RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

énergie-info Le service d'information du médiateur national de l'énergie

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.
- Il est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les gestionnaires de réseau de distribution d'énergie.
- En cas de litige non résolu dans les 2 mois malgré une réclamation écrite, 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.

Les missions du médiateur national de l'énergie

1 Recommandation de solutions aux litiges

Le médiateur national de l'énergie aide les consommateurs (1) à résoudre leurs litiges contractuels avec les entreprises du secteur de l'énergie. Après analyse du dossier, une solution de médiation est proposée.

2 Information des consommateurs

Le médiateur informe sur les droits et démarches des consommateurs via le dispositif energie-info :

- ✓ Site internet : energie-info.fr (incluant le comparateur d'offres officiel : comparateur.energie-info.fr)
- ✓ Centre d'appels du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h : **0 800 112 212** (Service et appel gratuits)

Comment recourir au médiateur national de l'énergie ?

Qui peut le saisir ?

Toute personne physique ou morale : particulier, association, syndic de copropriétaires ou micro-entreprise[1]. La saisine peut être directe ou par l'intermédiaire d'un représentant (avocat, association, etc.).

Pour quels litiges ?

Tout litige lié à l'exécution d'un contrat d'énergie (fournisseur, acheteur, gestionnaire de réseau [2]) et concernant les énergies domestiques (gaz, électricité, fioul, bois, GPL, réseaux de chaleur).

Exemples :

- ✓ Absence de réponse à une réclamation
- ✓ Facturation non conforme au contrat
- ✓ Problèmes de raccordement

Le médiateur n'intervient pas sur la production d'énergie ni pour sanctionner les pratiques commerciales.

Quand le saisir ?

Après une réclamation écrite restée sans réponse pendant 2 mois (ou insatisfaisante), et au plus tard dans l'année suivant la réclamation.

Comment le saisir ?

- ✓ **En ligne :** via la plateforme : sollen.fr
- ✓ **Par courrier :** formulaire disponible ici, à envoyer à :
  médiateur national de l'énergie – Libre Réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09

Une vidéo explicative est disponible ici : https://vimeo.com/video/120702387

Traitement du dossier

Un accusé de réception est envoyé. Les parties concernées reçoivent copie du dossier. Une recommandation est formulée dans un délai de 90 jours. Les entreprises ont 1 mois pour y répondre. Sans réponse du consommateur, la solution est considérée comme acceptée.

Recours judiciaire

La médiation suspend les délais de prescription. En cas d'échec ou de refus, je peux engager une action en justice.

> Plus d'infos sur le site du médiateur : energie-mediateur.fr

(1) Particuliers, associations, syndicats de copropriétaires, micro-entreprises (-10 salariés et -2 M€ CA)

(2) Gestionnaires de réseaux : responsables de l'acheminement, du relevé et de la qualité de l'énergie

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