

Actualité



## Dans quel cas mon entreprise peut-elle saisir le médiateur national de l'énergie ?

Autorité publique indépendante, le médiateur national de l'énergie a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

### Quelle entreprise peut saisir le médiateur national de l'énergie ?

- ✓ Mon entreprise a plus de 9 salariés ou un chiffre d'affaires supérieur à 2 millions d'euros : je ne peux pas faire appel au médiateur national de l'énergie. Je peux saisir le **médiateur des entreprises** ou, si mon litige est avec le fournisseur EDF ou le fournisseur ENGIE, le médiateur de ces entreprises.
- ✓ Mon entreprise a moins de 10 salariés et a un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros : 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.

### Quelles sont les démarches préalables à effectuer avant de saisir le médiateur national de l'énergie ?

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite 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 directement et gratuitement **le médiateur national de l'énergie** sur sa plateforme en ligne : <https://sollen.fr>

Attention : une difficulté de paiement seule ne constitue pas un litige.

Pour en savoir plus sur les démarches à suivre vous pouvez consulter la page suivante : [J'ai une réclamation concernant mon fournisseur ou le gestionnaire de réseau](#)

 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** Service & appel gratuits