

# 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](http://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 :

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

Courriel :

## 2. Vos coordonnées si vous représentez un consommateur

Nom :  Prénom :

Dénomination sociale :

Lien avec le consommateur :

Adresse :

Code postal :  Commune :

Tél. fixe :  Portable :

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

Courriel :

## 3. Précisions sur votre litige

Énergie concernée : électricité  gaz naturel  autre énergie  ➔ Précisez :

Fournisseur :  Distributeur :

Facultatif : 2<sup>ème</sup> 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**

<b>Mise en service lors d'un emménagement</b> 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	
<b>Résiliation d'un contrat lors d'un déménagement</b> 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	
<b>Changement de fournisseur</b> 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	
<b>Prix / tarif</b> 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	
<b>Consommation estimée ou consommation relevée</b> Pièces à joindre : copies des factures recto & verso litigieuses et factures antérieures sur au moins une année	
<b>Rythme des factures</b> Exemple : absence de facture Pièces à joindre : copies des factures recto verso reçues antérieurement, preuve de la souscription du contrat	
<b>Redressement de facturation</b> 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	
<b>Paiement et règlements</b> 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	
<b>Qualité de fourniture</b> 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)	
<b>Achat d'énergie dans le cadre de l'autoconsommation</b> 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)	
<b>Problème de raccordement</b> Exemple : délais trop longs, .. Pièces à joindre : devis de raccordement et tout document relatif à votre demande.	
<b>Réclamation ou demande d'information sur un autre thème (précisez dans le cadre suivant)</b>	

**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, par courriel : [dpo@energie-mediateur.fr](mailto:dpo@energie-mediateur.fr), ou par courrier : Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09