



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Service régional
de médiation pour l'**Énergie**

Ce formulaire est à renvoyer à :

Soit par courrier:

CWaPE (Commission wallonne pour l'énergie)
Service régional de médiation
route de Louvain-la-Neuve, 4 boîte 12
5001 BELGRADE (Namur)

Soit par fax: 081/330811

Soit par e-mail: srm@cwape.be

FORMULAIRE DE PLAINTE

Pour être recevable, la plainte doit au moins répondre aux conditions suivantes:

- Les dernières démarches vis-à-vis de l'acteur concerné ne remontent pas à plus d'un an;
- Le demandeur doit démontrer qu'une démarche amiable a été préalablement entamée par écrit auprès du fournisseur d'énergie ou du GRD*** concerné (copie de courrier(s) à annexer obligatoirement au formulaire). Les démarches peuvent avoir été réalisées par courrier postal, fax ou e-mail.

Si une coupure irrégulière de votre alimentation en électricité et/ou en gaz est imminente ou déjà réalisée, la preuve des démarches amiables est souhaitable mais facultative. Une copie du courrier recommandé de votre gestionnaire de réseau annonçant la date de coupure doit toutefois être jointe au présent formulaire.

COORDONNÉES DU PLAIGNANT*

NOM et PRÉNOM

(ou dénomination sociale si société)

Adresse concernée par le litige

Code postal - Ville

Adresse de correspondance

(A compléter uniquement si différente)

Code postal - Ville

e-mail

Téléphone

GSM

La plainte concerne : L'électricité Le gaz L'électricité et le gaz

Code EAN**
Electricité 54

Code EAN**
Gaz 54

Fournisseur

GRD***

COORDONNÉES DE L'INTERMÉDIAIRE *(A compléter uniquement si vous déposez une plainte pour une autre personne.)*

NOM et PRÉNOM

(ou dénomination sociale si société)

Lien avec le plaignant

Adresse de correspondance

(uniquement si différente)

Code postal - Ville

e-mail

Téléphone

GSM

CHOIX DE LA PROCÉDURE

MÉDIATION - La procédure de médiation est la procédure standard, au cours de laquelle nous examinons les plaintes susceptibles de faire apparaître une infraction par rapport à la législation wallonne relative au marché du gaz et/ou de l'électricité. Au cours de cette procédure, essentiellement écrite, nous interpellons les acteurs concernés afin de recueillir leur point de vue, de faire des recommandations et, le cas échéant, de les contraindre à régulariser la situation.

Cochez cette case si une coupure irrégulière de votre alimentation en électricité/gaz est imminente (réception du courrier recommandé du gestionnaire de réseau annonçant la date de coupure) ou déjà réalisée. Le cas échéant, votre plainte sera traitée selon une procédure d'urgence.

CONCILIATION - La procédure de conciliation est prévue par les articles 18 et suivants de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie. Cette procédure implique l'accord de la partie adverse et la tenue d'audiences en nos bureaux. Elle est normalement destinée aux clients professionnels (et non aux particuliers).

CATÉGORIE DE LA PLAINTÉ

Problème technique lié à votre compteur	Problème lié à votre déménagement
Contestation de vos index	Absence de reconnaissance de votre statut de client protégé
Retard d'envoi de votre facture annuelle de régularisation	Non respect de la procédure en matière de défaut de paiement
Retard de remboursement suite à votre facture de régularisation	Problème lié à votre contrat
Mentions obligatoires sur votre facture	Problème lié à votre (ou à la pose d'un) compteur à budget
Retard ou absence de réponse à votre demande écrite	Problème lié au tarif d'utilisation du réseau et autres prestations du GRD***
Erreur dans la mention de votre code EAN**	Divers

DÉMARCHES PRÉALABLES

Avez-vous déjà contacté par écrit (courrier, fax, e-mail) votre fournisseur d'énergie et/ou votre GRD*** ? OUI NON

Si votre réponse est OUI, pourriez-vous préciser: A qui ? A quelle date ?

Si votre réponse est OUI, merci de bien vouloir joindre une copie de cet envoi au présent formulaire.

Si votre réponse est NON, nous attirons votre attention sur le fait que, selon l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, une plainte sera jugée recevable uniquement si le demandeur joint à sa plainte une preuve d'une démarche amiable écrite entamée auprès de l'acteur concerné par son litige. Sauf en cas de coupure imminente.

BREF DESCRIPTIF DE LA PLAINTÉ *(vous pouvez joindre également un résumé en annexe)*

Date de la plainte:

Signature:

* Conformément aux dispositions de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, il vous est permis en tout temps d'accéder à vos données et de les corriger. Vous avez également le droit de vous opposer gratuitement à leur traitement et à leur communication à des tiers. Il vous suffit pour cela de nous écrire.

** Code d'identification du compteur composé de 18 chiffres

*** Gestionnaire du réseau de distribution