

L'ORGANISATION DES ÉQUIPES POUR TRAITER LES SAISINES

• **Le service recevabilité** envoie un accusé de réception aux consommateurs dans les 48 heures suivant l'arrivée de leur courrier. Le service analyse ensuite la recevabilité des saisines, en fonction des critères légaux et réglementaires applicables (loi du 7 décembre 2006 et décret du 19 octobre 2007). La demande entre-t-elle dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie ? Respecte-t-elle les obligations légales de délai et de réclamation préalable auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseaux ? Au besoin, il demande aux consommateurs des pièces complémentaires (copies des factures, contrats, courriers échangés...). Si les conditions requises sont remplies, le dossier est transmis au service recommandations. Les personnes dont la saisine n'est pas jugée recevable sont

orientées vers le service Énergie-Info ou, le cas échéant, vers une autre autorité compétente.

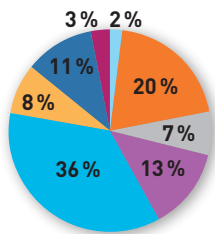
• **Le service recommandations** instruit les dossiers, selon la procédure suivante : examen des faits, demande d'observations aux opérateurs concernés, analyse juridique et technique à partir des différents éléments fournis.

Il rédige alors des projets de recommandations qui présentent les conclusions du médiateur national de l'énergie et proposent des solutions aux litiges. Ces projets sont passés en revue lors d'un comité de relecture hebdomadaire, afin de s'assurer, d'une part, de leur lisibilité et, d'autre part, de la cohérence et de la continuité des positions du médiateur. Après signature par le médiateur, elles sont communiquées par écrit à chacune des parties.

6 FOIS PLUS

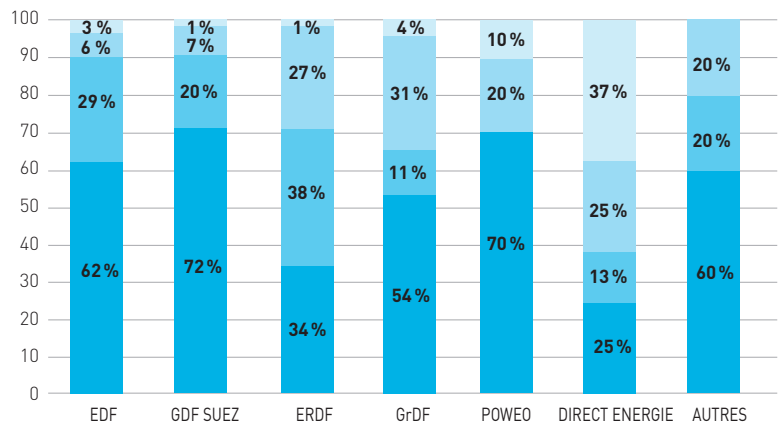
DE RECOMMANDATIONS
ÉMISES EN 2009 QU'EN 2008
(279 VS 48)

TYPLOGIE DES RECOMMANDATIONS



- Changement de fournisseur / Mise en service / Résiliation
- Coupure / Qualité de fourniture
- Dysfonctionnement de compteur
- Facturation
- Fraude
- Paiement
- Service clientèle
- Tarifs

SUIVI DES RECOMMANDATIONS PAR OPÉRATEUR



- Pas d'information sur les suites données
- Recommandations spécifiques au litige non suivies
- Recommandations spécifiques au litige suivies en partie
- Recommandations spécifiques au litige suivies en totalité