

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Médiateur national de l'énergie : comment y recourir ?

Vous devez d'abord contacter le service clientèle de votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur (c'est-à-dire la personne qui achète l'énergie que vous produisez). Si le litige n'est pas réglé, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie pour trouver une solution amiable. Nous faisons le point sur la réglementation.

Pour quels litiges peut-on saisir le médiateur national de l'énergie ?

Le médiateur national de l'énergie peut notamment intervenir sur les litiges suivants :

Facture trop élevée

Délais de raccordement par Enedis ou GRDF trop longs

Mauvaise estimation de la consommation d'énergie

Problème lié à la livraison d'énergie

Toutes les formes d'énergie domestique sont concernées : électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur.

Attention

Le médiateur national de l'énergie **ne peut pas intervenir** pour les litiges concernant la production d'électricité si toute l'énergie produite est revendue ou pour les travaux de rénovation énergétique ou l'attribution de primes énergie

Qui peut saisir le médiateur national de l'énergie ?

Les personnes suivantes peuvent faire appel au médiateur national de l'énergie :

Particulier (y compris producteur d'électricité qui consomme une partie et revend le surplus)

Artisan

Commerçant et profession libérale

PME de moins de 10 salariés faisant 2 millions € de chiffre d'affaires

Association à but non lucratif

Collectivité locale

Syndicat des copropriétaires

Quand recourir au médiateur national de l'énergie ?

Avant de recourir au médiateur national de l'énergie, vous devez **d'abord appeler le service clientèle** de votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur (c'est-à-dire la personne qui achète l'énergie que vous produisez).

Les coordonnées se trouvent sur votre contrat d'abonnement ou facture.

En l'absence de résolution du litige, vous devez faire une **réclamation écrite** auprès de votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur.

Vous devez garder une copie de votre réclamation.

Si **au bout de 2 mois** vous n'obtenez pas de réponse ou si elle ne vous satisfait pas, vous pouvez faire appel au médiateur national de l'énergie dans un **délai maximum de 10 mois**.

Votre réclamation écrite ne doit **pas dater de plus d'1 an**.

À savoir

certaines fournisseurs (EDF, ENGIE) ont leur **propre service de médiation interne**. Il n'est toutefois pas nécessaire de recourir au préalable à un médiateur interne pour faire appel au médiateur national de l'énergie.

Quelle est la démarche pour saisir le médiateur national de l'énergie ?

Vous pouvez faire appel au médiateur directement en **ligne** ou par **courrier**.

À noter

Le recours à la médiation **suspend les délais pour agir en justice**.

Votre saisine peut être faite directement en ligne :

Vous devez décrire **précisément** l'objet de votre litige.

Vous devez joindre (scanner) à votre saisine la preuve de votre réclamation écrite au service clientèle et autres documents en votre possession intéressant votre litige.

- Recourir au Médiateur national de l'énergie en ligne

Votre saisine peut être faite par courrier envoyé à l'adresse suivante :

Où s'adresser ?

Médiateur national de l'énergie

Par courrier

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n°59252

75443 PARIS Cedex 09

Sur internet

Déclarer son litige en ligne

Pour obtenir des renseignements

Par téléphone : 0 800 112 212 (service et appel gratuits)

Par internet : <https://www.energie-info.fr/#formulaire>

Votre courrier doit décrire **précisément** l'objet de votre litige.

Vous devez joindre à votre courrier la preuve de votre réclamation écrite au service client et autres documents en votre possession intéressant votre litige.

Quel est le coût de la saisine du médiateur national de l'énergie ?

La saisine du médiateur national de l'énergie est **gratuite**.

Comment est traitée la demande par le médiateur national de l'énergie ?

Durant l'étude de votre dossier, le médiateur national de l'énergie demande à votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur de lui transmettre **ses observations sur le litige**.

Le médiateur national de l'énergie formule une recommandation de solution du litige dans un **délai de 3 mois**. En cas de litige complexe, le médiateur national de l'énergie vous informe du prolongement du délai d'instruction.

Cette recommandation est écrite.

La recommandation est transmise à votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur et à vous-même. Votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur et vous-même êtes libres de suivre ou non cette recommandation.

Si votre fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau de distribution ou acheteur choisit de suivre la recommandation, il doit en informer le médiateur national de l'énergie dans un **délai de 1 mois**.

Si vous n'êtes pas satisfait par la recommandation, vous êtes informé par écrit de la possibilité de faire un recours devant le juge.

Aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz

Questions – Réponses

- [Comment choisir un fournisseur d'électricité ou de gaz ou en changer ?](#)
- [Médiateur de l'eau : comment y recourir ?](#)

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- [Aides au paiement des factures : eau, téléphone, électricité, gaz](#)

Pour en savoir plus

- [Site du Médiateur national de l'énergie](#)
Source : Médiateur national de l'énergie

Où s'informer ?

- **Médiateur national de l'énergie**

Par courrier

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n°59252

75443 PARIS Cedex 09

Sur internet

Déclarer son litige en ligne

Pour obtenir des renseignements

Par téléphone : 0 800 112 212 (service et appel gratuits)

Par internet : <https://www.energie-info.fr/#formulaire>

**Services en
ligne**

- Recourir au Médiateur national de l'énergie en ligne
Téléservice

**Textes de
référence**

- Code de l'énergie : articles L122-1 à L122-5
Cas de recours
- Code de la consommation : article L612-1
Personnes concernées



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30