-Info au numéro azur 0810 112 212 (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe).

Cas n° 2 : le litige concerne une obligation incombant au gestionnaire de réseau : suivant ma situation, deux possibilités s'offrent à moi :

- Si mon litige avec le gestionnaire de réseau est lié à mon contrat de fourniture, je peux saisir le médiateur national de l'énergie.
- Si le litige concerne mon gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, je peux saisir le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la Commission de régulation de l'énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

Je peux saisir le CoRDIS sans qu'il y ait besoin que je sois représenté. Celui-ci statue au terme d'un délai de deux mois, qui peut être prolongé si nécessaire.

→ Dans tous les cas, j'ai également la possibilité d'informer du litige en cours avec mon fournisseur la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) du lieu du siège social de mon fournisseur. Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

→ Je peux également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours décrites ci-dessus (service clientèle du fournisseur, médiateur national de l'énergie, Commission de régulation de l'énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent.

⇒ EN SAVOIR PLUS

Fiches pratiques

>Comment recourir au médiateur national de l'énergie ? »

Sur le médiateur national de l'énergie, je consulte le site : www.energie-mediateur.fr

Sur le CoRDIS, je consulte le site : www.cre.fr

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

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

Ou contactez le :

