Puis-je introduire une plainte en urgence devant le médiateur régional pour l’énergie ?

Notre réponse

Oui.

Le médiateur régional pour l’énergie peut traiter une plainte en urgence.

C’est le cas, par exemple, pour :

- une activation de fourniture au gaz et/ou à l’électricité,
- une menace de coupure imminente :

- dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget, si le gestionnaire de réseau de distribution a envoyé le courrier recommandé annonçant la coupure,
- dans le cadre d'une procédure de régularisation d'un déménagement problématique, lorsque la visite à domicile du gestionnaire de réseau de distribution a été effectuée,
- lorsqu'un compteur à budget a été placé et que le consommateur rencontre un problème technique touchant au rechargement de sa carte,

- dans le cadre d’une coupure irrégulière car votre fournisseur n’a pas respecté la procédure de défaut de paiement,
- etc.

Si vous déposez une plainte et demandez son traitement en urgence par le médiateur régional, vous devez **expliquer clairement** dans votre plainte **les motifs qui justifient l’urgence** (par exemple : un risque de coupure, la pose d’un compteur à budget, etc.).

Si le médiateur régional considère que l'urgence est fondée, il **traite votre plainte** dans un **délai maximal de 15 jours** suivant la réception de votre plainte. En pratique, il arrive au médiateur régional d’intervenir dans **un délai plus court** pour traiter une situation urgente.

Par contre, si le médiateur régional considère que l'urgence n'est pas fondée, la procédure normale s'applique. Le médiateur régional vous explique les raisons pour lesquelles il considère votre plainte non-urgente.

Pour plus d’informations sur la procédure normale devant le médiateur régional, voyez notre fiche « Comment le médiateur régional traitera-t-il ma plainte ? ».

Bon à savoir ! Pour les plaintes urgentes, le médiateur régional n’exige pas que vous ayez déjà fait des démarches préalables auprès de votre fournisseur/gestionnaire de réseau.

Références légales

- Article 17 de l’arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie

Documents type