

Tableau de synthèse : Réclamations et plaintes

Quel est l'objet de votre plainte ?	Qui contacter ?	Si votre démarche n'aboutit pas, contactez :
La facturation et les contrats		
Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables	Votre fournisseur	Service régional de médiation pour l'énergie
Votre contrat de fourniture	Votre fournisseur	Service fédéral de médiation de l'énergie Ou Service régional de médiation pour l'énergie
Vos factures : - Délais de remboursement ; - Retards d'émission ; - Modification des acomptes ; - Contestation du montant ; - Mauvaise adresse ; - Non prise en compte dans la facture des montants rechargés via le compteur à budget.		
Le service à la clientèle	Votre fournisseur	Service fédéral de médiation de l'énergie
Votre changement de fournisseur	Votre fournisseur	Service fédéral de médiation de l'énergie
Déménagement problématique	Votre fournisseur	Service fédéral de médiation de l'énergie Ou Service régional de médiation pour l'énergie
Compteur et raccordement		
Votre compteur et vos index de consommation : relevé d'index, raccordement, ouverture, travaux, rectification des index, etc.	Votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD)	Service régional de médiation pour l'énergie
Problème technique : - dysfonctionnement du compteur ; - perte sur le réseau ; - appareil électrique défectueux.		
Odeurs de gaz	Votre GRD	
Mesures sociales		
Non application du tarif social à un client protégé	Votre fournisseur ou votre GRD si c'est lui qui vous	Si votre GRD est votre fournisseur : Service régional de médiation pour l'énergie.



	fournit en énergie	Si vous êtes un <u>client protégé fédéral</u> : Service fédéral de médiation de l'énergie
Déclaration en défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget	Votre GRD	Service régional de médiation pour l'énergie
Protection du consommateur		
Pratiques du marché : conditions contractuelles, pratiques de vente déloyales, devoir d'information du consommateur, etc.	Votre fournisseur	Service fédéral de médiation de l'énergie et Service Public Fédéral Economie – DGCM



Avertissement : La législation est en perpétuelle évolution. Malgré une procédure rigoureuse, Energie info Wallonie ne peut garantir la mise à jour permanente des documents.