

# Comment le médiateur régional pour l'énergie traitera-t-il ma plainte ?

## Notre réponse

Dans les 30 jours suivant la réception de votre plainte, le médiateur régional pour l'énergie vous envoie un **accusé de réception**. Celui-ci indique :

- si votre demande est recevable ou non,  
*Pour plus d'informations, voyez notre fiche «A quelles conditions puis-je déposer plainte devant le médiateur régional ? » ,*
- si votre plainte est fondée ou non,
- si le litige avec votre fournisseur/gestionnaire de réseau (GRD) relève bien des compétences de la Région wallonne.

L'accusé de réception indique également le nom de l'agent chargé de traiter votre plainte.

Le médiateur prévient la partie adverse (votre fournisseur ou gestionnaire de réseau). La partie adverse doit lui communiquer ses observations et ses arguments dans un délai de 40 jours.

**Dans un délai de 90 jours** (à dater de la réception de la plainte), **le médiateur vous adresse ses recommandations écrites**.

Le médiateur régional pour l'énergie tente de trouver une solution à l'amiable entre votre fournisseur /GRD et vous. Cependant, ses recommandations n'ont pas d'effet contraignant. Cela signifie que le médiateur ne peut pas forcer les parties à adopter tel ou tel comportement.

**Bon à savoir !** En cas de non-respect de la législation, le médiateur peut transmettre le dossier au comité de direction de la CWaPE. Celui-ci peut alors entamer une procédure pouvant aboutir à l'imposition d'une amende administrative à l'encontre du fournisseur ou du GRD qui n'a pas respecté ses obligations prévues dans la loi.

## Références légales

- Articles 13 et suivants de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie
- Article 40 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