

Ombudsdienst voor energie

Indien u een probleem hebt met uw factuur, gelieve dan eerst onze klantendienst te contacteren. Indien er geen oplossing wordt gevonden, kan u zich wenden tot de Ombudsdienst voor energie.

De Ombudsdienst behandelt klachten over de energiefacturen van elektriciteits- of aardgasbedrijven. Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de aanklager voorafgaandelijk reeds bij het elektriciteits- of aardgasbedrijf stappen heeft ondernomen.

U moet uw klacht schriftelijk indienen :

- Door het invullen van een klachtenformulier beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be;
- Per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koningsstraat 47, 1000 Brussel;
- Per fax op het nummer 02/211.10.69.

Service de médiation de l'énergie

Si vous avez un problème avec votre facturation, veuillez d'abord prendre contact avec notre service clientèle. Si aucune solution n'est trouvée, il vous est loisible de solliciter le Service de médiation de l'énergie.

Celui-ci traite les plaintes relatives aux factures d'énergie des entreprises d'électricité ou de gaz naturel. Les plaintes ne seront déclarées recevables que lorsque le plaignant aura au préalable déjà entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel concernée.

Vous devez introduire une plainte par écrit:

- En complétant un formulaire de plainte, disponible sur www.mediateurenergie.be;
- Par lettre adressée au Service de médiation de l'énergie, Rue Royale 47, 1000 Bruxelles;
- Par fax au numéro 02/211.10.69.