



TABLEAU SYNTHÉTIQUE : LES PROCÉDURES DE PLAINTES EN MATIÈRE D'ÉNERGIE

Quel est l'objet de la plainte ?	Qui contacter ?
La facturation et les contrats	
L'offre (qualité, refus, etc.)	Fournisseur
Le contrat de fourniture	Fournisseur
La facturation	Fournisseur
La fourniture d'énergie (qualité, activation, coupure, énergie verte et cogénération, etc.)	Fournisseur
Le service à la clientèle (qualité, déficience, etc.)	Fournisseur
Les changements de fournisseur (déménagement, changement de client, etc.)	BRUGEL
L'installation	
Le raccordement (délais, retard, refus, travaux à effectuer, etc.)	SIBELGA
Le code EAN (inversion, etc.)	SIBELGA
Le compteur (relevé, ouverture, fermeture, dysfonctionnement, inversion, changement, rectification des index, etc.)	SIBELGA
Les consommations sans contrats (bris de scellés, etc.)	SIBELGA
Les dépannages (électricité, gaz naturel, etc.)	SIBELGA
Les odeurs de gaz	SIBELGA
L'accès au réseau de distribution	SIBELGA
L'application du règlement technique du réseau de distribution	SIBELGA
Les mesures sociales	
Les mesures sociales (limiteur de puissance, tarif social, statut de client protégé, etc.)	SIBELGA
Le cadre législatif	
La violation de la législation fédérale	Fournisseur
Le non-respect de l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz"	Fournisseur
Le non-respect du code de conduite pour la "vente en dehors de l'entreprise" et la "vente à distance"	Fournisseur
Les obligations de service public en Région de Bruxelles-Capitale	BRUGEL



Si la démarche n'aboutit pas, il est possible d'introduire une plainte auprès du Service fédéral de Médiation de l'Énergie. Le cas échéant, le Service de Médiation transmettra la plainte au service compétent pour traiter celle-ci.