

# Dans quels cas puis-je déposer plainte devant le médiateur fédéral de l'énergie ?

## Notre réponse

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie (SME) est compétent pour traiter les plaintes relevant des matières fédérales.

Le médiateur fédéral intervient notamment pour les conflits liés :

- au démarchage,
- au tarif,
- 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.

**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.

En cas de plainte urgente (par exemple, une coupure irrégulière imminente ou déjà produite), les deux services de médiation sont compétents pour intervenir.

## 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
- Arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie
- Règlement de procédure du Service de Médiation

## Documents type

Date de mise à jour: Mardi 21/03/23