

# Comment puis-je déposer plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie ?

## Notre réponse

Vous pouvez déposer une plainte vous-même auprès du médiateur fédéral de l'énergie, ou vous pouvez solliciter l'aide de votre CPAS ou d'une organisation représentative des consommateurs. Dans ce cas, vous devez donner une procuration au CPAS ou à l'organisme qui dépose une plainte en votre nom.

Pour déposer plainte devant le médiateur fédéral, vous devez soit :

- compléter le **formulaire de plainte en ligne**, sur le site internet du Service de médiation de l'énergie (SME),
- **envoyer un courrier** au Service de médiation de l'énergie :
  - Par courrier au *Médiateur de l'énergie, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6 à 100 Bruxelles*;
  - Par fax, au 02 /211.10.69
- **vous rendre dans les bureaux du médiateur fédéral** de l'énergie, durant les heures d'ouverture.

Vous trouverez les heures d'ouverture sur le site du médiateur fédéral.

## Références légales

- Article 2 de l'arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie
- Article 3 du règlement de procédure du Service de Médiation
- Article 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité
- Article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

## Documents type

Date de mise à jour: Lundi 28/09/20