

## DER WEG IHRER AKTE

- 1 Sie haben uns Ihre vollständige Akte geschickt?
- 2 Falls ja, erhalten Sie von uns eine Empfangsbestätigung. Sollte der SRME nicht die für die Bearbeitung Ihrer Akte zuständige Behörde sein, verweist er Sie an den richtigen Ansprechpartner, ohne dass Sie hierfür noch etwas unternehmen
- 3 Ist Ihr Antrag zulässig? Dann werden wir bei Ihrem Energieversorger und/oder Ihrem Netzbetreiber aktiv.
- 4 Sie erhalten per Post oder E-Mail alle erforderlichen Erklärungen zum Verständnis der eingetretenen Situation sowie die Ergebnisse unserer Intervention.

Regionaler Mediationsdienst für Energie  
(CWaPE)

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

Tel. 081/32.53.02  
(Montag bis Freitag, 8 h 30 bis 12 h 30)  
In unseren Büros nach Terminvereinbarung  
E-Mail: [srme@cwape.be](mailto:srme@cwape.be)  
Website: [www.cwape.be/srme](http://www.cwape.be/srme)



Der Regionale Mediationsdienst für Energie (SRME).  
Ihr Verbündeter bei Anfechtungen gegenüber Ihrem Energieversorger  
oder Netzbetreiber.

## WER SIND WIR?

Der Regionale Mediationsdienst für Energie (SRME): ein unabhängiger und kostenloser Dienst, der innerhalb der CWaPE eingerichtet ist. Wir hören Ihnen zu und können Sie informieren sowie bei Problemen unterstützen.



## WER KANN SICH AN UNS WENDEN?

Alle Verbraucher – Privatpersonen sowie Unternehmen – können unseren Dienst kostenlos in Anspruch nehmen.

## WIR KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN?



### INFORMATION

Sie haben Fragen zum Energiemarkt? Zu Ihrer Rechnung, Ihrem Verbrauch, den Schritten in Verbindung mit Ihrem Umzug, zu Ihrem Versorgerwechsel, Ihrem neuen Zähler? Zu Ihren Verpflichtungen?

**WIR BEANTWORTEN ALL IHRE FRAGEN UND GEBEN IHNEN KLAARE UND PRÄZISE INFORMATIONEN.**

Füllen Sie das auf unserer Website verfügbare Online-Formular aus: <https://www.cwape.be/srme/question>  
Sie können uns auch per Post, E-Mail oder telefonisch kontaktieren oder mit Terminvereinbarung zu unserem Bereitschaftsdienst kommen.



### MEDIATION

Sie haben Ihren Energieversorger oder Ihren Netzbetreiber kontaktiert und finden keine Lösung für Ihr Problem? Sie werden von Ihrem Versorger zu Ihrem Netzbetreiber geschickt und umgekehrt?

**WIR INTERVENIEREN BEI EINEM VON BEIDEN, UM EINE LÖSUNG FÜR IHR PROBLEM ZU FINDEN.**

**Bevor Sie Ihre Akte beim SRME einreichen, senden Sie bitte eine schriftliche Reklamation an Ihren Energieversorger oder Ihren Netzbetreiber.** Sollten Sie nicht innerhalb von 20 Arbeitstagen eine zufriedenstellende Antwort erhalten, richten Sie Ihre Beschwerde an unseren Dienst. Legen Sie Ihrer Akte alle nützlichen Dokumente bei (Kopie der Schreiben/E-Mails/der angefochtenen Rechnung etc.).

### WIE?

Füllen Sie das Online-Formular hier aus:

<https://www.cwape.be/srme/plainte>

ODER

Drucken Sie das Formular, das Sie hier herunterladen können, aus, füllen Sie es aus und schicken Sie es an uns zurück:

<https://www.cwape.be/srme/formulairedeplainte>



## ENTSCHÄDIGUNG

Sie sind mit einer Fehlfunktion im Rahmen der Energieversorgung oder -verteilung konfrontiert? Ihr Netzbetreiber oder Ihr Versorger hat Ihre Reklamation nicht verfolgt oder weigert sich, Sie zu entschädigen?

**Bevor Sie Ihre Akte beim SRME einreichen, senden Sie bitte eine schriftliche Reklamation an Ihren Energieversorger oder Ihren Netzbetreiber.** Sollten Sie innerhalb von 20 Arbeitstagen keine zufriedenstellende Antwort erhalten, senden Sie eine Kopie Ihres Antrags oder eine etwaige Antwort Ihres Energieversorgers oder Netzbetreibers an die übliche Adresse oder E-Mail-Adresse, die Sie auf der Rückseite dieser Broschüre finden. Alle praktischen Informationen in Verbindung mit Entschädigungen finden Sie auf: <https://www.cwape.be/srme/indemnisation>

**WIR KONTAKTIEREN IHREN ENERGIEVERSORGER ODER NETZBETREIBER, WENN EINE IM PRINZIP FÄLLIGE ENTSCHÄDIGUNG VERWEIGERT WIRD.**

Der Antrag beim Mediationsdienst ist (in den meisten Fällen) spätestens nach drei Monaten ab dem Datum des Versandes des Antrags auf Entschädigung an den Energieversorger oder den



## NOTRUF

Ist die Abschaltung Ihrer Energieversorgung (Gas oder Strom) bereits erfolgt oder steht sie unmittelbar bevor?

**WIR WERDEN NOTFALLMÄSSIG BEI IHREM ENERGIEVERSORGER ODER IHREM NETZBETREIBER AKTIV.**

