

FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN CAS DE LITIGE AVEC UN FOURNISSEUR, UN GESTIONNAIRE DE RÉSEAU OU UN ACHETEUR D'ÉNERGIE (AUTOCONSUMMATION)

Si vous disposez d'un accès à internet et d'une adresse courriel, merci de déclarer votre litige via **SOLLEN**
(Solution en Ligne aux Litiges d'Énergie), en vous connectant sur www.energie-mediateur.fr

Si vous n'avez pas accès à internet, adressez votre dossier complet par courrier et sans l'affranchir à :
Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 – 75443 Paris Cedex 09

1. Vos coordonnées (coordonnées du consommateur concerné par le litige)

Mme : M. :

Nom : Prénom :

Dénomination sociale (si nécessaire) :

Adresse :

Code postal : Commune :

Tél. fixe : Portable :

Courriel :

NB : Vos coordonnées téléphoniques sont indispensables pour l'instruction du dossier car nous serons amenés à vous contacter.

2. Vos coordonnées si vous représentez un consommateur

Nom : Prénom :

Dénomination sociale :

Lien avec le consommateur :

Adresse :

Code postal : Commune :

Tél. fixe : Portable :

Courriel :

NB : Vos coordonnées téléphoniques sont indispensables pour l'instruction du dossier car nous serons amenés à vous contacter.

3. Précisions sur votre litige

Énergie concernée : électricité gaz naturel autre énergie ➔ Précisez :

Fournisseur : Distributeur :

Facultatif : 2^{ème} fournisseur : Acheteur d'énergie :

(si autoconsommateur)

4. Vos démarches préalables

NB : le médiateur national de l'énergie ne peut intervenir que si le litige a fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès de votre fournisseur, de votre gestionnaire de réseau ou de l'acheteur d'énergie. Pour être recevable, votre saisine doit intervenir dans un délai compris entre 2 mois et 1 an après l'envoi d'une réclamation écrite.

Date de vos courriers, courriels ou messages de réclamation (Joindre une copie de toutes vos réclamations écrites) :

Avez-vous reçu une réponse écrite ? OUI NON

Date des réponses à vos réclamations écrites (Joindre une copie de toutes les réponses) :

Avez-vous entrepris des démarches auprès d'un assureur ? OUI NON Si oui, joindre une copie des courriers échangés

Autres démarches engagées (services sociaux, justice, association de consommateurs) précisez :

Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ?

5. Votre litige a pour motif :

**Cochez
la case**

Mise en service lors d'un emménagement Exemple : relevé du compteur de mise en service erroné ou intervention tardive Pièces à joindre : copie d'un état des lieux d'entrée ou tout autre document authentifiant le relevé du compteur, la date et justifiant votre demande auprès du fournisseur, copie des factures	
Résiliation d'un contrat lors d'un déménagement Exemple : relevé de compteur erroné / résiliation tardive Pièces à joindre : copie d'un état des lieux de sortie ou tout autre document authentifiant l'index du compteur, la date et justifiant votre demande auprès du fournisseur, copie recto & verso de la facture de résiliation	
Changement de fournisseur Exemple : Index de bascule contesté lors du passage d'un fournisseur à l'autre ou erreur de référence de compteur ou de point de livraison Pièces à joindre : copies des factures recto & verso des deux fournisseurs reçues lors du changement (facture de résiliation et de mise en service), copie du bon de souscription ou du contrat	
Prix / tarif Exemple : prix appliqué différent de celui de l'offre à laquelle vous avez souscrit Pièces à joindre : copies des factures recto verso concernées, contrat et tout document justifiant de votre demande	
Consommation estimée ou consommation relevée Pièces à joindre : copies des factures recto & verso litigieuses et factures antérieures sur au moins une année	
Rythme des factures Exemple : absence de facture Pièces à joindre : copies des factures recto verso reçues antérieurement, preuve de la souscription du contrat	
Redressement de facturation Exemple : dysfonctionnement du compteur ou constat de fraude Pièces à joindre : copies des factures recto & verso sur au moins deux années antérieures au dysfonctionnement, des courriers du distributeur ENEDIS ou GRDF relatifs au redressement	
Paiement et règlements Exemple : trop perçu non remboursé, paiement non pris en compte Pièces à joindre : copies des factures recto & verso, relevés de compte bancaire ou tout autre justificatif des règlements	
Qualité de fourniture Exemple : coupure, surtension, .. Pièces à joindre : justificatifs des frais de réparation ou de remplacement des équipements endommagés, détail et justificatif des pertes subies (factures de denrées alimentaires, documents comptables attestant du chiffre d'affaire etc)	
Achat d'énergie dans le cadre de l'autoconsommation Exemple : contestation du décompte des consommations prises en compte par l'acheteur d'énergie ou le prix de rachat de l'électricité Pièces à joindre : copie du contrat de rachat d'énergie, copie recto verso de la ou les facture contestée(s)	
Problème de raccordement Exemple : délais trop longs, .. Pièces à joindre : devis de raccordement et tout document relatif à votre demande.	
Réclamation ou demande d'information sur un autre thème (précisez dans le cadre suivant)	

Quel est l'objet de votre litige et quelle solution attendez-vous ? (Vous pouvez compléter cette partie sur papier libre)

Quel est le montant en jeu ?

 €

Les données personnelles que je transmets, y compris celles qui figurent dans les documents que je fournis (factures, contrat, courriers, attestations...), seront transmises aux opérateurs concernés en vue de trouver une solution au litige. Je suis informé que les services du médiateur national de l'énergie sont susceptibles de recueillir auprès des opérateurs des données additionnelles (consommation d'énergie, facturation). L'accès à ces données est indispensable à l'instruction du dossier.

Fait à _____ **le** _____ **signature :** _____

Les informations nécessaires au traitement de votre litige font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont conservées pendant 5 ans, puis détruites. Elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant au délégué à la protection des données. Les modalités de contact par courriel sont précisées dans les mentions légales du site du médiateur national de l'énergie <https://www.energie-mediateur.fr/>. Celles par courrier sont les suivantes : Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.