



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

Médiateur national de l'énergie : comment y recourir ?

Vérfié le 16 août 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le médiateur national de l'énergie propose des solutions amiables aux litiges entre les fournisseurs d'énergies et les consommateurs. Il participe également à l'information des consommateurs sur leurs droits. Avant de recourir au médiateur, vous devez contacter votre fournisseur d'énergies. Le recours au médiateur est gratuit.

Litiges traités par le médiateur

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

- Facture trop élevée
- Délais de raccordement par Enedis (ex-ERDF) ou GRDF trop longs
- Mauvaise estimation de la consommation d'énergie
- Problème lié à la livraison de fioul

▲ Attention : le médiateur national de l'énergie n'est pas compétent pour les litiges concernant la production d'électricité (photovoltaïque, éolienne...).

Qui peut recourir au médiateur ?

- Particulier
- 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 de copropriétaires

Quand recourir au médiateur ?

Avant de recourir au médiateur national de l'énergie, vous devez d'abord contacter le service clientèle de votre fournisseur d'énergies. 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 par lettre recommandée avec avis de réception.

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 **déla maximum de 10 mois**.

➡ A savoir : certains 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.

Comment recourir au médiateur ?

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

En ligne

Médiateur national de l'énergie

Accéder au
service en ligne ↗

(<https://www.sollen.fr/case/submit/step0#>)

Par courrier

Votre courrier doit décrire l'objet de votre litige.

Où s'adresser ?

- Médiateur national de l'énergie

Par courrier

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n°59252

75443 PARIS Cedex 09

Par téléphone

0 800 112 212 (service et appel gratuits)

Sur internet

En déclarant son litige en ligne ↗ (<https://www.sollen.fr/case/submit/step0>)

Par courrier électronique

infoconso@energie-mediateur.fr ↗ (http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.html)

Coût

Le recours au médiateur est gratuit.

Comment est traitée la demande ?

Durant l'étude de votre dossier, le médiateur demande à votre fournisseur de lui transmettre ses observations sur le litige.

Le médiateur formule une *recommandation de solution du litige* dans un **délai de 90 jours**.

Cette recommandation est écrite.

Elle est transmise à votre fournisseur et à vous-même.

Votre fournisseur et vous-même êtes libres de suivre ou non cette recommandation.

Si votre fournisseur choisit de suivre la recommandation, il doit en informer le médiateur dans un délai d'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 (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851>).

Textes de loi et références

- Code de l'énergie : articles L122-1 à L122-5 ↗ (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000023985676&cidTexte=LEGITEXT000023983208>)
Cas de recours
- Code de la consommation : article L612-1 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032224805&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Personnes concernées

Services en ligne et formulaires

- Saisir le Médiateur national de l'énergie en ligne (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R13148>)
Service en ligne

Pour en savoir plus

- Site du Médiateur national de l'énergie ↗ (<https://www.energie-mediateur.fr/>)
Médiateur national de l'énergie
- Fin des tarifs réglementés du gaz naturel ↗ (<http://www.inc-conso.fr/content/questions-denergies-un-nouveau-dossier-de-linc-et-du-mediateur-de-lenergie>)
Institut national de la consommation (INC)

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données

- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0