

## LE TRAJET DE VOTRE DOSSIER

- 1 Votre dossier complet, vous nous l'avez envoyé?
- 2 Si oui, vous recevrez un accusé de réception de notre part. Si le SRME n'est pas l'autorité compétente pour traiter votre dossier, celui-ci sera redirigé vers le bon interlocuteur sans aucune autre démarche (nécessaire) de votre part.
- 3 Votre demande est recevable? Nous agissons alors auprès de votre fournisseur d'énergie et/ou de votre gestionnaire de réseau.
- 4 Vous obtiendrez, par courrier postal ou électronique, toutes les explications nécessaires à la compréhension de la situation rencontrée et les résultats de notre intervention.

### Service régional de médiation pour l'énergie

(CWaPE)

Route de Louvain-la-Neuve, 4 bte 12  
5001 NAMUR (Belgrade)  
Tél. 081/32.53.02

**Tél. 081/32.53.02**

(du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30)

Dans nos bureaux, sur rendez-vous

e-mail : [srme@cwape.be](mailto:srme@cwape.be)

site Internet : [www.cwape.be/srme](http://www.cwape.be/srme)



Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME).  
Votre allié en cas de contestation vis-à-vis de votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau.

## QUI SOMMES-NOUS ?

Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME): un service indépendant et gratuit organisé au sein de la CWaPE.

Nous sommes à votre écoute et prêts à vous informer et à vous assister en cas de problème.



## QUI PEUT S'ADRESSER À NOUS ?

Tous les consommateurs, particuliers et entreprises, peuvent faire appel gratuitement à notre service.



## COMMENT POUVONS-NOUS VOUS AIDER ?



### INFORMATION

Vous avez des questions sur le marché de l'énergie? Sur votre facture, votre consommation, vos démarches liées à votre déménagement, votre changement de fournisseurs, votre nouveau compteur? Vos obligations?

**NOUS RÉPONDONS À TOUTES VOS QUESTIONS ET VOUS DONNONS L'INFORMATION LA PLUS CLAIRE ET PRÉCISE.**

Complétez le formulaire en ligne disponible sur notre site Internet: <https://www.cwape.be/srme/question>

Vous pouvez également nous contacter par courrier, e-mail ou téléphone, ou vous rendre à notre permanence sur rendez-vous.



### MÉDIATION

Vous avez contacté votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau, et vous ne trouvez pas de solution à votre problème? Vous êtes renvoyé par votre fournisseur vers votre gestionnaire de réseau et vice versa?

**NOUS INTERVENONS AUPRÈS DE L'UN OU L'AUTRE AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION À VOTRE PROBLÈME.**

**Avant d'introduire votre dossier auprès du SRME, envoyez une réclamation écrite à votre fournisseur d'énergie ou à votre gestionnaire de réseau.** Sans réponse satisfaisante dans les 20 jours ouvrables, introduisez votre plainte auprès de notre service. Joignez-y tous les éléments utiles à votre dossier (copie des courriers/e-mails/de la facture contestée, etc).

### COMMENT ?

Complétez le formulaire en ligne, ici, <https://www.cwape.be/srme/plainte> OU

Imprimez, complétez et renvoyez-nous le formulaire à télécharger qui se trouve ici: <https://www.cwape.be/srme/formulairedeplainte>



## INDEMNISATION

Vous êtes victime d'un dysfonctionnement dans le cadre de la fourniture ou de la distribution d'énergie? Votre gestionnaire de réseau ou votre fournisseur n'a pas donné suite à votre réclamation ou refuse de vous indemniser?

**Avant d'introduire votre dossier auprès du SRME, envoyez une réclamation écrite à votre fournisseur d'énergie ou à votre gestionnaire de réseau.** Sans réponse satisfaisante dans les 20 jours ouvrables, transmettez une copie de votre demande ou la réponse éventuelle de votre fournisseur d'énergie ou de votre gestionnaire de réseau à l'adresse habituelle ou électronique figurant au verso de cette brochure.

Retrouvez toutes les infos pratiques liées aux indemnisations sur: <https://www.cwape.be/srme/indemnisation>

**NOUS CONTACTONS VOTRE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE OU VOTRE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU EN CAS DE REFUS D'UNE INDEMNISATION EN PRINCIPE DUE.**

La demande auprès du service de médiation est à introduire au plus tard dans les 3 mois (dans la plupart des cas) après la date d'envoi de la demande d'indemnisation adressée au fournisseur d'énergie ou au gestionnaire de réseau.



## URGENCE

La coupure de votre alimentation en énergie (gaz ou électricité) est effective ou imminente?

**NOUS INTERVENONS EN URGENCE AUPRÈS DE VOTRE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE OU VOTRE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU.**

