

Actualité



Qui peut intervenir pour les litiges liés à l'autoconsommation ? Réponse : Le médiateur national de l'énergie

Depuis le 24 août 2021, le médiateur national de l'énergie peut intervenir si vous avez un litige lié à l'autoconsommation.

L'autoconsommation, c'est lorsque vous consommez tout ou partie de l'électricité que vous produisez grâce à des installations adaptées (des panneaux photovoltaïques le plus souvent) dans votre logement.

> Consultez [la fiche pratique sur l'autoconsommation](#).

À la suite de la publication de la [loi n° 2021-1104 du 22 août 2021](#) portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, le médiateur national de l'énergie voit son champ de compétence s'élargir. Que vous soyez consommateur, ou également autoconsommateur (c'est-à-dire producteur consommant une partie de sa consommation), le médiateur national de l'énergie peut maintenant intervenir dans vos litiges de consommation mais aussi de production.

Le médiateur national de l'énergie peut instruire en médiation les litiges nés de contrats conclus avec une entreprise du secteur de l'énergie :

- 1 Liés à toutes les formes d'énergie domestiques telles que l'électricité, le gaz naturel, le gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, le fioul, le bois et les réseaux de chaleur ;
- 2 Qui affectent les particuliers, mais aussi les micro-entreprises : artisans, commerçants, professions libérales et petits professionnels (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA) ; et les non professionnels : associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires ;
- 3 Sur tout le territoire français, incluant les territoires et collectivités d'Outre-mer, Wallis et Futuna .

Avant de saisir le médiateur national de l'énergie, il faut avoir écrit une réclamation à son fournisseur et/ou gestionnaire de réseau, ou acheteur pour les autoconsommateurs, via courrier ou courriel, **deux mois minimum** auparavant.

> [Découvrez les étapes de la médiation](#)

Il est possible de saisir le médiateur national de l'énergie soit sur la plateforme en ligne [Sollen.fr](https://sollen.fr), soit par courrier à l'adresse libre d'affranchissement, en joignant le [formulaire](#) :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09

En revanche, le médiateur national de l'énergie ne peut toujours pas intervenir pour les litiges de production seule ou liés aux travaux de rénovation ou les [primes énergies](#).

> [Consultez la fiche sur les travaux de rénovation](#)



Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :

Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le

0 800 112 212

Service & appel
gratuits