

## FICHE PRATIQUE



# J'ai une réclamation concernant mon fournisseur ou le gestionnaire de réseau

## L'ESSENTIEL

Je contacte mon fournisseur ou mon gestionnaire de réseau pour régler le problème directement avec lui par téléphone puis, si nécessaire, par courrier.

Si le problème persiste, j'effectue une réclamation écrite.

Je garde trace de mes démarches (qui j'ai appelé et quand, photocopie de courrier, courriel...).

Si le litige persiste après une réclamation écrite, je peux m'orienter vers une association de consommateurs, vers le médiateur national de l'énergie ou les tribunaux.

Seul un courrier en recommandé avec accusé de réception peut me servir à prouver mes démarches devant un tribunal.

## LA FICHE

En cas de réclamation concernant mon contrat d'énergie (électricité, gaz naturel, GPL en bouteille ou en citerne, fioul, bois ou réseaux de chaleur), je procède par étape :

### Etape n° 1 : j'appelle le service clients

Si ma réclamation porte sur **mon contrat de fourniture** (facture anormalement élevée, mauvaise estimation de la consommation, contestation du prix appliqué ...), je m'adresse à mon fournisseur.

Je trouve les coordonnées de mon fournisseur sur ma facture.

#### Pour l'électricité et le gaz naturel :

Si ma réclamation porte sur **la qualité d'alimentation** (surtension, coupures), je peux m'adresser soit à mon fournisseur soit directement au gestionnaire de réseau de distribution.

#### Gestionnaires de réseaux de distribution : Enedis (ex ERDF), GRDF, Régaz, GDS ...

Si ma réclamation porte sur **des travaux de raccordement et/ou de branchement**, mon interlocuteur est :

- . mon fournisseur s'il s'est chargé de ces opérations,
- . le gestionnaire de réseau de distribution, si je traite directement avec lui.

Je trouve les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution et celles de mon fournisseur d'électricité et de gaz naturel dans ma commune en utilisant la [liste des fournisseurs par code postal](#).

Une grande partie des réclamations est traitée par téléphone.

## Etape n° 2 : Je contacte par écrit le service clientèle de l'opérateur concerné

Si mon problème est complexe ou si je n'arrive pas à le résoudre par téléphone, une réclamation écrite est nécessaire. Je lis attentivement mon contrat dans lequel les modes de règlement amiable des litiges sont décrits.

J'adresse un courrier au service clientèle qui gère les réclamations. L'envoi de cette réclamation écrite me permettra 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.

## Etape n° 3 : Si, au bout de 2 mois, je n'ai pas obtenu de réponse ou si la réponse ne me satisfait pas, je peux saisir le médiateur national de l'énergie

Je peux saisir le médiateur national de l'énergie pour résoudre les litiges nés de l'exécution du (des) contrat(s) que j'ai souscrit(s) avec une entreprise du secteur de l'énergie.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois après ma réclamation écrite (et dans un délai maximum d'un an), je peux saisir directement et gratuitement [le médiateur national de l'énergie](#).

. **Pour saisir le médiateur en ligne**, j'accède à [la plateforme SOLLEN](#)

. **Pour saisir le médiateur par courrier** :

- Je télécharge [le formulaire de saisine](#) et je le complète

- J'envoie mon dossier complet, sans l'affranchir, à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie

Libre Réponse n°59252

75443 PARIS Cedex 09

Le dossier soumis doit comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (copie des courriers échangés, factures recto-verso, ...). Pour toute précision, je peux appeler le service Energie-Info au numéro vert **0 800 112 212** (Service et appel gratuits).

Une fois saisi, le médiateur recherche une solution amiable entre toutes les parties. A défaut, il émet une recommandation de solution écrite dans un délai de 90 jours.

## Autres actions possibles :

Dans tous les cas, j'ai la possibilité d'informer du litige en cours avec mon fournisseur la direction départementale de la protection des populations ([DDPP](#)).

Je peux aussi prendre contact avec [une association de consommateurs](#), pour m'accompagner dans mes démarches et me conseiller.

Je peux également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours décrites ci-dessus, entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent.

Cas particulier : Si le litige 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.



Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site Internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou contactez-le

**0 800 112 212**

Service & appel gratuits