

## Quelques exemples de cas traités par le SRME

### Question

Monsieur Eric a reçu sa facture de décompte annuelle de gaz et les coûts de réseau lui semblent anormalement élevés en comparaison avec le montant attribué à l'énergie consommée. Monsieur Eric contacte alors le SRME, car il souhaite vérifier que sa facture est bien correcte.

### Médiation

Madame Françoise a reçu sa facture de décompte annuelle d'électricité. Le montant de celle-ci lui semble toutefois anormalement élevé par rapport à l'année précédente bien que ses habitudes de consommation n'aient pas changé. Madame Françoise se souvient que son compteur réseau a dû être remplacé pour cause de défectuosité quelques mois auparavant et fait le lien avec cette éventuelle erreur de facturation. Elle ne parvient pas à résoudre son problème, car son fournisseur d'énergie la dirige vers son gestionnaire du réseau de distribution alors que ce dernier lui demande de contacter son fournisseur d'énergie. Madame Françoise sollicite dès lors l'intervention du SRME pour l'aider dans ses démarches.

### Indemnisation

Monsieur Roland a connu un retard de paiement et son fournisseur d'énergie a finalement demandé le placement d'un compteur à budget au gestionnaire du réseau de distribution. A la suite du paiement de la dette dans le délai réglementaire, Monsieur Roland contacte le service clientèle et reçoit confirmation de son fournisseur que la procédure en cours a été annulée. Quelques temps plus tard, l'alimentation électrique de Monsieur Roland est coupée pendant 3 jours. Il demande, alors, une indemnisation à son fournisseur d'énergie afin de réparer le préjudice qu'il estime avoir subi. Toutefois, il ne reçoit pas de réponse à sa demande et sollicite l'intervention du SRME dans ce contexte.

Service régional de médiation pour l'énergie  
institué au sein de la CWaPE  
Route de Louvain-la-Neuve, 4 boîte 12  
5001 NAMUR (Belgrade)

Tél. 081/32.53.02  
(du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30)  
Fax. 081/33.08.11  
sme@cwape.be  
www.cwape.be/srme



**Le service régional de médiation pour l'énergie vous aide à trouver une solution à votre litige avec votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau.**

## Qui sommes-nous ?

Le service régional de médiation pour l'énergie (SRME) est institué au sein de la Commission wallonne pour l'Énergie (CWaPE) et est indépendant des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau.

Nos collaborateurs sont à votre écoute, prêts à vous informer et à vous assister dans le cadre de votre litige.



## Que faisons-nous pour vous aider ?



**Information:** nous répondons à vos questions relatives aux marchés de l'électricité et du gaz en Wallonie. *Par exemple, si vous souhaitez connaître les démarches adéquates à effectuer vis-à-vis de votre fournisseur d'énergie dans le cadre de votre déménagement.*



**Médiation:** nous intervenons auprès de votre fournisseur d'énergie et/ou de votre gestionnaire du réseau de distribution afin de trouver une solution amiable à votre litige. *Par exemple, si vous contestez les index de consommation, sur lesquels se base votre facture de décompte annuelle, et vous ne parvenez pas à les faire corriger.*



**Indemnisation:** nous intervenons auprès de votre fournisseur et/ou de votre gestionnaire du réseau de distribution si une indemnisation, prévue par la législation, a été refusée. *Par exemple, si votre alimentation en énergie a été coupée par erreur pendant 2 jours et le responsable de cette coupure refuse de vous indemniser.*



**Urgence:** nous intervenons en urgence auprès de votre fournisseur et/ou de votre gestionnaire du réseau de distribution si une coupure injustifiée de votre alimentation en énergie est effective ou imminente.

## Qui peut nous solliciter ?

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

## Quand et comment pouvez-vous saisir notre service ?

### Poser une question

Vous pouvez poser vos questions par écrit à tout moment aux coordonnées qui figurent au verso de cette brochure.

### Recourir à une médiation ou une conciliation

Pour déposer une plainte selon la procédure de votre choix, vous devez préalablement avoir adressé une réclamation écrite à votre fournisseur ou à votre gestionnaire du réseau de distribution. Si vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, vous pouvez introduire votre plainte au SRME dans les 20 jours suivant l'envoi de votre réclamation.

A cette fin, joignez tous les éléments utiles au traitement de votre dossier (copie des courriers/e-mails/fax échangés avec votre fournisseur ou votre gestionnaire du réseau de distribution, copie de la facture contestée, etc...) au formulaire de plainte de notre service ([www.cwape.be/srme](http://www.cwape.be/srme)).

### Demander une indemnisation

Si votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire du réseau de distribution n'a pas répondu à une demande d'indemnisation prévue par la législation ou si celle-ci a été refusée, vous pouvez saisir notre service.

Pour ce faire, veuillez nous transmettre une copie de votre demande d'indemnisation et/ou de la réponse éventuelle de votre fournisseur d'énergie ou de votre gestionnaire du réseau de distribution.

## Quelle suite sera réservée à votre plainte ?

- 1 Un de nos collaborateurs vérifiera si votre dossier est complet et si notre service est compétent pour traiter votre litige.
- 2 Il vous enverra un accusé de réception afin de vous informer de la suite réservée à votre demande. Si notre service ne peut vous aider, un collaborateur tentera de vous diriger vers le service compétent sans alourdir vos démarches administratives.
- 3 Si votre demande est déclarée recevable, il interviendra auprès de votre fournisseur d'énergie et/ou de votre gestionnaire du réseau de distribution.
- 4 Sur la base des réponses obtenues, il vous enverra des recommandations, lesquelles contiennent toutes les explications nécessaires à la compréhension de la situation rencontrée et les résultats de notre intervention.

## Votre plainte ne relève pas de nos compétences ?

Si votre plainte ne relève pas des compétences régionales (démarchage abusif, litige relatif à une clause du contrat de fourniture,...), nous la transmettrons au service compétent sans alourdir vos démarches.

Il existe également un service de médiation de l'énergie (SME) au niveau fédéral. Pour plus d'informations au sujet de ce service, veuillez vous rendre sur: [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)