

# A quelles conditions puis-je déposer plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie ?

## Notre réponse

Pour porter plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie, vous devez avoir fait des **démarches préalables** auprès de votre fournisseur d'énergie pour recevoir les informations demandées et/ou tenter de résoudre votre conflit.

Ces démarches préalables doivent être faites **par écrit** (courrier, e-mail, fax). Vous devez transmettre ces documents écrits au médiateur fédéral.

Un conseil : si vous contactez votre fournisseur par téléphone, pensez à noter la date de l'appel, l'heure approximative et le nom de l'agent du service clientèle sur un morceau de papier. Lors de la description de votre plainte, vous pourrez transmettre ces informations au médiateur fédéral.

**Attention !** Vous devez **agir dans les 12 mois à dater des dernières démarches** entreprises pour résoudre votre conflit avec votre fournisseur. Si vous introduisez une plainte passé ce délai, le médiateur fédéral peut refuser d'intervenir.

**Attention !** Si une procédure en justice ou une procédure d'arbitrage est entamée, le médiateur fédéral n'interviendra pas. De même, il se déclarera incompétent si une décision de justice a été rendue sur le même conflit.

**Bon à savoir !** Si votre plainte est recevable, **la procédure de perception** par votre fournisseur d'énergie est **suspendue**.

*Pour plus d'informations, voyez notre fiche « La procédure de recouvrement de ma facture est-elle suspendue si je porte plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie ? ».*

## Références légales

- Articles 4 et 15 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: Lundi 28/09/20