

# Quels éléments doit contenir ma plainte devant le médiateur régional pour l'énergie ?

## Notre réponse

Votre plainte **doit mentionner** :

- votre nom, prénom et votre adresse,
- le nom de votre fournisseur et/ou votre gestionnaire de réseau (GRD),
- votre numéro de client ou le code EAN de votre compteur gaz et/ou électricité,
- un exposé clair du comportement dénoncé et des éléments qui peuvent appuyer votre plainte,
- les démarches préalables que vous avez entreprises pour résoudre le litige.

Pour prouver vos démarches préalables auprès de votre fournisseur/GRD, vous devez **joindre à** votre plainte **une copie des différents échanges d'e-mails, courriers ou fax** avec votre fournisseur et/ou GRD.

Ces pièces justificatives permettent également au médiateur régional de vérifier que vous agissez bien dans les 12 mois à dater de vos dernières démarches auprès de votre fournisseur/GRD pour régler votre conflit avec ce(s) dernier(s).

Vous pouvez joindre également à votre plainte **tout autre document justificatif** que vous estimez utile. Par exemple :

- la facture que vous contestez,
- votre dernier relevé d'index,
- Etc.

**Bon à savoir !** Pour les plaintes urgentes (coupure imminente, placement d'un compteur à budget, etc.), le médiateur régional pour l'énergie n'exige pas que vous ayez déjà fait des démarches préalables auprès de votre fournisseur/gestionnaire de réseau.

## Références légales

Article 12 §2 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie

## Documents type

Date de mise à jour: Lundi 28/09/20