

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. Ses 2 missions sont la médiation et l'information.

Il est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

En cas de litige non résolu dans les 2 mois malgré une réclamation écrite (courrier ou courriel), 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 : missions et démarches

Le médiateur national de l'énergie a deux missions :

1 Recommander des solutions aux litiges

Le médiateur aide les consommateurs particuliers, petits professionnels et non professionnels, ainsi que les autoconsommateurs particuliers, à résoudre leurs litiges liés à un contrat énergétique. Après analyse, il propose une solution amiable.

2 Informer les consommateurs

Le médiateur informe les consommateurs sur leurs droits et démarches via :

- ✓ le site internet energie-info.fr, incluant le comparateur d'offres : comparateur.energie-info.fr
- ✓ un centre d'appels au **0 800 112 212** (appel gratuit), accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Recourir au médiateur : mode d'emploi

Qui peut saisir le médiateur ?

Toute personne non professionnelle, association ou micro-entreprise peut saisir le médiateur. Cette démarche peut aussi être réalisée par un représentant : avocat, travailleur social, ou association de consommateurs.

Dans quels cas saisir le médiateur ?

Le médiateur intervient pour les litiges avec un fournisseur, un gestionnaire de réseau ou un acheteur d'énergie concernant :

- ✓ le relevé ou redressement de consommation,
- ✓ une réclamation restée sans réponse,
- ✓ une livraison d'énergie non conforme,
- ✓ un raccordement refusé ou différé.

Quand le saisir ?

Une réclamation écrite doit d'abord être adressée à l'entreprise concernée. En l'absence de réponse satisfaisante sous deux mois, et dans un délai d'un an, je peux alors saisir le médiateur.

Comment le saisir ?

Je constitue un dossier complet comprenant : réclamation initiale, factures, contrat, justificatifs, etc.

- ✓ **En ligne** : via la plateforme [SOLLEN](#).
- ✓ **Par courrier** : en envoyant le formulaire complété à :

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

Comment est traité mon dossier ?

Dès réception, un accusé de réception m'est adressé. Les entreprises concernées sont informées. Si les conditions sont remplies, le médiateur les interroge et peut me demander des documents supplémentaires. À défaut de réclamation préalable, une notification est transmise à l'entreprise, tenant lieu de réclamation.

Un chargé de mission du médiateur formule une recommandation sous 90 jours maximum. Chaque partie est libre de l'accepter, mais doit répondre sous un mois. Sans réponse de ma part, l'acceptation est présumée.


Et si je veux aller en justice ?

La médiation suspend les délais de recours en justice. Ceux-ci reprennent après la recommandation, dans l'état où ils étaient lors de la saisine.

> **En savoir plus** : [Modalités d'intervention sur le site du médiateur](#)

(1) Consommateurs non professionnels ou micro-entreprises (moins de 10 personnes, chiffre d'affaires annuel ou bilan \leq 2 M€).

(2) Le gestionnaire de réseau assure la distribution, le relevé des compteurs et la qualité de l'énergie.

 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