

Quel médiateur est compétent pour traiter ma plainte avec mon fournisseur d'énergie?

05/02/2020



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. Le médiateur fédéral intervient notamment pour les conflits liés au démarchage, à la qualité du service clientèle, au paiement des factures (acomptes, factures de régularisation et de clôture), au changement de fournisseur, aux conditions générales, au délai de prescription, etc.

Bon à savoir ! Le médiateur fédéral de l'énergie est également compétent pour traiter les plaintes relatives aux contrats accessoires proposés par un fournisseur d'énergie (entretien de la chaudière, pose de panneaux photovoltaïques, etc.), si le consommateur a un contrat d'énergie chez ce même fournisseur.

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

Bon à savoir ! Les services de médiation d'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.

Vous pouvez consulter notre tableau de synthèse ici.

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

