

## Comment saisir le médiateur national de l'énergie

**Un dossier bien préparé permet une médiation rapide et efficace.  
Les associations de consommateurs sont là pour vous conseiller.**

### Qui est le médiateur national de l'énergie ?

Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits. C'est une autorité administrative indépendante des fournisseurs d'énergie.

**Attention** : ne pas confondre le médiateur national de l'énergie et les médiateurs mis en place au sein des entreprises EDF bleu ciel et GDF Suez. Ces derniers ont pour mission de régler à l'amiable les litiges entre ces deux entreprises et leurs clients. Il n'y a pas d'obligation pour les clients de ces entreprises de les saisir. Ils peuvent avoir recours au médiateur national de l'énergie comme l'ensemble des consommateurs.

Le médiateur peut être saisi par le consommateur seul ou par son représentant (association de consommateurs, avocat...). Rencontrer une association de consommateurs est important car celle-ci vous aidera à préparer votre dossier.

### Quels sont les litiges pour lesquels le médiateur n'est pas compétent ?

- Les litiges liés à la formation du contrat, telles que les ventes forcées et les pratiques commerciales abusives.
  - Pour les contrats de raccordement au réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel.
  - Pour les litiges avec les fournisseurs de gaz en bouteille (propane, butane...) ou d'autres énergies (fuel...).
- ▶ **Il est compétent** pour les autres litiges comme par exemple ceux liés à la facturation, à la tarification et à la résiliation des contrats de fourniture d'énergie.

➔ Pour saisir le médiateur, vous devez obligatoirement passer par les étapes suivantes

## ÉTAPE N° 1 – Service client du fournisseur d'énergie

Envoyez une réclamation écrite, en lettre recommandée avec accusé de réception, auprès du service client. Le fournisseur dispose alors d'un délai de deux mois pour proposer une solution.

**Attention** : vous ne pouvez saisir le médiateur que pendant une période deux mois maximum après le délai de deux mois passé pour la réponse de votre fournisseur. Au-delà, le médiateur ne pourra plus intervenir.

⇒ Si le différend persiste, passez à l'étape 2.

## ÉTAPE N° 2 – Saisir le médiateur

Envoyez un courrier expliquant le litige ainsi que les démarches déjà entreprises auprès de votre fournisseur. Joignez à la réclamation tous les éléments indispensables à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...). Le dossier complet (il n'est pas nécessaire de l'affranchir) doit être adressé à :

### Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n°59252

75443 PARIS Cedex 09

Toute saisine du médiateur national de l'énergie fait l'objet d'une réponse écrite. Il est également possible de saisir le médiateur en ligne en remplissant le formulaire de saisine sur le site Internet du médiateur (il faut scanner les pièces nécessaires à l'examen de la réclamation pour les joindre à la requête) :

<http://www.energie-mediateur.fr>

Un service d'information consommateur est également accessible au **0 810 112 212** du **lundi au vendredi de 8h30 à 18h** (prix d'un appel local depuis une ligne fixe).

