

# Accueil et Traitement des réclamations

## Je souhaite déposer une réclamation

### Il s'agit d'un problème urgent de sécurité :

J'appelle le service de dépannage d'ERDF, disponible 24h sur 24h et 7 jours sur 7, dont les coordonnées figurent sur ma facture d'électricité et sur le [site internet ERDF](#).

### Il s'agit d'une question relative à mon contrat de fourniture d'électricité :

Je contacte mon fournisseur dont les coordonnées figurent sur ma facture. Le fournisseur prend en charge, analyse et apporte une réponse à ma réclamation.

### Il s'agit d'une question concernant l'activité du distributeur :

Notamment, relative au réseau, aux opérations de raccordement, au déplacement d'un ouvrage du réseau de distribution...

Je peux adresser directement ma demande à ERDF. Dans ce cas :

- J'utilise le [formulaire internet](#) ou,
- Je l'adresse à mon interlocuteur local d'ERDF dont les coordonnées figurent dans les annuaires et sur le [site internet ERDF](#).

Dès réception de ma réclamation, ERDF la prend en charge et m'apporte une réponse.

Je peux également contacter mon fournisseur qui pourra solliciter ERDF pour disposer des éléments techniques lui permettant de répondre à ma réclamation.

## Je ne suis pas satisfait de la réponse apportée à ma réclamation

Des recours existent et sont propres à chaque fournisseur. Vous pouvez les contacter.

Pour ERDF, à chaque réponse à votre réclamation, au bas de la page du courrier qui vous est adressé, vous trouvez le recours qui est proposé si vous êtes insatisfaits de la réponse apportée.

