

## Que peut faire le médiateur national de l'énergie pour vous ?



Le médiateur national de l'énergie aide les consommateurs à résoudre leurs litiges avec les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.

Le médiateur vous propose un mode de résolution amiable des litiges. C'est une méthode rapide, gratuite et efficace de règlement des différends, qui peut vous éviter de recourir à la justice.

Vous gardez à tout moment la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre votre litige.



Le médiateur national de l'énergie participe également à l'information des consommateurs sur leurs démarches et leurs droits.

A cet effet, le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ont mis en place le dispositif d'information «énergie-info» :

- le site internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)
- un centre d'appels accessible au 0810 112 212\* du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

**Attention : vous devez joindre à votre dossier le formulaire de saisine téléchargeable sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)**

\* Prix d'un appel local depuis une ligne fixe



## En savoir plus ?



Le médiateur national de l'énergie

Consulter le site du médiateur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

Ecrire au médiateur :  
**Médiateur national de l'énergie**  
**Libre réponse n°59252**  
**75443 PARIS Cedex 09**

énergie-info

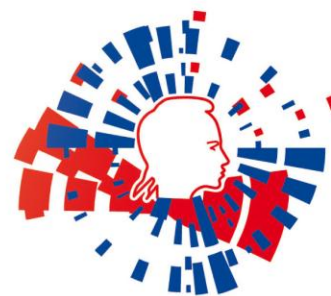
Tout connaître sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), le site d'information des pouvoirs publics.

Appeler le service d'information des consommateurs :

**N°Azur 0 810 112 212**  
PRIX APPEL LOCAL

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante, financée par tous les consommateurs au moyen de la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n°59252 75443 PARIS Cedex 09  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)



Le médiateur national de l'énergie

# et vous !

Vous avez un différend avec votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel : après une première réclamation, votre litige persiste.

## Une solution...

# Saisir le médiateur : mode d'emploi



## Qui ?

Tous les consommateurs particuliers et petits professionnels<sup>1</sup> peuvent recourir gratuitement au médiateur pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur.



## Dans quels cas ?

Pour les litiges liés à l'exécution de votre contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le médiateur peut émettre une recommandation écrite et motivée, proposant une solution. Exemples de litiges traités par le médiateur :

Vous contestez le redressement de vos consommations suite à une panne de votre compteur.

Vous recevez des factures d'un montant anormalement élevé compte tenu de vos usages habituels.

Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur.



Pour les autres litiges, le médiateur peut vous conseiller et intervenir auprès de votre fournisseur pour résoudre votre différend.

<sup>1</sup> Consommateur professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères ou consommant moins de 30 000 kilowattheures de gaz naturel par an.



## Quand ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir adressé à votre fournisseur une **réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si, **deux mois** après réception par le fournisseur de votre réclamation, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez écrire au médiateur pour lui soumettre votre litige.



## Comment procéder ?

Votre dossier doit comprendre **tous les éléments utiles** à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...). Pensez aussi à nous communiquer vos coordonnées téléphoniques.

✉ Adressez votre dossier complet au :  
**Médiateur national de l'énergie**  
**Libre réponse n°59252**  
**75443 PARIS Cedex 09**

Le recours au médiateur est gratuit : n'affranchissez pas votre courrier.

@ Vous pouvez également saisir le médiateur en ligne : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)



## Et ensuite ?

**Votre dossier est analysé dès son arrivée.**

- 🕒 Un **accusé de réception** vous est adressé, par écrit. Votre fournisseur et, si nécessaire, votre gestionnaire de réseau<sup>2</sup> en sont informés et reçoivent une copie des éléments que vous nous avez fournis.
- 📄 Si votre dossier remplit toutes les conditions requises (réclamation préalable, objet du litige, délai...), le médiateur demande au fournisseur et/ou au gestionnaire de réseau de lui exposer leurs observations sur votre réclamation.
- 🕒 A l'issue de l'analyse des informations recueillies, la **recommandation** est rédigée, dans un **délai de deux mois** à compter de la réception de la saisine.
- 🗉 La recommandation du médiateur est **communiquée par écrit à chacune des parties**, qui est libre de suivre ou non l'avis du médiateur. Le fournisseur et le gestionnaire de réseau doivent, dans un délai de deux mois, **rendre compte des suites données** à cette recommandation.

Les recommandations du médiateur sont publiées sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

<sup>2</sup> Le gestionnaire de réseau est en charge de la distribution de l'électricité ou du gaz naturel. Il assure notamment l'entretien des réseaux, le relevé des compteurs et garantit une qualité de l'énergie identique pour tous les consommateurs, quel que soit leur fournisseur.