Comment le médiateur fédéral de l’énergie traitera-t-il ma plainte ?

Notre réponse

Dans les 20 jours ouvrables qui suivent la réception de votre plainte, le médiateur fédéral vous informe par écrit si votre plainte est recevable et si elle peut être traitée.

Si votre **plainte n’est pas recevable**, le médiateur vous explique les raisons pour lesquelles il ne peut pas traiter votre plainte (aucune démarche préalable auprès du fournisseur, etc.).

Si votre **plainte est recevable**, le médiateur fédéral traite votre plainte. Il essayera de trouver un accord amiable entre votre fournisseur et vous sur le conflit qui vous oppose.

Le médiateur fédéral de l’énergie informe votre fournisseur de votre plainte. Votre fournisseur peut exprimer son point de vue, par écrit, sur le conflit qui vous oppose.

Le médiateur fédéral peut également vous convoquer pour vous entendre. Dans ce cas, vous pouvez vous faire assister par une personne de votre choix.

Si votre plainte est complexe, le médiateur peut se faire assister par des experts.

Après examen de votre plainte, le médiateur fédéral de l’énergie va tenter de trouver une solution à l'amiable avec votre fournisseur :

- S’il y parvient, le médiateur clôture votre dossier. Il vous envoie ensuite, par écrit, une confirmation de l’accord amiable obtenu.
- S’il n’y parvient pas, le médiateur formule une recommandation non-contraignante à l'entreprise d'électricité ou de gaz et vous en envoie une copie.

Le médiateur fédéral a 90 jours pour traiter votre plainte. Attention ! Ce délai de 90 jours peut être prolongé une fois, pour une nouvelle durée de 90 jours. Le médiateur fédéral doit vous avertir de cette prolongation du délai.

Bon à savoir ! Si votre plainte est recevable, **la procédure de perception** par votre fournisseur d’énergie est **suspendue.** Votre fournisseur ne peut donc plus vous réclamer des frais de rappel, demander la pose d’un compteur à budget, etc., tant que le médiateur fédéral n’a pas formulé une recommandation ou qu’aucune résolution amiable du conflit ne soit trouvée.

Bon à savoir ! Si votre plainte est recevable**, le délai de prescription** est également **suspendu**.

Bon à savoir ! Le médiateur fédéral n’est pas compétent pour imposer des amendes administratives. Il peut cependant décider de transmettre le dossier à la Commission wallonne pour l’énergie (CWaPE) ou à la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, pour toute suite jugée utile vis-à-vis de l’opérateur concerné.

Références légales

- 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
- Arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie
- Articles 4, 11 et suivants du règlement de procédure du Service de Médiation

Documents type

Date de mise à jour: Lundi 28/09/20