

Comment

introduire

une plainte ?



Les plaintes doivent être

introduites **PAR ÉCRIT** auprès du



Service de Médiation

de l' **ÉNERGIE**

via courrier

Service de Médiation de l'Énergie,

Rue Royale 47 - B-1000 Bruxelles

via fax

02 211 10 69

via le site web

www.mediateurenergie.be au moyen

du formulaire de plainte électronique

via téléphone

02 211 10 60

Uniquement pour obtenir des

informations au sujet (de l'introduction)

d'une plainte ou pour prendre rendez-vous



Votre plainte doit **impérativement** contenir
les données suivantes :

- **nom et adresse**
- **description de la plainte**
- **éventuels documents** éayant ou précisant
la plainte (correspondance, factures,...)

Questions

les plus

fréquentes

Sur le Service fédéral et
autonome ayant la compétence
de traiter les plaintes et/ou
différends entre un client final
et une entreprise d'électricité
et/ou de gaz naturel.

Rue Royale 47 - B-1000 Bruxelles

Tél 02/211 10 60 - Fax 02/211 10 69

www.mediateurenergie.be



Service de Médiation

de l' **ÉNERGIE**



Service de Médiation

de l' **ÉNERGIE**

Quand

déposer

une plainte ?

Avant d'introduire une plainte auprès du Service de Médiation de l'Energie, vous devez **d'abord avoir entrepris des démarches** auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel **en vue d'aboutir à une solution** et **pouvoir apporter les preuves de vos démarches**.

Quelles

plaintes

traitons-nous ?

Le Service de Médiation de l'Energie examine et évalue les plaintes des clients **de fournisseurs d'électricité et de gaz naturel**.

Cas particuliers

Je conteste un montant auprès du Service de Médiation de l'Energie mais mon fournisseur a fixé une date ultime de paiement. Dois-je payer ce montant ?

Le paiement de montants contestés dans une plainte est suspendu pour la durée de l'examen de la plainte par le Service de Médiation de l'Energie pour autant qu'il s'agisse de **plaintes recevables**.

Le Service de Médiation de l'Energie peut-il imposer une solution ou infliger une amende ?

Non. Le Service de Médiation de l'Energie est une instance de médiation indépendante et autonome qui tente de trouver un arrangement à l'amiable entre le plaignant et le fournisseur d'énergie.

Si la tentative d'arrangement à l'amiable échoue, le Service de Médiation de l'Energie peut formuler une recommandation non contraignante à l'intention du fournisseur d'énergie à condition qu'il y ait suffisamment d'éléments juridiques et factuels pour une solution légitime ou équitable.

Un dossier de plainte est donc clôturé si aucun arrangement à l'amiable ne peut être trouvé ou si le fournisseur d'énergie ne marque pas son accord sur une recommandation formulée.

Je suis actuellement en procès avec mon fournisseur. Le Service de Médiation de l'Energie peut-il intervenir ?

Non. Le Service de Médiation de l'Energie ne peut pas traiter de plaintes qui font l'objet d'une procédure juridique, pour lesquelles une action en justice a été intentée ou pour lesquelles une procédure d'arbitrage a été entamée.

En revanche, après la médiation du Service de Médiation, il est encore possible d'entamer une procédure judiciaire.

Il s'agit principalement de plaintes concernant :

- les **factures d'énergie** (factures d'acompte, factures de consommation, factures de clôture) de **fournisseurs commerciaux et sociaux** (gestionnaires de réseaux de distribution), par exemple au sujet :
 - du paiement (remboursement) des factures (domiciliation, notes de crédit, plans de paiement échelonné, ...)
 - des prix et tarifs (changements des prix ou conditions contractuelles, tarifs de distribution ou de raccordement, contributions, taxes, ...)
 - des données des compteurs lors du relevé annuel, en cas de déménagement ou d'occupation d'une habitation, ...
 - d'un changement de fournisseur (résiliation, problèmes de transfert, amendes, ...)
 - d'une (menace de) résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, d'un transfert vers un fournisseur social ou de clôture à la suite d'un refus de payer une facture contestée ou d'un défaut de paiement
 - de la qualité de la prestation de services (absence, retard ou insuffisance de la réponse du fournisseur)

Combien de temps

faut-il pour traiter

votre plainte ?

Le Service de Médiation de l'Energie examine d'abord la **recevabilité** d'une plainte et dispose pour ce faire de **20 jours ouvrables**.

Si une plainte est jugée recevable, **le délai de traitement maximal** de cette plainte est en principe de **40 jours ouvrables**. Pendant ces 40 jours ouvrables, le Service de Médiation de l'Energie tente de trouver un arrangement à l'amiable avec le fournisseur d'énergie ou formule une recommandation.

Ce délai peut être **prolongé une seule fois de 40 jours ouvrables** si la plainte requiert un examen plus approfondi. Le Service de Médiation de l'Energie vous informe le cas échéant d'une telle prolongation du délai de traitement.