

# 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