Actualité



Un problème avec votre prime énergie ? Trouvez le bon interlocuteur pour vous aider à régler votre litige.

Pourquoi le médiateur ne peut-il pas intervenir dans ce type de litige ?

Le médiateur national de l'énergie ne peut pas intervenir dans le règlement d'un litige lié aux primes énergies. Demandez au fournisseur de vous indiquer les coordonnées du médiateur dont il dépend pour l'attribution de cette prime. S'il ne vous répond pas, signalez-le auprès de la DGCCRF et rapprochez-vous d'un conciliateur de justice.

La prime énergie est une aide pour payer certaines dépenses liées aux économies d'énergie telles que des travaux pour isoler ses combles ou le remplacement d'une chaudière. Son montant varie selon votre niveau de ressources. L'installation du nouvel équipement doit être réalisée par un professionnel reconnu garant environnement (RGE).

Le champ de compétence du médiateur national de l'énergie est défini par l'article L. 122-1 du Code de l'énergie. Il peut intervenir en médiation uniquement pour les litiges nés de l'exécution d'un contrat de fourniture ou distribution d'énergie. Or, le litige lié à la prime énergie ne concerne pas l'exécution d'un contrat de fourniture d'énergie.

> Retrouvez une présentation de la prime énergie sur le site service-public.fr

Qui contacter ?

Le médiateur national de l'énergie recommande de demander au fournisseur le médiateur dont il dépend pour l'attribution de cette prime. Vous trouverez ses coordonnées sur vos factures sur le site energie-info.fr.

Si le fournisseur ne vous répond pas ou ne dispose pas d'un médiateur pour ce type de litiges, signaler-le à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en contactant la Directions départementales de la protection des populations (DDPP) où se trouve le siège de l'entreprise.

> Retrouvez les coordonnées de direction départementale où signaler le manquement de l'entreprise à ces obligations.

Vous avez également la possibilité de contacter un conciliateur de justice pour résoudre ce litige. Les coordonnées d'un conciliateur près de votre domicile sont indiquées sur le site www.conciliateurs.fr/Trouver-une-permanence. Votre mairie peut aussi vous les communiquer.

En l'absence d'un règlement amiable, vous pouvez engager une action contentieuse devant la juridiction compétente. Cependant, si vous envisagez une telle action il est préférable de prendre conseil auprès d'une association de consommateurs, d'une maison de justice et du droit ou de votre assurance de protection juridique. Dans ce dernier cas, selon les garanties souscrites, votre assurance peut prendre en charge cette action.

En parallèle à ces démarches, pour toute interrogation sur les aides aux économies d'énergie, rapprochez-vous de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME). L'ADEME dispose dans chaque département d'espaces conseils FAIRE. Ils conseillent et assistent gratuitement les particuliers sur les solutions à mettre en œuvre afin de réduire sa consommation d'énergie et sur les énergies renouvelables.

> Retrouvez les coordonnées des espaces FAIRE de votre département sur www.faire.fr/trouver-un-conseiller

énergie-info

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