

Découvrez notre rubrique «?Je dépose plainte devant le médiateur?»»

25/10/2019



Lorsque nous rencontrons un conflit avec notre fournisseur d'énergie ou notre gestionnaire de réseau, il n'est pas toujours facile de le résoudre soi-même, malgré plusieurs e-mails et appels au service clientèle.

Si la situation semble bloquée, vous pouvez toujours faire appel à l'un des deux médiateurs pour l'énergie?: soit le médiateur fédéral de l'énergie (SME), soit le médiateur régional pour l'énergie (SRME). Ces derniers peuvent vous aider gratuitement à trouver une solution avec votre fournisseur ou avec votre gestionnaire de réseau.

Pour vous aider à déposer plainte devant le bon médiateur, consultez notre rubrique Je dépose plainte devant le médiateur . Nous y détaillons les compétences des deux médiateurs, la procédure d'introduction d'une plainte et leur traitement.

Si jamais vous vous trompez de médiateur compétent, pas de panique?! Les services de médiation collaborent?: ils transféreront votre plainte au bon médiateur.

Publié le 25 octobre 2019.