

## Comment puis-je contacter mon fournisseur ?

07/04/2020



Vous pouvez contacter le service clientèle de votre fournisseur **par courrier, par téléphone, par e-mail ou via le formulaire de contact/de plaintes sur le site internet de votre fournisseur**. Certains fournisseurs proposent également de les contacter via un «?chat instantané?».

Vous trouverez les coordonnées de votre fournisseur d'énergie sur vos factures et dans votre contrat d'énergie.

En cas de réclamation ou plainte, il est préférable de la formuler par écrit (courrier recommandé, e-mail, etc.). Vous aurez besoin d'une preuve pour pouvoir éventuellement saisir le médiateur fédéral ou régional ou agir en justice.

Si, toutefois, vous préférez contacter votre fournisseur par téléphone, nous vous conseillons de confirmer ensuite votre conversation téléphonique dans un e-mail ou dans une lettre (recommandée) que vous adresserez à votre fournisseur.

Pour vous aider dans votre démarche, vous trouverez des modèles de courrier ici.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas consulter notre rubrique «?Je contacte mon fournisseur?».

Pour plus d'informations sur les plaintes et les recours, n'hésitez pas à consulter notre onglet «?Plaintes et recours?».

Si vous souhaitez une aide pour contacter votre fournisseur, n'hésitez pas à vous adresser à notre service Energie Info Wallonie.

Publié le 7 avril 2020.