Wallonie service public SPW

CWaPE

Ce formulaire doit être complété et soumis électroniquement. Il sera traité par l'administration renseigné ci-contre ➔

Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE)
Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)

Route de Louvain-la-Neuve 4 boite 12
5001 Belgrade (Namur)

Contact :
Tel : 081/32.53.02
Email : srme@cwape.be

Dépôt d'une plainte auprès du Service régional de médiation de l'énergie (SRME)

SRME
Service régional de médiation pour l'énergie

Objet

Ce formulaire vous permet de déposer une plainte auprès du Service régional de médiation de l'énergie (SRME) vis-à-vis de fournisseurs d'énergie et/ou de gestionnaires de réseau de distribution (GRD). Nous vous rappelons qu'il est dans votre intérêt d'être le plus exhaustif possible afin de traiter au mieux votre dossier.
Pour que la plainte soit recevable, vous devez transmettre les documents suivants au SRME :

- Copie de votre réclamation écrite (email, espace client, courrier, chat, etc) qui a été initialement introduite auprès du fournisseur et/ou du GRD concerné(s).
- Copie de la réponse éventuelle du fournisseur et/ou du GRD concerné(s). Il est également préférable que tout autre document qui semble essentiel soit également annexé au dossier (ex : copie de la facture contestée, document de reprise des énergies, photo du compteur et des index …).

Cette démarche préalable n'est pas obligatoire lorsqu'il s'agit d'un cas d'urgence (cas réservés généralement aux coupures irrégulières imminentes ou qui se seraient déjà produites).
Attention :

- Le SRME attire votre attention sur le fait que vos dernières démarches écrites avec l'acteur concerné doivent dater de moins d'un an.
- La plainte doit concerner les compétences du SRME. A défaut, vous serez orienté vers un autre organisme.

Public

Toute personne ou entreprise concernée par un litige avec son fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau de distribution.

Réglementation

Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

1. Renseignements généraux

Pour qui introduisez-vous cette demande ?

☐ Pour vous-même

☐ Pour le compte d'une autre personne/entreprise en tant que tiers

Vous devrez joindre la procuration que vous avez reçue du demandeur après avoir complété ce formulaire.

1.1. Identification du tiers

Vous êtes :

☐ un **particulier**

Nom | Prénom

Adresse

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone | Téléphone | Téléphone

E-mail

☐ une **personne physique (indépendant)**

Nom | Prénom

Numéro d'entreprise

. .

Adresse

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone | Téléphone | Téléphone

E-mail

☐ une **personne morale**

Numéro d'entreprise

. .

Dénomination

Forme juridique

Adresse du siège social

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone | Téléphone | Téléphone

E-mail

1.2. Identification du plaignant

Le plaignant est :

☐ un **particulier**

Nom | Prénom

Adresse

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone | Téléphone | Téléphone

E-mail

☐ une **personne physique (indépendant)**

Nom | Prénom

Numéro d'entreprise

. .

Adresse

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone | Téléphone | Téléphone

E-mail

☐ une **personne morale**

Numéro d'entreprise

. .

Dénomination

Forme juridique

Adresse du siège social

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone | Téléphone | Téléphone

E-mail

2. Objet de la plainte

La plainte concerne-t-elle le domicile du plaignant/le siège social de l'entreprise ?

☐ Oui

☐ Non

Rue | Numéro | Boîte

Code postal | Localité

La plainte concerne

☐ L'électricité

Code EAN

5414. . . . . [1]

☐ Le gaz

Code EAN

5414. . . . . [2]

Votre plainte nécessite-t-elle un traitement urgent ?

☐ Oui

Justification de l'urgence

☐ Absence d'électricité et/ou de gaz ou risque de coupure imminente

Pour quelles raisons ?

☐ A la suite d'un emménagement.

☐ En raison d'une difficulté à activer un nouveau contrat de fourniture.

☐ Dans le cadre d'une situation de défaut de paiement

☐ En raison de la résiliation de votre contrat de la part du fournisseur.

☐ Dans le cadre d'un incident sur le réseau ou de travaux programmés par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD)

☐ Retard de réalisation de travaux de raccordement au réseau ou de modification d'un raccordement existant.

Si vous avez contacté au préalable votre fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution (GRD), merci de joindre une copie de la plainte déposée et des échanges.

☐ Non

⚠ Attention, **les cas d'urgence sont généralement réservés aux coupures irrégulières imminentes ou qui se seraient déjà produites.** Le SRME se réserve le droit de refuser le caractère urgent de votre demande et de vous demander de compléter votre dossier. En cas de doute, appelez nos services pendant les heures ouvrables au 081/32.53.02 pour un accompagnement personnalisé.

2.1. Acteur contacté au préalable

Vous devrez joindre une copie de la plainte déposée auprès de l'acteur concerné après avoir complété ce formulaire.

Quel acteur avez-vous contacté avant d'introduire cette plainte ?

☐ Le fournisseur d'énergie

Nom du fournisseur

☐ Le gestionnaire de réseau de distribution (GRD)

Nom du GRD

Avez-vous reçu une réponse de cet acteur que vous jugez insatisfaisante ?

☐ Oui

Vous devrez joindre une copie de la réponse reçue de l'acteur après avoir complété ce formulaire.

☐ Non

[1] Le code EAN est composé de 18 chiffres et commence par 5414. Il se trouve sur votre facture d'énergie ou sur demande auprès de votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD)

[2] Le code EAN est composé de 18 chiffres et commence par 5414. Il se trouve sur votre facture d'énergie ou sur demande auprès de votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD)

2.2. Motif de la plainte

Après avoir complété ce formulaire, veuillez également joindre une copie de tout document utile et pertinent pour appuyer votre dossier (ex : facture contestée, copie d'un document de reprise des énergies en cas de déménagement, photo du compteur ou de l'index, etc.)

Quels étaient les motifs de votre plainte ?

☐ Index / consommations
☐ Photovoltaïque (compensation, injection, tension réseau, ...)
☐ Technique (réseau, raccordement, compteur, ...)
☐ Défaut de paiement / placement de compteur à prépaiement / résiliation de contrat
☐ Coûts / tarifs de réseau de distribution
☐ Retard de facturation et/ou de remboursement
☐ Déménagement problématique
☐ Code EAN (mauvaise attribution, ...)
☐ Client protégé (tarif social, ...)
☐ Compteur à prépaiement (problèmes de rechargement, autocoupure …)
☐ Contrat de fourniture
☐ Autres

2.3. Description de la plainte auprès de nos services

Décrivez brièvement votre plainte et précisez les éléments nouveaux qui sont survenus depuis que vous avez contacté le fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution (ex : réception de nouvelles factures, coupure d'électricité, etc.)

3. Déclaration sur l'honneur

Nom

Prénom

☐ Déclare sur l'honneur que les renseignements mentionnés dans le présent formulaire sont exacts et complets.

4. Protection de la vie privée et voies de recours

4.1. Protection de la vie privée

Comme le veut le Règlement général sur la protection des données (RGPD), nous vous signalons que :

- les données que vous fournissez en complétant le formulaire sont destinées à assurer le traitement de votre demande et le suivi de votre dossier au sein du Service Public de Wallonie et de la CWaPE ;
- ces données seront transmises exclusivement à la CWaPE ;
- vous pouvez avoir accès aux données à caractère personnel vous concernant qui sont éventuellement détenues par le Service Public de Wallonie en introduisant une demande via le formulaire « Demande de droit d'accès à mes données personnelles » ;
- vous pouvez exercer le droit à la rectification de vos données en vous adressant aux administrations du Service Public de Wallonie avec lesquelles vous êtes en contact ou auprès de la CWaPE ;
- les droits à l'effacement des données, à la limitation du traitement et à l'opposition au traitement ne peuvent s'exercer que dans certains cas spécifiques et limités vis-à-vis des autorités publiques. L'administration du Service Public de Wallonie avec laquelle vous êtes en contact, vous précisera si l'exercice de tels droits est possible pour le traitement concerné.

4.2. Voies de recours

En introduisant votre plainte auprès du SRME, vous optez pour un processus de résolution amiable de votre litige au cours duquel l'organisme intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant.

La saisine du Service régional de médiation pour l'énergie n'exclut pas que vous puissiez ultérieurement soumettre la contestation aux Cours et Tribunaux de l'ordre judiciaire si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la médiation et n'est pas de nature à interrompre l'éventuel délai de prescription de votre recours en justice.