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 relative à une demande d'indemnisation 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 concernant une demande d'indemnisation que vous avez tenté d'obtenir, sans succès, auprès d'un fournisseur d'énergie ou d'un gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

Pour que la plainte soit recevable, vous devez transmettre les documents suivants au SRME :

- Copie de votre demande d'indemnisation qui a été initialement introduite par écrit auprès du responsable présumé du dommage (gestionnaire de réseau ou fournisseur).
- Copie de la réponse éventuelle du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ou du fournisseur. Tout autre document qui vous semble essentiel peut être annexé également au dossier.

Attention :

- Le SRME se réserve le droit de vous demander tout complément d'informations afin de recevoir votre dossier et d'émettre un avis le cas échéant.
- Le SRME attire votre attention sur le fait que toute demande devrait être adressée généralement dans les 3 mois à dater de la notification de la décision contestée ou, en l'absence de réponse de la partie adverse, à dater de la date ultime à laquelle elle devait se prononcer sur la demande d'indemnisation.

Public

Toute personne ou entreprise concernée par un dommage pour lequel elle n'a pas su être indemnisée

Réglementation

- Articles 25bis à 25octies et 31bis à 31quater du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ;
- Articles 25bis à 25sexies et 30ter à 30quinquies du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

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]

2.1. Acteur contacté au préalable

Vous devrez joindre une copie de la demande d'indemnisation envoyée à 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

2.2. Motif de la demande d'indemnisation

Selon le cas d'indemnisation, veuillez également joindre une copie de tout document utile et pertinent pour appuyer votre dossier (ex : copie de l'offre de raccordement au réseau, factures du matériel endommagé, photos et rapports d'expert, …)

Quels étaient les motifs de votre demande d'indemnisation ?

☐ Coupure irrégulière de la fourniture d'électricité ou de gaz
☐ Coupure d'électricité non-programmée de plus de 6 heures
☐ Dommage matériels et/ou corporels directs à la suite d'un incident survenu sur le réseau d'électricité
☐ Retard de réalisation d'un nouveau raccordement ou d'une modification d'un raccordement existant
☐ Retard dans votre changement de fournisseur d'électricité et/ou de gaz
☐ Retard de facturation et/ou de remboursement
☐ Erreur dans une facture d'électricité et/ou de gaz déjà acquittée
☐ Retard de traitement d'une demande de mise en service d'une installation photovoltaïque et de droit à la compensation

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 tenté d'obtenir une indemnisation (ex : réception de nouvelles factures, coupure d'électricité, etc.)

[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)

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 strictement encadré par la réglementation référencée ci-dessus.

Si vous estimez que ces dispositions décrétales ou que l'avis qui sera rendu par le SRME ne sont pas satisfaisants, vous pourriez ultérieurement soumettre votre contestation aux Cours et Tribunaux de l'ordre judiciaire.