

# 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
- ✓ un centre d'appels accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

**0 800 112 212** Service & appel gratuits

Le médiateur vous renseigne sur les démarches à accomplir dans le cadre de votre contrat de fourniture d'énergie (mise en service, résiliation, changement de fournisseur...).

Un comparateur accessible sur 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 à l'amiable les litiges que vous rencontrez avec votre fournisseur, votre gestionnaire de réseau ou votre acheteur d'énergie.

La médiation est un recours rapide, gratuit et efficace de règlement des différends.

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 la résolution des litiges.

# VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

## S'INFORMER

Sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) le site d'information du médiateur national de l'énergie



## APPELER

Le service d'information énergie-info :

**0 800 112 212** Service & appel gratuits

## SAISIR LE MÉDIATEUR EN LIGNE

Sur [sollen.fr](http://sollen.fr) l'outil pour saisir le médiateur national de l'énergie



## PARTAGER ET ÉCHANGER

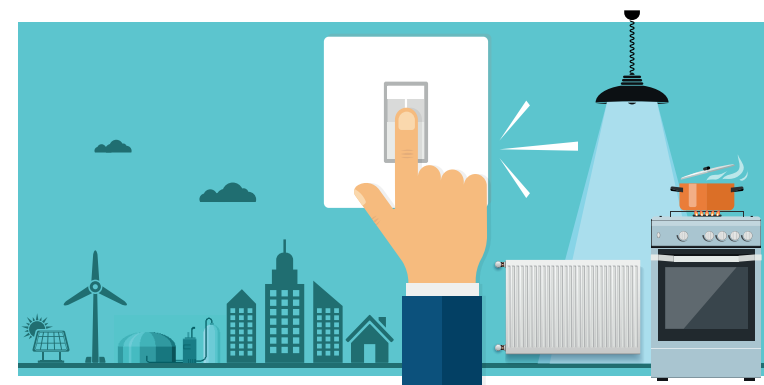
avec le médiateur national de l'énergie sur :



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 ET VOUS



Septembre 2021

Vous avez une question ?  
Un différend avec votre  
fournisseur  
ou distributeur d'énergie ?

**UNE SOLUTION**  
Faites appel au médiateur  
national de l'énergie



# S'ADRESSER AU MÉDIATEUR : MODE D'EMPLOI

## QUI ?

Vous pouvez faire appel au médiateur si vous êtes :

- ✓ un consommateur ou autoconsommateur particulier,
- ✓ une micro-entreprise : un artisan, un commerçant, une profession libérale ou petit professionnel (moins de 10 salariés et 2M€ de CA),
- ✓ un non professionnel : une association à but non lucratif, un syndicat de copropriétaires ou une collectivité locale.

## DANS QUELS CAS ?

Pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur, un gestionnaire de réseau ou un acheteur d'énergie.

Toutes les énergies domestiques sont concernées : 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.

## QUAND ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir adressé à votre opérateur une réclamation écrite (courrier ou courriel).

Deux mois après votre envoi (et au plus tard dans le délai d'un an), si votre litige n'est pas résolu, vous pouvez saisir le médiateur.

## COMMENT ?

Saisir le médiateur en ligne via [sollen.fr](http://sollen.fr) :

**SOLLEN**  
Solution en ligne  
aux litiges d'énergie

Ou faire appel au médiateur par courrier :  
(sans 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...).

Vous pouvez vous faire représenter par la personne de votre choix.

**LE RECOURS AU MÉDIATEUR EST  
GRATUIT.**

# UN EXAMEN AU CAS PAR CAS

**1** **Votre dossier est analysé dès sa réception.**  
Les opérateurs concernés sont informés de votre démarche.

Si votre dossier n'est pas recevable (hors délais, hors champ de compétence...), vous recevez une réponse vous orientant dans vos démarches.

**2** **Si votre dossier est complet et recevable,** le médiateur l'instruit en médiation dans un délai de 90 jours, conformément à la réglementation en vigueur.

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

**4** **Une recherche d'accord amiable est privilégiée.** À défaut d'accord entre les parties, le médiateur recommande une solution.

Bien que non contraignantes, les solutions recommandées en médiation sont majoritairement suivies par les opérateurs.

## LES 4 GRANDS PRINCIPES

### DE LA MÉDIATION :

- ✓ simplicité,
- ✓ équité,
- ✓ respect du droit,
- ✓ efficacité.