

## Fiche Pratique



# Comment sont traités les litiges par le médiateur national de l'énergie ? Quelques exemples en vidéo

## 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.

Le médiateur peut être saisi dans un délai compris entre 2 mois et un an après une réclamation écrite auprès de l'opérateur.

Si le dossier est recevable, après examen du dossier et consultation des parties, le médiateur propose une solution de médiation permettant de résoudre le litige.

La médiation donne lieu à un accord amiable entre toutes les parties ou une recommandation du médiateur préconisant une solution au litige.

Le médiateur national de l'énergie présente en vidéo des cas de litiges qu'il a aidé à résoudre et les modalités de son intervention.

Chaque exemple illustre un dossier réel, traité et anonymisé, en moins de deux minutes. Ces vidéos courtes sont régulièrement diffusées sur les réseaux sociaux :

✓ [Twitter](#)

✓ [Facebook](#)

## Exemples de thèmes abordés :

1. Les citernes GPL
2. Les colonnes montantes
3. Le chèque énergie

## 4. Les modes de paiement

> Je découvre d'autres vidéos directement sur le site du médiateur national de l'énergie : [Recommandations en vidéos](#)



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