

FORMULAIRE RELATIF A UNE CONTESTATION EN MATIERE D'INDEMNISATION

Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)

Ce formulaire vous permet de saisir le Service régional de médiation pour l'énergie dans le cadre d'une contestation avec votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau à propos du traitement d'une demande d'indemnisation relative à un fait que vous auriez subi **après le 1^{er} janvier 2009**.

Le présent document ne peut être complété qu'après qu'une demande d'indemnisation ait été introduite (par envoi recommandé), sans succès, auprès du responsable du dommage (gestionnaire de réseau ou fournisseur).

Le cadre légal dans lequel intervient le Service régional de médiation pour l'énergie est le suivant :

- en matière d'électricité : les articles *25bis* à *25octies* et *31bis* à *31quater* du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ;
- en matière de gaz : les articles *25bis* à *25sexies* et *30ter* à *30quinquies* du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

Ces dispositions sont téléchargeables sur le site www.cwape.be comme une annexe au présent formulaire ou peuvent être obtenues sur simple demande au 081/32.53.02

Ces mesures ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales permettant de mettre en cause, devant les Cours et Tribunaux judiciaires, la responsabilité du fournisseur d'énergie ou du gestionnaire de réseau.

Conformément aux dispositions susvisées, une contestation en matière d'indemnisation adressée au Service régional de médiation pour l'énergie n'est recevable que lorsque :

- elle est introduite au maximum 3 mois après la date d'envoi de la demande d'indemnisation adressée au fournisseur ou au gestionnaire de réseau. Ce délai n'est pas requis pour les contestations relatives aux demandes d'indemnisation en cas d'interruption non-planifiée de fourniture d'électricité de plus de 6h ou en cas de fourniture non-conforme (voir les propositions 1 et 2 de la troisième page de ce formulaire) ;
- le demandeur apporte la preuve écrite qu'il a, au préalable, tenté sans succès d'obtenir le paiement de l'indemnité directement auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau¹ (copie des courriers à annexer au présent formulaire) ;

Le présent formulaire dûment complété peut être adressé par courrier, par fax ou par courriel à l'adresse suivante :

CWaPE – Service régional de médiation pour l'énergie
Route de Louvain-la-Neuve, 4 Bte 12
5001 NAMUR (Belgrade)
Fax : 081/33.08.11
Courriel : srm@cwape.be

¹ Pour votre facilité, votre fournisseur et votre gestionnaire de réseau mettent à votre disposition un formulaire de demande d'indemnisation, disponible notamment sur leur site Internet.

I. Coordonnées

Les mentions suivies d'une (*) sont indispensables au traitement de la demande. Pour faciliter ce traitement et sauf opposition expresse de votre part, nous nous réservons le droit de transmettre ces coordonnées au gestionnaire de réseau et au fournisseur.

Coordonnées du plaignant²

NOM ou dénomination et raison sociale si personne morale*	
Prénom *	
Domicile ou siège social*	
Adresse de fourniture * (si différente du domicile)	
Téléphone fixe/GSM et adresse email éventuelle.	
Numéro de client *	
Code EAN électricité ³	
Code EAN gaz ⁴	
Nom de votre fournisseur et de votre gestionnaire de réseau*	

Coordonnées de l'intermédiaire (si vous intervenez pour le compte d'une autre personne)

NOM ou dénomination et raison sociale si personne morale *	
Prénom *	
Lien avec le plaignant	
Adresse *	
Téléphone fixe/GSM et adresse email éventuelle.	

² Conformément aux dispositions de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, il vous est permis en tout temps d'accéder à vos données et de les corriger et vous avez le droit de vous opposer gratuitement à leur traitement et à leur communication à des tiers. Il vous suffit pour cela de nous écrire.

³ Code de 18 chiffres, commençant par 54, que vous trouverez sur votre facture d'énergie.

⁴ Idem

II. Objet de la demande

Remarque importante : le Service régional de médiation pour l'énergie ne peut être saisi que dans le cadre strict des options présentées ci-dessous. Si votre demande ne correspond pas à l'une des hypothèses visées, celle-ci devra être portée devant les Cours et Tribunaux judiciaires. Nous vous rappelons que les demandes 3 à 7 doivent être introduites au Service régional de médiation pour l'énergie au maximum 3 mois après la date d'envoi de la demande d'indemnisation adressée au fournisseur ou au gestionnaire de réseau.

1. Je demande à la Commission wallonne pour l'énergie de rendre un avis dans le cadre de la contestation qui m'oppose à mon gestionnaire de réseau au sujet de la durée ou de l'origine de l'interruption de fourniture d'électricité que j'ai subie (voir article 25bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité).

Je déclare que cette interruption non planifiée a duré plus de 6 heures consécutives et n'est pas liée à un défaut de paiement dans mon chef ;

2. Je demande à la Commission wallonne pour l'énergie de rendre un avis dans le cadre de la contestation qui m'oppose à mon gestionnaire de réseau au sujet de la nature de la faute que ce dernier a commise, engendrant une interruption de la fourniture d'électricité ou une fourniture d'électricité irrégulière ou non conforme aux prescriptions techniques, du fait de laquelle j'ai subi un dommage (voir article 25quinquies du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité) ;
3. Mon gestionnaire de réseau refuse de m'indemniser ou n'a pas répondu, dans un délai de 30 jours calendrier, à ma demande d'indemnisation introduite en raison du fait que je n'ai pas été raccordé dans le délai prévu à l'article 25quater du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ou à l'article 25ter du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ;
4. Mon gestionnaire de réseau/mon fournisseur refuse de m'indemniser ou n'a pas répondu, dans un délai de 30 jours calendrier, à ma demande d'indemnisation introduite en raison de l'interruption d'électricité/de gaz que j'ai subie en raison d'une erreur administrative (voir articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ou articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz) ;
5. Mon fournisseur/mon gestionnaire de réseau refuse de m'indemniser ou n'a pas répondu, dans un délai de 30 jours calendrier, à ma demande d'indemnisation introduite en raison du fait que la date convenue pour l'entrée en vigueur du contrat de fourniture d'électricité/de gaz que j'ai conclu n'a pas été respectée (voir article 31bis §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ou 30ter §2 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz) ;
6. Mon fournisseur refuse de m'indemniser ou n'a pas répondu, dans un délai de 30 jours calendrier, à ma demande d'indemnisation introduite en raison du constat que celui-ci s'est abstenu de traiter, depuis plus de 30 jours calendrier, la plainte que j'ai introduite par recommandé auprès de ses services et relative à une contestation de facture préalablement payée (voir articles 31ter du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et 30quater du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz) ;
7. Mon fournisseur refuse de m'indemniser ou n'a pas répondu, dans un délai de 30 jours calendrier, à ma demande d'indemnisation introduite en raison du constat que celui-ci, suite à une plainte que je lui ai adressé par courrier recommandé, a confirmé une erreur au niveau d'une facture que j'ai payée, mais s'abstient d'adresser une facture rectificative et de procéder au remboursement dû dans les 30 jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur (voir articles 31ter du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et 30quater du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz).

III. Description du problème

Afin de faciliter le traitement de votre demande, nous vous prions d'exposer les faits de manière claire et exhaustive, de même que, le cas échéant, les éléments de droit qui fondent la plainte.

Rappel : Sous peine d'irrecevabilité de la demande, veuillez également joindre une copie des courriers envoyés à votre gestionnaire de réseau/fournisseur dans le cadre de votre demande d'indemnisation.

Si vous souhaitez obtenir une information sur la manière de compléter le présent formulaire ou si vous désirez être informé sur le suivi d'une demande introduite auprès du Service régional de médiation pour l'énergie, vous pouvez former le numéro de téléphone suivant : 081/32.53.02. Notez que conformément à la législation, le Service régional de médiation pour l'énergie ne reçoit aucune plainte par téléphone.

Date et signature :