

# LA CHECKLIST ÉNERGIE

## 10 questions à se poser sur son contrat et sa facture

Un comité de crise sur l'énergie a été mis en place en 2022. Animé par le Médiateur des entreprises, il réunit les principaux fournisseurs d'énergie et les organisations interprofessionnelles représentatives. Afin de faciliter la prise de décision des entreprises dans un environnement complexe et très contraint en matière de fourniture d'énergie, le comité énergie propose une « checklist » qui apporte une première série d'informations et de conseils sur 4 thématiques : le contrat, les prix, les aides et les possibilités de médiation avec les fournisseurs.

Ce document, disponible sur le site du Médiateur des entreprises, est régulièrement actualisé.

Ce document a été rédigé par le  
Médiateur des entreprises avec  
la participation de

<b>AFIEG</b>	<b>ANODE</b>
<b>CPME</b>	<b>EDF</b>
<b>ENEDIS</b>	<b>ENGIE</b>
<b>France Gaz</b>	<b>GRDF</b>
<b>MEDEF</b>	<b>TOTALENERGIES</b>
<b>UFE</b>	<b>Ufip EM</b>
<b>U2P</b>	

# SOMMAIRE

## Le contrat

---

- 1 [Quels sont les points clés à regarder dans votre contrat de fourniture d'énergie ?](#)
- 2 [Comment anticiper la fin du contrat et la souscription d'une nouvelle offre ?](#)
- 3 [Que faire si le fournisseur refuse le renouvellement du contrat ou si aucun fournisseur ne propose une offre ?](#)

## Les prix

---

- 4 [Qui peut bénéficier des tarifs réglementés de vente d'électricité \(TRVE\) ?](#)
- 5 [Face à des offres de prix élevées, quelles sont les marges de manoeuvre ?](#)
- 6 [Comment évaluer les offres des différents fournisseurs ?](#)
- 7 [Qu'est ce que l'ARENH et quel est son impact sur la facture d'électricité ?](#)
- 8 [Le prix de l'énergie peut-il augmenter en cours de contrat lorsque ce dernier a été souscrit à prix fixe?](#)

## Les aides

---

- 9 [Quelles sont les aides financières pour réduire sa facture d'énergie ?](#)

## La médiation

---

- 10 [Qui contacter en cas de litige ? que peut apporter le Médiateur des entreprises ?](#)

# LE CONTRAT

## 1 Quels sont les points clés à regarder dans votre contrat de fourniture d'énergie ?

- ✓ **Avant de signer et de s'engager**, demander dans toutes les situations à recevoir par mail une offre écrite, notamment en cas de démarchage dans l'entreprise ou par téléphone.

### BON À SAVOIR

Une fois le contrat souscrit et pendant toute sa durée, il est nécessaire d'être attentif aux communications reçues du fournisseur via une boîte courriel dédiée, la boîte courriel de l'entreprise communiquée au fournisseur ou l'espace client du site du fournisseur... Faire régulièrement le point avec son expert-comptable s'il est en charge des relations avec le fournisseur d'énergie en ce qui concerne la gestion du contrat.

- ✓ **Bien lire le contrat pour en comprendre les clauses essentielles** : adresse du point de livraison, date de début de contrat, durée de l'engagement, prix total du kWh (ou volume du gaz). Y a-t-il une indexation du prix ? Quels sont les conditions et le délai d'application d'une révision contractuelle, notamment tarifaire ? Quel est le délai de préavis d'une demande de résiliation ? Le contrat prévoit-il une clause de tacite reconduction ? Quels sont les frais associés à une résiliation anticipée ? ...

### BON À SAVOIR

Demander à votre fournisseur la communication des conditions générales et particulières de vente (CGV et CPV). Ces documents contractuels sont propres à chaque fournisseur, notamment en ce qui concerne les délais de préavis d'évolution tarifaire et les délais de prévenance avant l'expiration du contrat.

Attention : Les CGV et CPV peuvent être modifiées en cours d'exécution du contrat. Le fournisseur doit en informer préalablement le client en respectant des délais prévus par la loi :

- Modification de la détermination du prix pour les contrats de fourniture d'électricité : 15 jours avant la date d'application.
- Modification de la détermination du prix pour les contrats de fourniture de gaz de moins de 30 MWh : un mois avant la date d'application.
- Modification des autres conditions contractuelles pour les contrats de fourniture d'électricité et pour les contrats de fourniture de gaz de moins de 30 MWh : un mois avant la date d'application.
- Pour les contrats de fourniture de gaz ( $\geq 30$ MWh), la loi n'impose aucun délai mais les fournisseurs appliquent généralement les mêmes délais que pour l'électricité.

Pour les entreprises souscrivant une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kVA et une consommation de gaz inférieure à 30 MWh, cette communication préalable est obligatoirement assortie d'une information précisant au client qu'il peut résilier le contrat sans indemnité pendant 3 mois.

- ✓ Une **clause de tacite reconduction** permet de prolonger un contrat sans formalisation d'un nouvel accord du client. Attention : En cas de tacite reconduction, de nouvelles conditions, notamment tarifaires, peuvent s'appliquer si elles ont été prévues dans le contrat initial. Pour éviter que le contrat se prolonge par tacite reconduction, il faut le résilier en respectant le délai prévu dans les conditions générales et particulières de vente.
- ✓ Les indemnités dues au fournisseur en cas de résiliation anticipée ont vocation à couvrir la perte subie par le fournisseur sur les volumes d'énergie des contrats résiliés (coûts liés à la revente des volumes d'énergie et aux obligations réglementaires acquittées par le fournisseur au moment de la souscription du contrat). Pour les petits professionnels (effectifs inférieurs à 50 personnes, bilan annuel inférieur à 10 millions d'euros) ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36kVA, le cadre européen repris par la législation française spécifie que ces frais doivent être proportionnés, clairement communiqués au client, uniquement applicables à des contrats à prix fixe et à durée déterminée, et ne pas excéder la perte économique subie par le fournisseur ([définition des contrats à prix fixes développée à la question 8](#)).
- ✓ Identifier la date d'échéance et les modalités de sortie du contrat afin d'anticiper son renouvellement ou se donner le temps de trouver un autre fournisseur (délai de prévenance du fournisseur et délai de préavis du client). Activer les dispositions applicables pour interrompre le contrat ou la tacite reconduction sans indemnités de résiliation anticipée....

## 2 Comment anticiper la fin du contrat et la souscription d'une nouvelle offre ?

---

Si le contrat a pris fin, à défaut de contrat de fourniture valide, les gestionnaires de réseaux de distribution d'énergie sont tenus de couper la fourniture de gaz ou d'électricité, notamment pour des raisons de sécurité. Il existe un risque que l'énergie consommée sur la période intermédiaire soit facturée à un prix élevé incluant une majoration pour refléter les coûts opérationnels supportés par le gestionnaire de réseau de distribution. Il est donc impératif de souscrire un nouveau contrat. Pour cela, il est conseillé de :

- ✓ **Prendre contact plusieurs mois avant l'échéance du contrat en cours** avec le fournisseur d'énergie actuel et/ou ses concurrents afin de demander une nouvelle offre. La liste des fournisseurs proposant des offres dans votre commune est disponible sur <https://liste.energie-info.fr>.
- ✓ **Définir ses besoins** pour être en mesure de comparer les options disponibles sur la base des mêmes critères : durée du contrat, périmètre, consommations estimées, etc. Des consultations en amont sont recommandées car la décision finale doit souvent être prise dans des délais très courts (parfois 24h).
- ✓ Ne pas hésiter à **élargir la prospection**, en termes de fournisseurs mais aussi de type d'offres. Ainsi un contrat d'une durée d'un an seulement est possible, quoique potentiellement plus onéreux.
- ✓ **Se faire aider éventuellement par un tiers spécialisé** (courtier en énergie) pour obtenir des offres de différents fournisseurs d'énergies adaptées à vos besoins et éclairer votre choix. Les informations apportées par le courtier doivent être claires, pédagogiques et sans équivoque afin de permettre les comparaisons de prix en fonction notamment des caractéristiques de consommation. Vérifier que le courtier vous indique clairement s'il sera rémunéré par le fournisseur que vous choisirez.

**Attention, même si l'offre est reçue par l'intermédiaire d'un courtier, il faut rester vigilant et bien vérifier les différents points du contrat.**

## 3 Que faire si le fournisseur refuse le renouvellement du contrat ou si aucun fournisseur ne propose une offre ?

---

En l'absence d'offres d'autres fournisseurs, le dialogue avec le fournisseur actuel doit être privilégié.

Le fournisseur peut conditionner la signature du contrat ou son renouvellement au versement d'une garantie par l'entreprise, afin de se prémunir contre les risques d'impayés : trouver un accord sur ce point constitue très souvent le préalable à la signature du contrat ou à son renouvellement.

Une discussion peut également être engagée avec le fournisseur sur la réduction de la durée du contrat pour réduire le risque.

Les entreprises en difficulté qui souhaitent un accompagnement global de proximité, au-delà de leur contrat de fourniture d'énergie, peuvent solliciter les conseillers départementaux aux entreprises en difficulté.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur votre contrat : la Commission de régulation de l'énergie a publié un guide des bonnes pratiques contractuelles à l'intention des consommateurs professionnels pour leurs achats d'électricité et de gaz :

[Lien vers la page dédiée du site de la CRE](#)

# LES PRIX

## 4 Qui peut bénéficier des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVE) ?

Les tarifs réglementés de gaz n'existant plus depuis le 1er juillet 2023, les tarifs réglementés de vente concernent aujourd'hui uniquement l'électricité.

- ✓ une entreprise ou structure assimilée (collectivité, association) qui emploie moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le bilan annuel sont inférieurs à 2 M€, est éligible aux tarifs réglementés de vente d'électricité (TRVE) si la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Il existe plusieurs tarifs réglementés en fonction de la puissance souscrite, et les prix sont différenciés selon les moments de consommation (tarifs été / hiver / heures pleines / heures creuses). Le contrat ne peut être souscrit qu'auprès du fournisseur historique sur la zone de distribution : soit EDF, soit une entreprise locale de distribution. Les conditions d'effectifs et de recettes s'apprécient au niveau de l'entité légale, et non au niveau de l'établissement en activité au point de livraison, même si la puissance souscrite sur le site n'excède pas 36 kVA. Les TPE doivent envoyer au fournisseur historique une attestation sur l'honneur d'éligibilité aux TRVE indiquant respecter les critères de taille et financiers précités.
- ✓ A partir du 1er février 2025, toutes les TPE et entités assimilées pourront demander à souscrire un contrat aux tarifs réglementés de vente auprès du fournisseur historique sur la zone de distribution, même si la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Attention, même si votre entreprise remplit les conditions pour souscrire au TRVE à partir de février 2025, plusieurs points sont à vérifier :
  - La possibilité de souscrire au TRVE quelle que soit la puissance souscrite n'a aucune incidence sur l'application des contrats en cours d'exécution. Avant de souscrire au TRVE, il convient de bien vérifier la date de fin de son contrat en cours et le montant des éventuels frais applicables en cas de résiliation anticipée.
  - Les grilles des TRVE sont publiées deux fois par an, à la fin du mois de janvier pour une entrée en vigueur au 1er février et à la fin du mois de juillet pour une entrée en vigueur au 1er août. Si vous demandez une souscription au TRVE dès que les offres seront disponibles, la prise d'effet de la souscription ne sera pas instantanée : il convient donc également de vérifier que votre contrat en cours assure bien la continuité de fourniture au-delà du 1er février 2025, afin d'assurer la jonction avec la prise d'effet de la souscription au TRVE.
  - La comparaison des offres aux TRVE et des offres de marché, en tenant bien compte des différences de structures de prix horo-saisonniers, permet de savoir quelle est la plus avantageuse et la plus adaptée à votre profil de consommation.

### BON À SAVOIR

Pour comparer les offres aux TRVE et les offres de marché, il faut tenir compte de toutes les composantes du prix de l'énergie (voir question 8) :

- Les grilles tarifaires du TRVE hors taxes (HT) intègrent les coûts de fourniture et d'acheminement, auxquels s'ajoutent les taxes (TICFE, CTA, TVA) dans le TRVE TTC qui est facturé au client.
- Les offres de marché, notamment pour les puissances supérieures à 36 kVA, expriment les prix de l'énergie hors taxes en les dissociant généralement des coûts d'acheminement ; il faut dans ce cas ajouter les coûts de l'acheminement pour comparer avec le TRVE. Les taxes s'appliquent quant à elles de la même façon au TRVE ou en offre de marché.

## 5 Face à des offres de prix élevées, quelles sont les marges de manœuvre ?

- ✓ Avant de consulter les fournisseurs, **faire le point sur son profil de consommation** c'est-à-dire la manière dont la consommation d'énergie est répartie dans la journée et dans l'année : volume consommé, prix HT de la fourniture d'énergie, historique de consommation, existence de cycles saisonniers et/ou de variations de consommation sur un mois, une semaine, voire une journée. L'ensemble de ces paramètres permettront aux fournisseurs consultés de proposer des offres à prix différenciés selon les moments de consommation (tarifs été / hiver / heures pleines / heures creuses).
- ✓ Consulter les fournisseurs sur **plusieurs durées de contrat** (12, 24, 36, 48 mois, voire plus...).
- ✓ Pour optimiser sa facture en électricité, **privilégier les offres à prix différenciés selon les plages horaires de consommation**, si l'activité de l'entreprise permet de réduire ses consommations sur les périodes les plus chères ou de les déplacer vers les périodes les moins chères.
- ✓ Dans tous les cas, **comparer les prix à partir d'un calcul résultant de ses propres consommations**.

## 6 Comment évaluer les offres des différents fournisseurs ?

Les offres peuvent être très différentes d'un fournisseur à l'autre, et un même fournisseur peut faire plusieurs offres reposant sur des paramètres différents (type de contrat, durée, etc.). Par ailleurs, la durée de validité des offres émanant des fournisseurs est très courte : après réception des offres, le choix doit s'effectuer rapidement, dans la journée la plupart du temps. Plus le délai entre les offres et le choix sera long, plus les conditions de marché pourront évoluer (à la baisse ou à la hausse) et plus les fournisseurs intégreront des primes de risques qui renchériront les prix.

**Pour faciliter les comparaisons :**

- ✓ Faire une première consultation « à blanc » suffisamment en amont pour prendre le temps de comparer les offres, et se tenir prêt à souscrire celle qui paraîtra la plus adaptée lors d'une seconde consultation dont l'objet sera alors d'actualiser les prix en fonction de l'évolution des marchés.
- ✓ Demander au fournisseur des explications sur les points qui ne vous paraissent pas suffisamment clairs dans l'offre ou dans les autres éléments du contrat (conditions générales et particulières de vente). Il existe en effet une grande variété de contrats pour les professionnels, par exemple :
  - **Les contrats à prix fixe** pendant une durée spécifiée dans le contrat, pouvant aller généralement jusqu'à 3 ans voire 4 ans et plus rarement jusqu'à 5 ans chez certains fournisseurs : dans ces contrats, le prix de la fourniture de l'énergie est fixé pour un volume et une ou des puissances et ne varie pas en fonction des évolutions des prix sur le marché de gros sur la durée déterminée. Ainsi, les offres permettent aux acheteurs de fixer leur budget « achat d'électricité » sur toute la durée du contrat, en leur donnant une bonne visibilité sur le prix qu'ils paieront jusqu'à la fin du contrat. Vérifier si le contrat est à prix fixe dit « révisable » ou à prix fixe dit « non révisable » (voir question 8). Attention, même si le contrat est à prix fixe, les évolutions réglementaires éventuelles s'appliquent (ex. évolution de la fiscalité).
  - **Les contrats à prix indexé** évoluant par rapport à différents produits (indice de marché de gros de l'électricité ou du gaz, TRVE...), selon une formule et une fréquence qui sont précisées dans le contrat. Les contrats qui exposent le plus à la volatilité des prix sont les « contrats de fourniture d'électricité à tarification dynamique » dont le prix, indexé au spot, évolue tous les jours et toutes les heures au rythme du marché de gros. Les contrats indexés sur le prix spot horaire s'adressent aux clients avertis, qui suivent l'évolution des prix et sont capables d'adapter leur consommation au signal prix.
  - **Les contrats « à clics »** amenant les acheteurs à se positionner sur les marchés de gros à des moments qu'ils choisissent, les exposant aux prix de marché de ces moments : Les contrats « à clics » concernent principalement les entreprises dont la consommation annuelle est supérieure à 10 GWh. Ils nécessitent une bonne connaissance et un suivi des marchés de l'énergie.
- ✓ Demander un jour et une heure précise de rendu des offres afin que les conditions de marché soit le plus similaires entre fournisseurs.
- ✓ Demander des offres reposant sur des critères identiques : durée du contrat, type de contrat (indexé, prix fixe, etc.).
- ✓ Des informations utiles sont également disponibles pour les TPE sur le site du médiateur national de l'énergie : [energie-info.fr](http://energie-info.fr)



## 7 Qu'est ce que l'ARENH et quel est son impact sur la facture d'électricité ?

- ✓ L'ARENH (Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique) permet depuis 2011 aux fournisseurs alternatifs d'acheter de l'électricité d'origine nucléaire produite par EDF à un prix fixé par les pouvoirs publics (42 €/MWh en 2023). Ce dispositif régulé par la CRE (Commission de régulation de l'énergie) est institué par la loi et prend fin au 31 décembre 2025. Ainsi, les offres couvrant une livraison postérieure à cette date n'intègrent pas de volume d'ARENH.
- ✓ Les fournisseurs alternatifs et EDF construisent ainsi leurs offres aux entreprises en introduisant une quantité d'ARENH dans leurs prix finals. Cette quantité d'ARENH dont peut bénéficier une entreprise dépend de son profil de consommation. L'ARENH permet donc de limiter l'exposition au prix de marché en fixant une partie du prix de vente de l'électricité.
- ✓ Le volume d'ARENH dont les fournisseurs peuvent bénéficier est plafonné. Chaque année, la CRE demande aux fournisseurs le volume d'ARENH nécessaire pour leur portefeuille de clients. Si ce volume est supérieur au plafond prévu par les textes un écrêtement, calculé par la CRE, est appliqué et la part d'ARENH attribuée à chaque fournisseur est réduite à due proportion par rapport à leur demande initiale.
- ✓ Pour compenser le volume écrêté manquant, chaque fournisseur complète son approvisionnement par des achats sur le marché de l'énergie. Les fournisseurs (y compris EDF qui réplique le dispositif ARENH) répercutent alors le différentiel de prix entre les achats au prix de marché et le prix de l'ARENH aux clients dont le contrat de fourniture contient une formule d'évolution du prix fonction de l'écrêtement ARENH.

### BON À SAVOIR

Pour avoir la garantie de bénéficier de l'ARENH, il est préférable de souscrire le contrat d'électricité avant la clôture du « guichet ARENH » qui intervient au plus tard le 21 novembre de chaque année. C'est à cette date que les fournisseurs transmettent leurs demandes d'ARENH à la CRE pour une livraison d'électricité au cours de l'année suivante.

## 8 Le prix de l'énergie peut-il augmenter en cours de contrat lorsque ce dernier a été souscrit à prix fixe ?

Le prix de l'énergie n'est qu'une part de la facture : le montant à payer peut varier indépendamment du prix de l'énergie, lorsque d'autres coûts évoluent : coût d'acheminement ou coûts liés à des dispositifs réglementaires (certificats d'économie d'énergie, certificats de production de biogaz, garanties de capacité, quotas de CO2 à partir de 2027...).

En ce qui concerne la part énergie du contrat de fourniture d'électricité, seuls les **contrats à prix fixe dit « non-révisable »** garantissent l'absence de toute augmentation du prix énergie hors taxe facturé, quelles que soient les évolutions des prix sur les marchés et les évolutions des paramètres ARENH (écrêtement, prix ARENH, etc). Ainsi le prix de l'énergie est fixé définitivement pour la période définie par le contrat et n'est pas amené à évoluer.

La plupart des contrats d'électricité dits « à prix fixe » sont à prix fixe révisable : ils comportent des clauses d'évolution répercutant les évolutions du dispositif ARENH (écrêtement, prix ARENH, etc.). Le prix d'un contrat à prix fixe « révisable » ou « indexé ARENH » est généralement moins élevé à la signature du contrat qu'un contrat à prix fixe dit « non révisable ».

### BON À SAVOIR

Votre fournisseur d'énergie vous informe de l'évolution du tarif de votre contrat « indexé ARENH » en fin d'année pour l'année suivante, soit par courrier simple, soit par courriel. Il est donc impératif de surveiller en fin d'année les informations transmises, relatives à la vie de votre contrat.

# LES AIDES

## 9 Quelles sont les aides financières pour réduire sa facture d'énergie ?

### Les aides du cadre temporaire de crise (2022-2024)

Les aides financières à destination des entreprises s'inscrivaient dans le cadre temporaire de crise mis en place par l'Union européenne en 2022, cadre temporaire qui aménageait notamment les règles relatives aux aides d'Etat. En ce qui concerne les consommations 2024, plusieurs aides ont ainsi été maintenues pour les contrats d'électricité professionnels signés ou renouvelés avant le 30 juin 2023 et toujours en vigueur en 2024 :

- Amortisseur électricité pour les PME et pour les TPE. Cette aide est répercutée sur la facture par le fournisseur. Elle permet de réduire le prix moyen annuel de l'électricité à 250 euros/MWh HT hors acheminement sur 75% des volumes consommés (et dans la limite de 90 % de la consommation de référence transmise par le gestionnaire du réseau de distribution) par les PME, et à 230 euros/MWh HT hors acheminement sur 100% des volumes consommés par les TPE, si les critères d'éligibilité sont respectés.
- Guichet d'aide au paiement des factures d'électricité pour les ETI énérgo-intensives.

Ces aides ont pris fin au 31 décembre 2024. Par ailleurs, à partir du 1er février 2025, les taux de l'accise sur l'électricité, anciennement appelée CSPE ou TICFE (taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité), seront rétablis aux niveaux – corrigés de l'inflation – qui auraient dû s'appliquer en 2023 sans le bouclier tarifaire. En revanche la minoration à 0,50 €/MWh des tarifs réduits d'accise pour les entreprises électro-intensives continuera à s'appliquer en 2025 ([lien vers le site impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr))

Des régularisations des montants des aides versées, effectuées en application des conditions de versement des aides, pourront donner lieu à des restitutions a posteriori par le client au fournisseur, notamment si les consommations constatées en fin de période sont moins importantes que celles estimées pour le calcul de l'aide.

Par ailleurs, pour les clients identifiés par la DGFiP comme n'appartenant pas à la catégorie de clients revendiquée dans l'attestation sur l'honneur adressée initialement au fournisseur, les sommes indûment perçues seront récupérées par les fournisseurs et pourront faire l'objet de titres de perception avec majoration en cas de manquement délibéré. S'agissant des aides versées au titre de 2024, les clients concernés ont été informés par leur fournisseur, au plus tard le 31 octobre, de la possibilité de contester cette décision en lui adressant avant le 31 décembre 2024 une requête complémentaire comportant une attestation signée de leur commissaire aux comptes ou de leur expert-comptable. Les clients identifiés comme non éligibles, n'ayant pas déposé de requête ou ayant déposé une requête ne respectant pas les conditions requises, restituent à leur fournisseur le montant des aides perçues. Ces restitutions interviendront en 2025.

### BON À SAVOIR

Les entreprises en difficulté qui souhaitent un accompagnement global de proximité, au-delà de leur contrat de fourniture d'énergie, peuvent solliciter les conseillers départementaux aux entreprises en difficulté. Ils interviennent dans un strict cadre de confidentialité, notamment vis-à-vis du secret des affaires et du secret fiscal. Ces conseillers sont également les points de contact pour demander un étalement de dettes sociales, fiscales, ou de cotisations sociales.

[Lien vers la page dédiée du site impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

### L'accompagnement des entreprises à la transition énergétique

Afin de diminuer votre facture d'électricité ou de gaz, l'efficacité énergétique est un axe à court terme qui vous permet de générer des économies d'énergie, d'optimiser vos consommations énergétiques, de réduire vos émissions carbone et d'assurer votre rentabilité.

Pour accéder à des informations personnalisées sur les actions qui peuvent être mises en place pour réduire votre consommation d'électricité ou de gaz : site Transition écologique des entreprises (lien <https://mission-transition-ecologique.beta.gouv.fr/>).



# LA MÉDIATION

## 10 Qui contacter en cas de litige ?

- ✓ Les entreprises doivent, en premier lieu, privilégier les échanges avec leurs fournisseurs en leur adressant une réclamation formelle.
- ✓ Si le désaccord persiste après le traitement de la réclamation ou en cas d'absence de réponse :
  - Si votre entreprise a moins de 10 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 M€, vous pouvez saisir le **Médiateur national de l'énergie** via le formulaire ([lien](#))
  - Si votre entreprise a au moins 10 salariés ou un chiffre d'affaires supérieur à 2 M€, vous pouvez saisir le **Médiateur des entreprises** ([lien](#))

### BON À SAVOIR

Bon à savoir : quels que soient le nombre de salariés et le chiffre d'affaires de votre entreprise, il est possible de saisir le médiateur mis en place par certains fournisseurs :

- Le médiateur d'EDF ([lien](#))
- Le médiateur d'ENGIE ([lien](#))

- ✓ Le Médiateur des entreprises agit dans le cadre de principes d'action qui sont remis en début de médiation à chacune des parties. Il peut intervenir à l'occasion de tout litige avec votre fournisseur d'énergie, notamment dans le cadre des situations suivantes :
  - Non-respect des conditions contractuelles de fourniture d'énergie
  - Désaccord sur la lisibilité et l'interprétation des clauses du contrat
  - Défaut d'accompagnement ou de conseil lors de la souscription
  - Différend portant sur le calcul de l'ARENH
  - Pression sur les délais et/ou les durées d'engagement
  - Notification d'un refus de renouvellement du contrat
  - Non-respect des règles de la tacite reconduction d'un contrat (délai de prévenance, transmission des nouvelles conditions tarifaires, conditions de résiliation...)
  - Désaccord sur un échéancier de paiement
  - Désaccord sur le montant des cautions ou des garanties
  - Désaccord sur la régularisation ou le retrait des aides par le fournisseur

Cette liste n'est pas limitative. En cas de doute sur l'éligibilité du différend, il est possible de contacter le Médiateur des entreprises pour savoir si votre situation peut donner lieu à une médiation.

[Contacter le Médiateur des entreprises](#)

Aucun médiateur ne peut accompagner une négociation commerciale portant uniquement sur les tarifs.