

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR STRASBOURG ÉLECTRICITE RESEAUX

Où s'adresser en cas de réclamation ?

- S'il s'agit d'un **problème urgent de sécurité** : contactez le service de dépannage d'Électricité de Strasbourg, disponible 24h sur 24h et 7 jours sur 7, au numéro suivant : 03.88.18.74.00 (prix d'une communication normale). **Ce numéro n'est à appeler qu'en cas de panne du réseau d'alimentation électrique, ou en cas de problème urgent de sécurité.**
- S'il s'agit d'une question relative à **votre contrat de fourniture d'électricité** : contactez votre fournisseur dont les coordonnées figurent sur votre facture d'énergie.
- S'il s'agit d'une question relative aux **activités du distributeur de Strasbourg Électricité Réseaux**, notamment aux opérations de raccordement, au déplacement d'un ouvrage du réseau de distribution... vous pouvez :
 - soit adresser votre demande à Strasbourg Électricité Réseaux :
 - directement par internet, via le formulaire contact
 - en envoyant un courrier à : Strasbourg Électricité Réseaux - 26, Boulevard du Président Wilson - 67932 STRASBOURG CEDEX 9
 - en téléphonant au 03 88 20 70 40 (prix d'un appel local).
 - soit contacter votre fournisseur (si vous disposez déjà d'un contrat de fourniture d'électricité) qui pourra solliciter Strasbourg Électricité Réseaux pour disposer des éléments techniques qui lui permettront de répondre à votre réclamation.
- S'il s'agit d'une question relative à **votre contrat d'acheminement** (clients en contrat CARD) contactez le gestionnaire dont les coordonnées figurent sur votre facture d'acheminement.
- Dès réception de votre réclamation, Strasbourg Électricité Réseaux la prend en charge et vous apporte une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours, sauf exception. En cas de nécessité d'extension du délai de traitement, Strasbourg Électricité Réseaux vous communiquera le nouveau délai.
- En cas d'insatisfaction quant au traitement de la réclamation par les services de Strasbourg Électricité Réseaux, il vous est possible d'envoyer un courrier à l'attention de la Direction de Strasbourg Électricité Réseaux en mentionnant dans l'objet : réclamation affaire n°... (Cf. référence dans la réponse envoyée par Strasbourg Électricité Réseaux) et en l'envoyant à :

Strasbourg Électricité Réseaux - 26, Boulevard du Président Wilson - 67932 STRASBOURG CEDEX 9.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation par votre fournisseur, des recours existent et sont propres à chaque fournisseur.
- Enfin, vous pouvez également contacter le médiateur national de l'énergie sur son site internet www.energie-mediateur.fr ou à l'adresse postale : Libre réponse n° 59252, 75443 Paris Cedex 09.