



LITIGES AVEC UNE FACTURE EDF

Par **DUCH03**, le **12/05/2009** à **18:23**

EDF me soupçonne à tort d'avoir trafiqué le compteur électrique de mon appartement, libre d'accès sur le palier et souhaite me facturer une consommation supplémentaire avec arriérés sur 2 ans.

Quels droits puis-je faire valoir ?

Par **ardendu56**, le **12/05/2009** à **21:41**

DUCH03, bonsoir

LITIGES fournisseur énergie

Que faire en cas de litige avec son fournisseur d'électricité ? La première approche, consiste à essayer de trouver une solution à l'amiable avec son fournisseur d'électricité. Qu'il s'agisse d'une surfacturation ou d'un défaut de paiement dans les temps, il y a toujours moyen de s'expliquer et de régler le problème sans tambour battant. Mais, malheureusement, il est des cas où chacun campe sur ses positions et où, seule l'intervention d'une tierce personne pourra aider à résoudre le litige. On pensera en premier lieu aux tribunaux civils. Mais même si ces derniers ont effectivement été institués, afin de régler les différends entre les personnes (consommateurs et fournisseurs d'électricité par exemple), on ne peut pas imaginer le nombre de litiges potentiels susceptible d'atterrir sur les bureaux des greffes.

C'est dans un souci de désengorgement des tribunaux mais aussi de mise en œuvre de modes alternatifs de règlement des litiges que la médiation a été prévue dans le cadre de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz.

En quoi consiste la médiation ?

Elle consiste à faire intervenir une tierce personne susceptible d'aider les parties au litige, à trouver une solution. S'il est certain que la médiation a l'avantage d'être rapide et gratuite, son efficacité reste à prouver. Le temps nous en dira plus...

Le médiateur de l'énergie.

Institué par les pouvoirs publics, il est chargé d'examiner les réclamations des consommateurs, de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'exécution des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz et de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Les cas de saisine du médiateur de l'énergie

Le médiateur de l'énergie ne pourra être saisi qu'à l'occasion de litiges nés de l'exécution du contrat de fourniture d'électricité. C'est-à-dire qu'il faut au préalable qu'un contrat de fourniture d'électricité existât entre vous et le fournisseur d'électricité. Les litiges liés à la formation du contrat lui-même ne ressortent pas de la compétence du médiateur de l'énergie.

Donc si vous pensez avoir été victime d'une vente abusive par exemple, il s'agira là d'un litige lié à la formation du contrat et non à l'exécution du contrat. Le médiateur de l'énergie ne pourra donc pas intervenir dans ce cas là.

Avant de saisir le médiateur de l'énergie, il importe d'adresser, dans un premier temps, par lettre recommandée avec accusé de réception, une réclamation écrite à votre fournisseur d'électricité.

Si au bout de 2 mois vous n'avez pas de réponse ou si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par votre fournisseur d'électricité, vous pouvez alors saisir le médiateur de l'énergie dans un délai maximum de 2 mois. La saisine se fait par courrier, mais il n'est pas besoin de l'affranchir.

Le dossier complet doit être adressé à :

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n° 59252

75443 PARIS Cedex 09

J'espère que vous trouverez une solution.

Bien à vous.