Dans quels cas puis-je déposer plainte devant le médiateur régional pour l'énergie?

Notre réponse

Le service régional de médiation pour l'énergie (SRME) est compétent pour examiner les plaintes concernant les activités d'un gestionnaire de réseau (GRD) ou les obligations régionales imposées aux fournisseurs.

Le SRME intervient notamment pour :

- un retard dans l'envoi d'une facture de décompte,
- un déménagement problématique,
- un placement d'un compteur à budget,
- un dysfonctionnement d'un compteur gaz/électricité,
- un problèmes de raccordement au gaz/électricité,
- l'absence de réponse d'un fournisseur dans les 10 jours ouvrables d'une demande de contrat d'énergie ou d'une contestation d'une facture,
- etc.

Bon à savoir ! Les services de médiation pour l'énergie collaborent. Si votre plainte n'arrive pas auprès du bon médiateur, celui que vous avez contacté transmet le dossier au médiateur compétent dans les meilleurs délais et vous en informe.
En cas de plainte urgente (par exemple, une coupure irrégulière imminente ou qui s'est déjà produite), les 2 services de médiation sont compétents pour intervenir.

Références légales

- Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie
- Article 48 §1 du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- Article 37 du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- Article 7 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Article 27 §1bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

Documents type

Date de mise à jour: Mardi 05/12/23