

Réclamation :

Demande d'information ou de conseil :

Pour permettre l'analyse de votre dossier, votre envoi doit comprendre le présent formulaire complété et l'ensemble des pièces jointes demandées

1. Vos coordonnées (coordonnées du consommateur concerné par la saisine)

Nom : Prénom :

Dénomination sociale (si le litige contractuel concerne une activité professionnelle) :

Adresse :

Code postal : Commune :

Tél. fixe : Portable : **NB : Vos coordonnées téléphoniques sont nécessaires à l'instruction du dossier car nous serons amenés à vous contacter.**

Courriel :

2. Vos coordonnées si vous représentez un consommateur

Nom : Prénom :

Dénomination et raison sociale :

Lien avec le consommateur (ex : parent) :

Adresse :

Code postal : Commune :

Tél. fixe : Portable : **NB : Vos coordonnées téléphoniques sont nécessaires à l'instruction du dossier car nous serons amenés à vous contacter.**

Courriel :

3. Vos démarches préalables (dans le cas d'une réclamation)

NB : le médiateur national de l'énergie ne peut intervenir que si le litige a fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès de votre fournisseur / ou gestionnaire de réseau. Pour être recevable, votre saisine doit intervenir dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi d'un courrier de réclamation.

. Date de vos courriers, courriels ou fax de réclamations (joindre une copie de tous vos courriers/courriels/fax de réclamation) :

. Avez-vous reçu une réponse écrite ? oui non **Rayer la mention inutile**

. Date des réponses à vos courriers de réclamations (joindre une copie de toutes les réponses) :

. Avez-vous entrepris des démarches auprès d'un assureur ? : oui non **Si oui, joindre une copie des courriers échangés**

. Autres démarches engagées : service sociaux, justice, association de consommateurs, précisez :

. Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ?

4. Précisions sur votre réclamation ou votre demande d'information

. Énergie concernée : électricité gaz naturel Fournisseur :

. Distributeur : . facultatif : 2ème fournisseur concerné :

Votre réclamation ou votre demande d'information a pour motif :

Cocher la case

NB : pensez à joindre toutes les pièces indiquées. En tant qu'institution indépendante, le médiateur national de l'énergie n'a pas accès à votre dossier chez les fournisseurs et il doit disposer de toutes les pièces utiles à l'examen de votre affaire.

Raccordement (exemple : Branchement neuf en électricité ou en gaz naturel) Pièce à joindre : une copie du devis ou du contrat de raccordement	NB : Le médiateur national de l'énergie ne peut pas légalement recommander de solutions à ce type de litige. Nous pouvons toutefois vous orienter dans vos démarches et répondre à vos questions.	<input type="checkbox"/>
Pratiques commerciales Pièce à joindre : copie du bon de souscription ou du contrat, copies de tous les courriers reçus du fournisseur contesté et des éventuelles factures	NB : Le médiateur national de l'énergie ne peut pas légalement recommander de solutions à ce type de litige. Nous pouvons toutefois vous orienter dans vos démarches et répondre à vos questions.	<input type="checkbox"/>
Mise en service lors d'un emménagement (exemple relevé du compteur de mise en service erroné ou intervention tardive) Pièces à joindre : copie d'un état des lieux d'entrée ou tout autre document authentifiant le relevé du compteur, la date et justifiant votre demande auprès du fournisseur, copie des factures		<input type="checkbox"/>
Résiliation d'un contrat lors d'un déménagement (exemple relevé de compteur erroné / résiliation tardive) Pièces à joindre : copie d'un état des lieux de sortie ou tout autre document authentifiant l'index du compteur la date et justifiant votre demande auprès du fournisseur, copie recto & verso de la facture de résiliation		<input type="checkbox"/>
Changement de fournisseur (exemple Index de bascule contesté lors du passage d'un fournisseur à l'autre ou erreur de référence de compteur ou de point de livraison) Pièces à joindre : copies des factures recto & verso des deux fournisseurs reçues lors du changement (facture de résiliation et de mise en service), copie du bon de souscription ou du contrat		<input type="checkbox"/>
Prix / tarif (exemple : prix appliqué différent de celui de l'offre à laquelle vous avez souscrit) Pièces à joindre : copies des factures recto verso concernées, contrat et tout document justifiant de votre demande		<input type="checkbox"/>
Consommation estimée ou consommation relevée Pièces à joindre : copies des factures recto & verso litigieuses et factures antérieures sur au moins une année		<input type="checkbox"/>
Rythme des factures (exemple absence de facture) Pièces à joindre : copies des factures recto verso reçues antérieurement, preuve de la souscription du contrat		<input type="checkbox"/>
Redressement de facturation (exemple dysfonctionnement du compteur ou constat de fraude) Pièces à joindre : copies des factures recto & verso sur au moins deux années antérieures au dysfonctionnement, des courriers du distributeur ERDF ou GrDF relatifs au redressement		<input type="checkbox"/>
Paiement et règlements (exemple trop perçu non remboursé, paiement non pris en compte) Pièces à joindre : copies des factures recto & verso, relevés de compte bancaire ou tout autre justificatif des règlements		<input type="checkbox"/>
Qualité de fourniture (exemple coupure, surtension, ..) Pièces à joindre : justificatifs des frais de réparation ou de remplacement des équipements endommagés, détail et justificatif des pertes subies (factures de denrées alimentaires, documents comptables attestant du chiffre d'affaire etc)		<input type="checkbox"/>
Réclamation ou demande d'information sur un autre thème (précisez dans le cadre suivant)		<input type="checkbox"/>

Quel est l'objet de votre réclamation ou de votre demande d'information ? *(vous pouvez compléter cette partie sur papier libre)*

En cas de réclamation, quelle est précisément votre demande ? *(vous pouvez compléter cette partie sur papier libre) :*

Je donne mandat au médiateur national de l'énergie pour obtenir de mon fournisseur et/ou de mon gestionnaire de réseau toute information ou document relatif à mon contrat.

Fait à

le / /

signature :