

# CONCESSIONS



## CONCESSIONS ÉLECTRIQUES ET GAZIÈRES - MÉDIATION

*Compétence obligatoire*



### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (**AODE**), TEM organise et gère le service public de l'électricité et de gaz en Mayenne, en lien avec les concessionnaires (Enedis, EDF, GRDF, Primagaz) en lieu et place des communes. TEM assure le contrôle des concessions.

**Médiation :** Les collectivités peuvent solliciter TEM pour des conseils. Concernant les usagers (collectivités, professionnels ou particuliers), TEM apporte une assistance dans le suivi de problématiques en lien avec les distributions publiques d'électricité et de gaz.

Quelques exemples de dossiers les plus fréquents :

- **Travaux** : examen des devis concernant des demandes de déplacements d'ouvrages concédés en gaz ou en électricité, contrôle qualité des chantiers sous maîtrise d'ouvrage des concessionnaires, examen des participations demandées pour le raccordement au réseau de gaz et électrique ;
- **Qualité de l'électricité** : plainte d'usagers auprès de la collectivité, vétusté des ouvrages ;
- **Relations avec les usagers** : informations sur les coupures, problème de relève ;
- **Précarité énergétique** : coupures pour impayés, utilisation du chèque énergie, etc. ;
- **Examen des propositions techniques et financières** du concessionnaire, notamment des raccordements.



### QUELLES DÉMARCHES ?

TEM répond aux sollicitations des communes et des usagers sur la distribution électrique et gaz.

**Pour toute réclamation :**

- Contacter d'abord le fournisseur d'électricité ou gaz, puis transmettre la réponse à TEM si le problème persiste ;
- La collectivité contacte le chargé d'affaires de son secteur par téléphone, courriel ou courrier en apportant des éléments détaillés et factuels. Par exemple : des photos, la copie de courriers d'usagers, la chronologie et l'adresse d'un incident, etc.



### FINANCEMENTS

Prestation	Prise en charge par les communes/EPCI
Accompagnement	TEM apporte <b>gratuitement</b> un accompagnement personnalisé à chaque demande et adapté à la nature des questions. En contrepartie, il sera demandé un retour des avancées du dossier et des résultats obtenus, qu'ils soient satisfaisants ou non.

*À noter : Cet échange est indispensable à TEM pour assurer un retour d'expérience et ainsi améliorer la pertinence de ses actions auprès des concessionnaires électricité et gaz.*