

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) Mme :  Mlle :  Mr :

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 :

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage et commun avec le Service Information des Consommateurs de la Commission de Régulation de l'Énergie. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à : Médiateur national de l'énergie, Libre Réponse n°59252, 75443 PARIS Cedex 09.

## 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.**

<b>Raccordement</b> (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"/>
<b>Pratiques commerciales</b> 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"/>
<b>Mise en service lors d'un emménagement</b> (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"/>
<b>Résiliation d'un contrat lors d'un déménagement</b> (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"/>
<b>Changement de fournisseur</b> (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"/>
<b>Prix / tarif</b> (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"/>
<b>Consommation estimée ou consommation relevée</b> Pièces à joindre : copies des factures recto & verso litigieuses et factures antérieures sur au moins une année		<input type="checkbox"/>
<b>Rythme des factures</b> (exemple absence de facture) Pièces à joindre : copies des factures recto verso reçues antérieurement, preuve de la souscription du contrat		<input type="checkbox"/>
<b>Redressement de facturation</b> (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"/>
<b>Paiement et règlements</b> (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"/>
<b>Qualité de fourniture</b> (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"/>
<b>Réclamation ou demande d'information sur un autre thème</b> (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 :