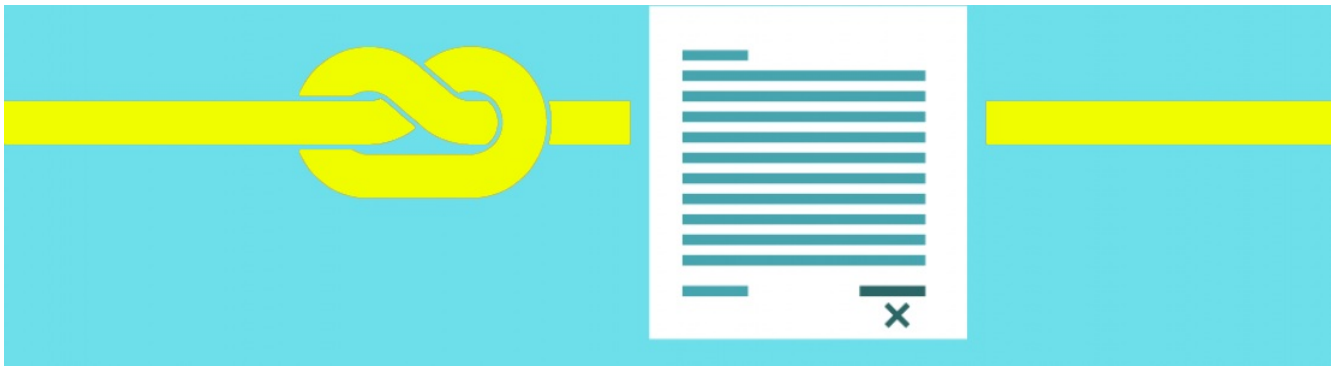
Fiche Pratique



J'ai une réclamation concernant mon fournisseur ou le gestionnaire de réseau

L'essentiel

- Je contacte mon fournisseur ou mon gestionnaire de réseau pour régler le problème directement avec lui par téléphone.
- Si cela ne suffit pas, j'effectue une réclamation écrite. Je garde une trace de mes démarches (qui j'ai appelé et quand, photocopie de courrier, courriel, accusés réception électroniques éventuels...).
- Si le litige persiste après une réclamation écrite, je peux m'orienter vers un médiateur ou la justice.
- Seul un courrier en recommandé avec accusé de réception peut me servir à prouver mes démarches devant un tribunal.

En cas de réclamation concernant mon contrat d'énergie (électricité, gaz naturel, GPL en bouteille ou en citerne, fioul, bois ou réseaux de chaleur), je procède par étape :

Etape n° 1 :
j'appelle le service clients

Si ma réclamation porte sur **mon contrat de fourniture** (facture anormalement élevée, mauvaise estimation de la consommation, contestation du prix appliqué ...), je m'adresse à mon fournisseur.

Voici les coordonnées des services chargés du traitement des réclamations des principaux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel :

✓ EDF Entreprises
Service clients

: TSA 20012
41975 BLOIS CEDEX 9

: 3022

- ENGIE
  Service clients

  : TSA 42108
  76934 ROUEN CEDEX 09

: 09 69 37 01 08

- TOTALENERGIES
  Service clients

  : TSA 21519
  75 901 Paris CEDEX 15

: 09 70 80 69 69

- ENI Professionnels
  Service clients

  : TSA 30207
  35507 VITRÉ CEDEX

: 09 70 81 88 11

Je me reporte à mon contrat, ma facture ou aux liens ci-après pour retrouver les coordonnées des autres fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, et les fournisseurs d'autres énergies : GPL en réseau, en citerne ou en bouteille (propane, butane), fioul, bois…

Pour l'électricité et le gaz naturel :

Si ma réclamation porte sur **la qualité d'alimentation** (surtension, coupures), je peux m'adresser soit à mon fournisseur soit directement au Gestionnaire de réseau de distribution (ENEDIS, GRDF, REGAZ, GREENALP…).

Si ma réclamation porte sur **des travaux de raccordement et/ou de branchement**, mon interlocuteur est :

- mon fournisseur s'il s'est chargé de ces opérations,
- le Gestionnaire de réseau de distribution, si je traite directement avec lui.

> Je trouve les coordonnées du Gestionnaire de réseau de distribution et celles de mon fournisseur d'électricité et de gaz naturel dans ma commune en utilisant la liste des fournisseurs par code postal.

Une grande partie des réclamations est traitée par téléphone.

Etape n° 2 :
Je contacte par écrit le service clientèle de l'opérateur concerné

Si mon problème est complexe ou si je n'arrive pas à le résoudre par téléphone, une réclamation écrite est nécessaire. Je lis attentivement mon contrat dans lequel les modes de règlement amiable des litiges sont décrits.

J'adresse un courrier au service clientèle qui gère les réclamations. L'envoi de cette réclamation écrite me permettra de conserver une preuve de ma réclamation afin de saisir ultérieurement, le cas échéant, le médiateur national de l'énergie, ou d'engager une procédure contentieuse.

Etape n° 3 :
Si, au bout de 2 mois, je n'ai pas obtenu de réponse ou si la réponse ne me satisfait pas, je peux saisir un médiateur

Si mon entreprise a 10 salariés ou plus (ETP sur l'année) ou un *chiffre d'affaires supérieur à 2 millions d'euros, je peux saisir le médiateur des entreprises ou, si mon litige est avec le fournisseur EDF ou le fournisseur ENGIE, le médiateur interne de ces entreprises.

Si mon entreprise a moins de 10 salariés et *un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros ou si je suis un non professionnel (copropriété, association…), 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.

Au préalable, le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite.

Si le litige n'est toujours pas résolu 2 mois après ma réclamation écrite (et au plus tard 1 an après ma dernière réclamation écrite), je peux saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

• Pour saisir le médiateur national de l'énergie en ligne , j'accède à la plateforme SOLLEN

• Pour saisir le médiateur national de l'énergie par courrier :

– Je télécharge le formulaire et je le complète
– J'envoie mon dossier complet, sans l'affranchir, à l'adresse suivante :

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

Le dossier soumis doit comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (copie des courriers ou courriels échangés, factures recto-verso, du contrat, de la grille tarifaire …). Pour toute précision, je peux appeler le service énergie-info au numéro vert **0 800 112 212**(Service et appel gratuits).

> **ATTENTION : Si je suis un professionnel ou une entreprise, je peux saisir le médiateur national de l'énergie uniquement si j'ai moins de 10 salariés et un *chiffre d'affaires (CA) inférieur à 2 M€.**

Une fois saisi, le médiateur recherche une solution amiable entre toutes les parties. A défaut, il émet une recommandation de solution écrite dans un délai de 90 jours.

Autres actions possibles :

Dans tous les cas, j'ai la possibilité d'informer du litige en cours avec mon fournisseur la direction

départementale de la protection des populations (DDPP).

Je peux également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours décrites ci-dessus, entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent.

> **CAS PARTICULIER : Si le litige est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, je peux saisir le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de la Commission de régulation de l'énergie dans le cadre d'une procédure dite de «règlement de différend». Je peux saisir le CoRDiS sans qu'il y ait besoin que je sois représenté. Celui-ci statue au terme d'un délai de deux mois, qui peut être prolongé si nécessaire.**

** peuvent saisir le médiateur national de l'énergie les professionnels ayant un effectif inférieur à 10 salariés (équivalent temps plein – ETP sur l'année), et un chiffre d'affaires annuel (ou un budget ou recettes annuels pour un « non professionnel ») de moins de 2 millions d'euros.*

énergie-info
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