

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 traiter toutes les conflits liés aux matières gérées par l'Etat fédéral (protection des consommateurs, 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)**, a été mis en place au sein de la CWaPE. Le SRME est compétent pour traiter tous les conflits liés aux matières gérées par la Région wallonne (placement de compteur à budget, relevés d'index, 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

Documents type

Tableau de synthèse: Réclamations et plaintes

Date de mise à jour: Lundi 28/09/20