

## Comment puis-je contacter mon fournisseur ?

### Notre réponse

Vous pouvez contacter le service clientèle de votre fournisseur **par courrier, par téléphone, par e-mail ou via le formulaire de contact/de plaintes sur le site internet de votre fournisseur.**

Vous trouverez les coordonnées de votre fournisseur d'énergie sur vos factures et dans votre contrat d'énergie.

En cas de réclamation ou plainte, il est préférable de la formuler **par écrit** (courrier recommandé, e-mail, etc.). Vous aurez besoin d'une preuve pour pouvoir éventuellement saisir le médiateur fédéral ou régional ou agir en justice.

Si, toutefois, vous préférez contacter votre fournisseur par téléphone, nous vous conseillons de confirmer ensuite votre conversation téléphonique dans un e-mail ou dans une lettre (recommandée) que vous adresserez à votre fournisseur.

### Références légales

- Articles 4 et 7 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Articles 4 et 7 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Article 2.4.1 de l'Accord - Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz (2018)

### Documents type

Date de mise à jour: Lundi 28/09/20