

Fiche Pratique



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

L'essentiel

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante.

Il est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les gestionnaires de réseau de distribution d'énergie.

En cas de litige non résolu dans les 2 mois malgré une réclamation écrite, je peux saisir le médiateur par courrier ou en ligne sur la plateforme SOLLEN.

Le médiateur national de l'énergie a aussi pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits.

Le médiateur national de l'énergie a deux missions :

1 Recommander des solutions aux litiges

- Le médiateur national de l'énergie aide les consommateurs (**1**) à résoudre leurs litiges concernant un contrat avec une entreprise du secteur de l'énergie.
- Après examen du dossier, le médiateur propose une solution de médiation permettant de résoudre le litige.

2 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, il gère le dispositif d'information Energie-Info comprenant :

- un site internet : energie-info.fr
- un centre d'appels accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au n° vert 0 800 112 212 (Service et appel gratuits).

Recourir au médiateur : mode d'emploi

Qui peut saisir le médiateur ?

Que je sois un consommateur particulier, non professionnel (associations, syndicats de copropriétaires...) ou petit 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 une entreprise du secteur de l'énergie (2).

Je peux saisir le médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un représentant (famille, association de consommateurs, avocat...).

Dans quels cas puis-je saisir le médiateur ?

Le médiateur intervient pour tous les litiges liés à l'exécution d'un contrat avec un fournisseur ou distributeur d'énergie.

Sont concernées toutes les formes d'énergie domestiques telles que l'électricité, le gaz naturel, le gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, le fioul, le bois et les réseaux de chaleur.

Exemples de litiges traités par le médiateur :

- ✓ Je conteste le redressement de mes consommations suite à une panne de mon compteur.
- ✓ J'ai adressé une réclamation à mon fournisseur concernant une facture, mais il ne me répond pas.
- ✓ J'ai reçu une livraison de GPL ou de fioul d'une quantité différente de celle que j'ai commandée.
- ✓ Je n'arrive pas à obtenir le raccordement au réseau de la maison que je viens de construire.

En revanche, le médiateur ne peut pas intervenir pour les litiges liés à la production d'électricité ou pour sanctionner les mauvaises pratiques commerciales des fournisseurs.

Pour les litiges qui n'entrent pas dans son champ de compétence, le médiateur peut m'informer, me conseiller et m'orienter dans mes démarches.

Quand puis-je saisir le médiateur ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, je dois, au préalable, avoir effectué **une réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si au bout de **deux mois** (et dans un délai d'un an), je n'ai pas obtenu de réponse ou si la réponse ne me satisfait pas, je peux 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, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...).

- 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 :

Pour toute précision, je peux appeler le service Energie-Info au numéro vert **0 800 112 212** (Service et appel gratuits).

Comment est traité mon dossier ?

Mon dossier est analysé dès son arrivée. Un accusé de réception m'est adressé par écrit. Le (ou les) entreprise(s) concernée(s) (fournisseur, gestionnaire de réseau (2), partenaires,...) 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 aux entreprises concernées de lui exposer leurs observations sur ma réclamation. Il peut aussi me demander des documents complémentaires.

Dans le cas de litiges pour lesquels je n'ai joint aucune réclamation préalable, je suis informé que, sauf opposition de ma part sous 5 jours, mon dossier sera notifié à l'opérateur concerné pour qu'une réponse lui soit apportée. Cette notification tient lieu de réclamation préalable pour saisir le médiateur si mon litige n'est pas résolu dans un délai de 2 mois.

A l'issue de l'analyse des informations recueillies, un chargé de mission du médiateur recherche un accord amiable. Si nécessaire, une recommandation de solution au litige est rédigée dans un délai de 90 jours maximum.

La rédaction des recommandations est soumise à quatre grands principes : simplicité, équité, respect du droit et efficacité.

Le médiateur transmet sa recommandation par écrit à chacune des parties, qui est libre de suivre ou non l'avis du médiateur. Toutefois, le ou les entreprise(s) concernée(s) par le litige doit(ont), dans un délai d'un mois, rendre compte des suites données à la recommandation.

Si je n'ai pas donné ma réponse dans un délai d'un mois, le médiateur considère que la solution de médiation est acceptée.

Et si je souhaite agir en justice ?

Le recours à la médiation suspend les délais pour agir en justice. A l'issue de la recommandation du médiateur, ces délais reprennent leur cours en l'état où ils se trouvaient au moment de la saisine, comme si la médiation n'avait pas eu lieu.

> Je souhaite en savoir plus sur les modalités d'intervention du médiateur : [site du médiateur national de l'énergie](#)

(1) Consommateurs particuliers, non professionnels (associations, syndicats de copropriétaires...) et professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises (moins de 10 personnes et chiffre d'affaire annuel ou total bilan n'excédant pas 2 millions d'euros). Pour les non professionnels, les mêmes critères de taille et de budget que les petits professionnels sont retenus.

(2) 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

0 800 112 212 Service & appel gratuits