

# Médiateurs

## Notre réponse

Deux services de médiation sont accessibles au consommateur. L'un est fédéral, l'autre régional.

Le **Service fédéral de médiation de l'énergie (SME)** s'occupe principalement des demandes et des plaintes contre les fournisseurs concernant la qualité du service clientèle, le paiement ou la contestation de vos factures, votre contrat, etc.

Le **Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)**, institué au sein de la Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE), est compétent pour :

- Gérer les plaintes adressées contre les gestionnaires de réseaux de distribution à propos de problèmes de raccordement, d'erreurs d'index, de placement du compteur à budget, de déménagements problématiques, ou de toute autre difficulté liée à l'application des mesures de protection des consommateurs résidentiels, en particulier les consommateurs les plus fragilisés ("obligations de service public" à caractère social) ;
- Traiter une série de plaintes à l'encontre de fournisseurs, pour autant que celles-ci concernent une compétence régionale (par exemple si le fournisseur ne répond pas dans le délai de 10 jours pour une demande d'offre de contrat de fourniture) ;
- Répondre à vos questions concernant l'organisation des marchés du gaz et de l'électricité.

Pour être recevable, **toute plainte doit d'abord être adressée au fournisseur ou au GRD concerné.**

Si votre plainte n'est pas du ressort du médiateur que vous avez contacté, celui-ci s'engage à la transférer vers l'autorité compétente. Une plainte recevable sera donc de toute façon traitée par le service compétent.

En cas de **pratiques commerciales déloyales** de la part d'un fournisseur, **la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du Service Public Fédéral Économie** peut également recevoir votre plainte.

## Voir aussi !

Fiche « Je dépose une plainte »

## Références légales

## Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 10/10/18