

## QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR VOUS ?



Le médiateur vous informe sur vos droits via le dispositif «Énergie-Info», qui comprend :

- un site Internet [energie-info.fr](http://energie-info.fr)
- un centre d'appels accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au 0 800 112 212 (appel et service gratuits)



Le médiateur vous renseigne sur les démarches à accomplir lors d'un déménagement pour résilier un contrat, changer de fournisseur...

Un comparateur accessible sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) vous permet d'étudier toutes les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel dans votre commune.



Le médiateur vous aide à résoudre les litiges que vous rencontrez avec votre fournisseur ou votre distributeur d'énergie en proposant des solutions amiables. La médiation est une méthode rapide, gratuite et efficace de règlement des différends à laquelle vous pouvez mettre fin à tout moment. Vous gardez, par la suite, la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre votre litige.

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante des entreprises du secteur de l'énergie. C'est une garantie de neutralité pour aider à résoudre les litiges des consommateurs.

## VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

### VOS DÉMARCHES ET VOS DROITS

[energie-info.fr](http://energie-info.fr)

le site d'information du médiateur de l'énergie



### SAISIR LE MÉDIATEUR EN LIGNE

via SoLLEn :

[energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

**SoLLEn**  
SOLUTION EN LIGNE  
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

APPELER  
le service d'information  
Énergie-Info :

0 800 112 212 Service & appel  
gratuits

RETROUVER  
le médiateur national  
de l'énergie sur



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

 Le médiateur  
national  
de l'énergie  
Informez, conseillez, protégez



# LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET VOUS



VOUS AVEZ UNE QUESTION ?  
UN DIFFÉREND AVEC VOTRE FOURNISSEUR  
OU VOTRE DISTRIBUTEUR D'ÉNERGIE ?

UNE SOLUTION  
FAITES APPEL AU MÉDIATEUR  
NATIONAL DE L'ÉNERGIE

 Le médiateur  
national  
de l'énergie  
Informez, conseillez, protégez

# S'ADRESSER AU MÉDIATEUR : MODE D'EMPLOI

## Qui ?

Vous pouvez faire appel au médiateur si vous êtes un consommateur **particulier**, un **artisan**, un **commerçant**, une **profession libérale**, une **micro-entreprise** (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), une **association à but non lucratif**, un **syndicat de copropriétaires** ou une **collectivité locale**. Vous pouvez vous faire représenter par un tiers de votre choix.

## Dans quels cas ?

Pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie : **gaz naturel**, **électricité**, **fioul**, **GPL** en réseaux, en citerne ou en bouteilles (butane ou propane), **chaleur en réseaux**, **bois** et ses dérivés à usage de chauffage.

### EXEMPLES DE LITIGES TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

- Vous recevez une facture anormalement élevée à la suite du relevé de votre compteur
- Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure pour impayé
- Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur
- Vous recevez une livraison de GPL ou de fioul d'une quantité différente de celle que vous avez commandée

Pour les litiges qui n'entrent pas dans son champ de compétences, le médiateur vous conseille et vous oriente dans vos démarches.



## Quand ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir adressé à votre opérateur une **réclamation écrite**.

Si deux mois après votre envoi (et au plus tard dans le délai d'un an) vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez saisir le médiateur.

## Comment ?

♣ Saisir le médiateur en ligne via **SoLLEn** :

**SoLLEn**  
SOLUTION EN LIGNE  
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

[sur.energie-mediateur.fr](http://sur.energie-mediateur.fr)

♣ Ou faire appel au médiateur par courrier :  
(libre d'affranchissement)

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

Votre dossier doit comprendre tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...).

# UN EXAMEN AU CAS PAR CAS

1

**1** Votre dossier est analysé dès son arrivée. Votre fournisseur et/ou votre distributeur sont informés de votre démarche.

2

**2** Si votre dossier est complet et recevable, le médiateur l'instruit en médiation.

3

**3** Pendant l'instruction de votre dossier, le médiateur prend contact avec les opérateurs pour recueillir leurs propositions de solutions et leurs observations.

4

**4** La solution à votre litige

Une recherche d'accord amiable est privilégiée. A défaut d'accord entre les parties, le médiateur recommande une solution. Bien que non contraignantes, les solutions issues de la médiation sont majoritairement suivies par les opérateurs.

Les 4 grands principes dans le traitement des litiges : simplicité, équité, respect du droit et efficacité.



Le recours au médiateur est GRATUIT.