Wallonie Öffentlicher Dienst ÖDW

CWaPE

Dieses Formular muss elektronisch ausgefüllt und eingereicht werden. Es wird von der nebenstehend angegebenen Behörde bearbeitet.

➔

Wallonische Kommission für Energie (CWaPE)
Regionaler Mediationsdienst für Energie (SRME)

Route de Louvain-la-Neuve 4 BK 12
5001 Belgrade (Namur)

Kontakt:

Tel.: 081/32.53.02

E-mail : srme@cwape.be

Einreichen einer Beschwerde beim Regionalen Mediationsdienst für Energie (SRME).

SRME
Service régional de médiation pour l'énergie

Gegenstand des Antrags

Mit diesem Formular können Sie beim Regionalen Mediationsdienst für Energie (SRME) eine Beschwerde über Energieversorger und/oder Verteilernetzbetreiber (VNB) einreichen. Wir möchten Sie daran erinnern, dass es in Ihrem Interesse liegt, Ihre Beschwerde so vollständig wie möglich einzureichen, damit wir Ihre Akte bestmöglich bearbeiten können.
Damit die Beschwerde zulässig ist, müssen Sie dem SRME folgende Dokumente übermitteln:

- Kopie Ihrer schriftlichen Beschwerde (E-Mail, Kundenbereich, Brief, Chat usw.), die ursprünglich bei dem/den betreffenden Versorger(n) und/oder VNB eingereicht wurde.
- Kopie der etwaigen Antwort des/der betreffenden Versorger(s) und/oder VNB. Vorzugsweise sollte jedes andere Dokument, das sachdienlich erscheint, ebenfalls der Akte beigefügt werden (z. B. Kopie der beanstandeten Rechnung, Dokument zur Übernahme der Energie, Foto des Zählers und der Zählerstände ...).

Dies ist nicht erforderlich, wenn es sich um einen Notfall handelt (dies ist in der Regel der Fall, wenn eine unrechtmäßige Stromabschaltung unmittelbar bevorsteht oder bereits durchgeführt wurde).
Achtung!

- Der SRME weist Sie darauf hin, dass Ihre letzten schriftlichen Schritte mit dem betreffenden Akteur nicht länger als ein Jahr zurückliegen dürfen.
- Die Beschwerde muss sich auf den Zuständigkeitsbereich des SRME beziehen. Andernfalls werden Sie an eine andere Stelle verwiesen.

Zielpublikum

Alle Personen oder Unternehmen, die von einem Streit mit ihrem Energieversorger oder einem Verteilernetzbetreiber betroffen sind.

Legale Aspekte

Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie.

1. Allgemeine Informationen

Für wen stellen Sie diesen Antrag?

☐ Für Sie selbst

☐ Im Auftrag einer anderen Person/eines anderen Unternehmens als Dritter

Nach Ausfüllen dieses Formulars müssen Sie die Vollmacht beifügen, die Sie vom Antragsteller erhalten haben.

1.1. Identifikation der Drittpartei

Sie sind:

☐ eine **Privatperson**

Name | Vorname

Adresse

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Bitte geben Sie mindestens eine Telefonnummer an.

Telefon | Telefon | Telefon

E-mail

☐ eine **natürliche Person (Selbständiger)**

Name | Vorname

Unternehmensnummer

. .

Adresse

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Bitte geben Sie mindestens eine Telefonnummer an.

Telefon | Telefon | Telefon

E-mail

☐ eine **juristische Person**

Unternehmensnummer

. .

Bezeichnung:

Rechtsform

Anschrift des Gesellschaftssitzes

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Bitte geben Sie mindestens eine Telefonnummer an.

Telefon | Telefon | Telefon

E-mail

1.2. Angaben zum Beschwerdeführer

Der Beschwerdeführer ist:

☐ eine **Privatperson**

Name | Vorname

Adresse

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Bitte geben Sie mindestens eine Telefonnummer an.

Telefon | Telefon | Telefon

E-mail

☐ eine **natürliche Person (Selbständiger)**

Name | Vorname

Unternehmensnummer

. .

Adresse

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Bitte geben Sie mindestens eine Telefonnummer an.

Telefon | Telefon | Telefon

E-mail

☐ eine **juristische Person**

Unternehmensnummer

. .

Bezeichnung:

Rechtsform

Anschrift des Gesellschaftssitzes

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Bitte geben Sie mindestens eine Telefonnummer an.

Telefon | Telefon | Telefon

E-mail

2. Gegenstand der Beschwerde

Bezieht sich die Beschwerde auf den Wohnsitz des Beschwerdeführers / den Sitz des Unternehmens?

☐ Ja
☐ Nein

Straße | Hausnummer | Bfk

Postleitzahl | Gemeinde

Die Beschwerde betrifft

☐ Strom

EAN-CODE
5414. . . . . [1]

☐ Gas

EAN-CODE
5414. . . . . [2]

Muss Ihre Beschwerde dringend bearbeitet werden?

☐ Ja

Begründung der Dringlichkeit

☐ Abschaltung von Strom und/oder Gas oder drohende Abschaltung

Aus welchen Gründen?

☐ Infolge eines Einzugs
☐ Aufgrund von Schwierigkeiten bei der Aktivierung eines neuen Liefervertrags.
☐ In Zusammenhang mit einem Zahlungsverzug
☐ Aufgrund der Kündigung Ihres Vertrags durch den Versorger.
☐ Im Rahmen eines Vorfalls im Netz oder geplanter Arbeiten durch Ihren Verteilernetzbetreiber (VNB).

☐ Verzögerungen bei der Durchführung von Arbeiten zum Anschluss an das Netz oder zur Änderung eines bestehenden Anschlusses.

Wenn Sie Ihren Versorger oder Verteilernetzbetreiber vorab kontaktiert haben, fügen Sie bitte eine Kopie der Beschwerde und des Schriftwechsels bei.

☐ Nein

⚠ Bitte beachten Sie, **dass Notfälle in der Regel für drohende oder bereits durchgeführte unrechtmäßige Abschaltungen reserviert sind.** Der SRME behält sich das Recht vor, die Dringlichkeit Ihres Antrags abzulehnen und Sie aufzufordern, Ihre Unterlagen zu vervollständigen. Im Zweifelsfall rufen Sie uns während der Öffnungszeiten unter der 081/32.53.02 an, damit wir Sie persönlich betreuen können.+

2.1. Beteiligter Akteur, der zuvor kontaktiert wurde.

Nach Ausfüllen dieses Formulars müssen Sie eine Kopie der Beschwerde beifügen, die Sie bei dem betreffenden beteiligten Akteur eingereicht haben.

Welchen beteiligten Akteur haben Sie kontaktiert, bevor Sie diese Beschwerde eingereicht haben?

☐ Energieversorger

Name des Versorgers

☐ Verteilernetzbetreiber (VNB)

Name des VNB

Haben Sie von diesem Akteur eine unbefriedigende Antwort erhalten?

☐ Ja

Nach Ausfüllen dieses Formulars müssen Sie eine Kopie der Antwort beifügen, die Sie von dem betreffenden beteiligten Akteur erhalten haben.

☐ Nein

[1] Der EAN-Code besteht aus 18 Ziffern und beginnt mit 5414. Sie finden ihn auf Ihrer Energierechnung oder auf Anfrage bei Ihrem Verteilernetzbetreiber (VNB)

[2] Der EAN-Code besteht aus 18 Ziffern und beginnt mit 5414. Sie finden ihn auf Ihrer Energierechnung oder auf Anfrage bei Ihrem Verteilernetzbetreiber (VNB)

2.2. Grund der Beschwerde

Nach Ausfüllen dieses Formulars müssen Sie ebenfalls eine Kopie aller sachdienlichen Unterlagen beifügen zur Unterstützung Ihrer Akte (z. B. beanstandete Rechnung, Kopie des Dokuments zur Übernahme der Energie im Falle eines Umzugs, Foto des Zählers oder der Zählerstände usw.).

Wie lauteten die Gründe für Ihre Beschwerde?

☐ Zählerstand/Verbrauch
☐ Photovoltaikanlage (Ausgleich, Einspeisung, Netzspannung, etc.)
☐ Technisch (Netz, Anschluss, Zähler, …)
☐ Zahlungsverzug / Anbringung eines Budgetzählers / Vertragskündigung
☐ Kosten / Verteilernetztarife
☐ Verspätete Rechnungstellung und/oder Rückerstattung
☐ Problematischer Umzug
☐ EAN-Code (falsche Zuweisung, …)
☐ Geschützter Kunde (Sozialtarif, …)
☐ Budgetzähler (Probleme beim Wiederaufladen, Selbstabschaltung…)
☐ Liefervertrag
☐ Sonstiges

2.3. Beschreibung der Beschwerde bei unseren Diensten

Beschreiben Sie kurz Ihre Beschwerde und geben Sie an, was sich seit der Kontaktaufnahme mit dem Versorger oder dem Verteilernetzbetreiber geändert hat (z. B. Erhalt neuer Rechnungen, Stromabschaltung usw.)

3. Ehrenwörtliche Erklärung

Name

Vorname

☐ Bestätigt ehrenwörtlich, dass die in diesem Formular gemachten Angaben richtig und vollständig sind.

4. Schutz der Privatsphäre und Beschwerdemöglichkeiten

4.1. Schutz des Privatlebens

Gemäß den Allgemeinen Datenschutzbestimmungen (GDPR) informieren wir Sie darüber, dass:

- Die von Ihnen gemachten Angaben dienen dazu, die Bearbeitung Ihres Antrags und die Weiterverfolgung Ihrer Akte innerhalb des Öffentlichen Dienstes der Wallonie und der CWaPE zu gewährleisten;
- Diese Angaben werden ausschließlich an die CWaPE weitergeleitet ;
- Sie Zugang zu den Sie betreffenden persönlichen Daten, die der Wallonische Öffentliche Dienst besitzt, erhalten, indem Sie einen Antrag über das Formular "Antrag auf Zugang zu meinen persönlichen Daten" stellen;
- können Sie das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten ausüben, indem Sie sich an die Verwaltungen des Öffentlichen Dienstes der Wallonie wenden, mit denen Sie in Kontakt stehen
- das Recht, Daten zu löschen, die Verarbeitung einzuschränken und der Verarbeitung zu widersprechen, nur in bestimmten und begrenzten Fällen gegenüber Behörden ausgeübt werden kann. Die Verwaltung des wallonischen öffentlichen Dienstes, mit dem Sie in Kontakt stehen, wird Sie darüber informieren, ob die Ausübung dieser Rechte für die betreffende Verarbeitung möglich ist.

4.2. Rechtsmittel

Wenn Sie Ihre Beschwerde beim SRME einreichen, entscheiden Sie sich für ein Verfahren zur gütlichen Beilegung Ihrer Streitigkeit, bei dem der Mediationsdienst auf die Parteien einwirkt, um ihnen zu helfen, eine zufriedenstellende Einigung zu erzielen.

Die Anrufung des Regionalen Mediationsdienstes für Energie schließt nicht aus, dass Sie die Streitigkeit später den Gerichten vorlegen können, wenn Sie mit dem Ergebnis der Schlichtung nicht zufrieden sind, und unterbricht nicht die mögliche Verjährungsfrist für Ihre Klage.