

Actualité



## Les services du médiateur national de l'énergie mettent tout en œuvre pour assurer la continuité de leur activité

– Actualité mise à jour le 24 mars –

Les services du médiateur national de l'énergie se mobilisent pour assurer la continuité de l'activité et poursuivre leurs missions pendant l'épidémie de covid-19 :

. Vous informer sur vos droits et vos démarches

Contactez-nous de préférence via le formulaire présent sur le site Energie-Info : <https://www.energie-info.fr/#formulaire>.

Vous pouvez aussi joindre notre service d'information Energie-Info par téléphone en appelant le numéro vert (0 800 112 212 – service et appel gratuits) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Cependant, les délais de mise en relation peuvent être plus longs car le nombre de conseillers a dû être réduit.

. Résoudre vos litiges

Saisissez nous plutôt en ligne grâce à notre plateforme de médiation [sollen.fr](https://sollen.fr).

Les personnes n'ayant pas accès à internet peuvent nous saisir en écrivant à :  Médiateur national de l'énergie – Libre Réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

(Cette adresse est libre d'affranchissement).

Pensez à nous transmettre une adresse électronique et/ou un numéro de téléphone afin de pouvoir être joints dans le cadre de l'instruction de votre dossier.

Compte tenu de la situation, nos délais de traitement sont susceptibles d'être rallongés, a fortiori si nous ne pouvons communiquer que par voie postale.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension.



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** 