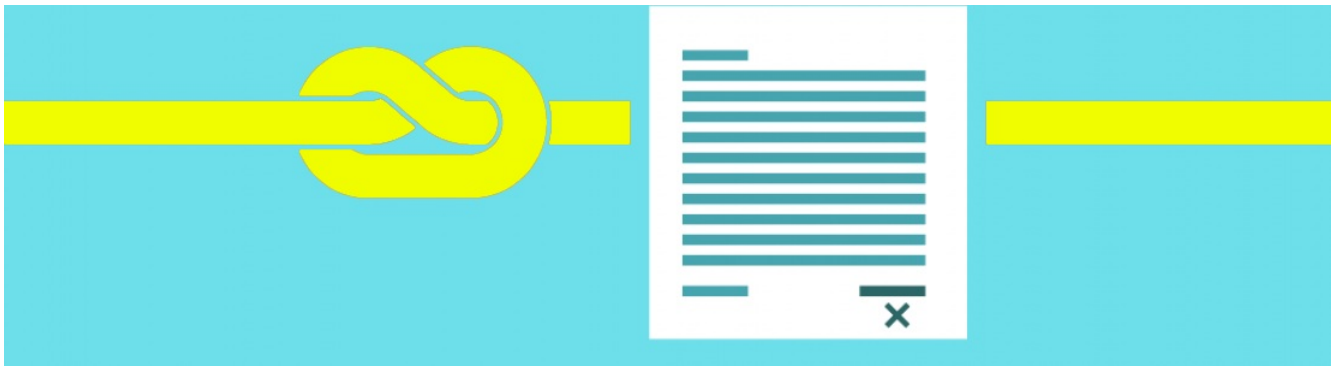
Fiche Pratique



J’ai une réclamation concernant mon contrat ou ma facture d’énergie

L'essentiel

Je contacte l'entreprise concernée pour régler le problème par téléphone.

Si le problème persiste, j’effectue une réclamation écrite (courrier postal ou par internet). 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.

Devant un tribunal, seul un courrier en recommandé avec accusé de réception peut me servir à prouver mes démarches. Pour la médiation, ce n'est pas nécessaire.

En cas de réclamation concernant ma facture ou 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 ou de revente** (facture anormalement élevée, mauvaise estimation de la consommation, contestation du prix appliqué…), je m’adresse à mon fournisseur ou acheteur.

Voici les coordonnées téléphoniques des principaux fournisseurs d’électricité et de gaz naturel :

- **EDF**
  3004 – Service & appel gratuits
  Du lundi au samedi de 8h à 20h

- **ENGIE**
  09 69 36 05 73 – Appel non surtaxé
  Du lundi au samedi de 08h à 21h et le Dimanche de 10h à 18h

- ✓ **TOTALENERGIE**
  09 70 80 69 69 – Service Gratuit + Prix appel
  Du lundi au samedi de 9h à 19h

- ✓ **PLENITUDE :**
  09 78 46 17 17 du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Appel non surtaxé.

Je me reporte à mon contrat, ma facture ou aux liens ci-après pour retrouver les coordonnées des autres fournisseurs ou acheteurs d'électricité et de gaz naturel, et les fournisseurs d'autres énergies : GPL en réseau, en citerne ou en bouteille (propane, butane), fioul, bois…

Pour l'électricité et le gaz naturel :

Si ma réclamation porte sur **la qualité d'alimentation** (surtension, coupures), je m'adresser soit à mon fournisseur soit directement au **Gestionnaire de réseau de distribution**: **ENEDIS**, **GRDF**, **REGAZ à Bordeaux**, **GREENALP à Grenoble**, **R-GDS** ou **Strasbourg électricité réseaux…**
Si mon problème concerne **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 clients 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, un courriel au service clients qui gère les réclamations ou je fais une réclamation sur le formulaire de mon compte client. Si je n'ai pas de réponse dans un délai de deux mois ou si la réponse ne me satisfait pas, je peux relancer le fournisseur en écrivant à son 2ème niveau de traitement des réclamations, s'il en a un (il s'agit le plus souvent d'un « service consommateurs »).

> Remarque : la sollicitation du service consommateurs du fournisseur n'est pas une obligation pour pouvoir saisir le médiateur national de l'énergie 2 mois plus tard, mais elle peut contribuer à la résolution de mon litige.

Je garde une copie de cette réclamation (courrier, courriel, formulaire) afin de pouvoir saisir ultérieurement, le cas échéant, le médiateur national de l'énergie, ou d'engager une procédure contentieuse.

Voici les coordonnées des services chargés du traitement des réclamations des principaux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel (services clients & services consommateurs) :

✓ Service clients d'EDF EDF – Service Clients TSA 21941 62978 ARRAS CEDEX 9	Service consommateurs EDF : – via ce formulaire en ligne – ou par courrier : EDF Service Consommateurs TSA 31942 62978 ARRAS CEDEX 9
✓ Service clients d'ENGIE ENGIE – Service Clients TSA 87494 76934 ROUEN CEDEX 09	Service consommateurs ENGIE : – via ce formulaire en ligne – ou par courrier : ENGIE Service Consommateurs TSA 97496 27091 EVREUX CEDEX 9
✓ Service clients de TOTALENERGIES TOTALENERGIES – Service Clients TSA 21519 75 901 Paris CEDEX 15	Service consommateurs TOTALENERGIES : – par email : service.consommateur@mail.totalenergies.fr
✓ Service clients de PLENITUDE PLENITUDE – Service clients TSA 80330 35507 VITRÉ CEDEX	Service consommateurs de PLENITUDE : – par courrier : ENI Plenitude Service consommateurs TSA 60220 35507 VITRÉ CEDEX – par mail : contact@eniplenitude.fr – portail client : espace-client.eniplenitude.fr

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 saisis 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 (courrier ou courriel) 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 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 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 doit contenir tous les éléments nécessaires à son examen (copie des courriers échangés, factures recto-verso…). Pour toute précision, j'appelle le service énergie-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. Il émet une recommandation de solution écrite dans un délai de 90 jours.

Autres actions possibles :

Je peux signaler le litige à la direction générale de concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sur son site SignalConso. Ou je contacte la direction départementale de la DGCCRF du siège social de l'entreprise concernée (voir l'annuaire des directions départementales de la protection des populations – DDPP).

Une association de consommateurs peut m'accompagner dans mes démarches et me conseiller.

Sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours décrites ci-dessus, je peux 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.**

énergie-info **Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :**
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits