Quel médiateur est compétent pour traiter ma plainte ?

Notre réponse

En matière d'énergie, il existe **deux services de médiation de l'énergie** : l'un est fédéral, l'autre, régional.

Le **service fédéral de médiation de l'énergie (SME)** est compétent pour les conflits liés aux matières gérées par l'Etat fédéral (protection des consommateurs, contestation des factures, calcul du tarif social, etc.).
Pour plus d'informations, voyez notre fiche « Dans quel cas puis-je déposer plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie ? ».

Au niveau de la Région wallonne, un **Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)**, existe au sein de la Commission Wallonne pour l'Energie (le régulateur wallon du marché de l'énergie). Le SRME est compétent pour les conflits liés aux matières gérées par la Région wallonne (activation du prépaiement, relevés d'index, procédure de défaut de paiement, etc.).
Pour plus d'informations, voyez notre fiche « Dans quel cas puis-je déposer plainte devant le médiateur régional de l'énergie ? ».

Bon à savoir ! En cas d'urgence (notamment en cas de coupure déjà produite ou programmée), les deux médiateurs sont compétents pour traiter votre plainte.

Voyez également notre tableau de synthèse dans l'onglet document utile.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement du marché de l'énergie, voyez notre page « L'énergie en Wallonie ».

Références légales

- 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
- 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

Documents type

Tableau de synthèse: Réclamations et plaintes

Date de mise à jour: Vendredi 06/02/26