

Quels éléments doit contenir ma plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie ?

Notre réponse

Votre plainte **doit mentionner** :

- votre nom, prénom et votre adresse,
- une description du conflit avec votre fournisseur : quel est le problème ?
- quelles démarches avez-vous entreprises auprès de votre fournisseur ?
- etc.

Vous devez **joindre** à votre plainte **une copie de tous les documents que vous estimez utiles** pour comprendre le conflit avec votre fournisseur. Par exemple :

- le contrat d'énergie ou la facture que vous contestez,
- les conditions générales,
- vos échanges d'e-mails avec votre fournisseur,
- etc.

Vous devez joindre également **une procuration** si vous effectuez les démarches pour quelqu'un d'autre.

Références légales

- Article 2 de l'arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie
- Article 4 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: Jeudi 17/10/19