

## **FORMULAIRE DE PLAINTE**

### Service régional de médiation pour l'énergie

Ce formulaire vous permet de déposer une plainte, relative aux marchés wallons de l'électricité et du gaz.

**Pour être recevable**, la plainte doit au moins répondre aux conditions suivantes:

- **le comportement dénoncé ne peut avoir pris fin plus d'un an avant le dépôt de la plainte;**
- **le demandeur doit démontrer qu'une démarche amiable a été préalablement entamée par écrit auprès du fournisseur d'énergie ou du gestionnaire de réseau concerné (copie de courrier(s) à annexer obligatoirement au formulaire)**

Les démarches peuvent être des courriers postaux, des fax ou des e-mails.

Si une coupure irrégulière de votre alimentation en électricité/gaz est imminente ou déjà réalisée, la preuve des démarches amiables est souhaitable mais facultative. Une copie du courrier recommandé de votre gestionnaire de réseau annonçant la date de coupure doit toutefois être joint au présent formulaire.

*\*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.*

<b>COORDONNEES DU PLAIGNANT *</b>	
NOM & PRENOM <b>OU</b> dénomination/raison sociale si personne morale	
Adresse concernée par le litige	
Adresse de correspondance (si autre)	
e-mail	
GSM	Téléphone
Concerne: <input type="checkbox"/> Electricité <input type="checkbox"/> Gaz <input type="checkbox"/> Electricité et gaz	
Code EAN électricité	
Code EAN gaz	
Fournisseur et/ou gestionnaire de réseau concerné(s)	

<b>COORDONNEES DE L'INTERMEDIAIRE</b> (si vous déposez une plainte pour une autre personne)	
NOM & PRENOM <b>OU</b> dénomination/raison sociale si personne morale	
Lien avec le plaignant	
Adresse de correspondance	
e-mail	
GSM	Téléphone

**CHOIX DE LA PROCEDURE :**

**MEDIATION** - La procédure de médiation est la procédure standard, au cours de laquelle nous examinons les plaintes susceptibles de faire apparaître une infraction par rapport à la législation wallonne relative au marché du gaz et/ou de l'électricité. Au cours de cette procédure, essentiellement écrite, nous interpellons les acteurs concernés afin de recueillir leur point de vue, de faire des recommandations et, le cas échéant, de les contraindre à régulariser la situation.

Cochez cette case si une coupure irrégulière de votre alimentation en électricité/gaz est imminente (réception du courrier recommandé du gestionnaire de réseau annonçant la date de coupure) ou déjà réalisée. Le cas échéant, votre plainte sera traitée selon une procédure d'urgence.

**CONCILIATION** - La procédure de conciliation est prévue par les articles 18 et suivants de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie. Cette procédure implique l'accord de la partie adverse et la tenue d'audiences en nos bureaux. Elle est normalement destinée aux clients professionnels (et non aux particuliers).

**CATEGORIE DE LA PLAINTE** Problème technique lié à votre compteur Problème lié à votre déménagement Contestation de vos index Absence de reconnaissance de votre statut de client protégé Retard d'envoi de votre facture annuelle de régularisation Non respect de la procédure en matière de défaut de paiement Retard de remboursement suite à votre facture de régularisation Problème lié à votre contrat Mentions obligatoires sur votre facture Problème lié à votre (ou à la pose d'un) compteur à budget Retard ou absence de réponse à votre demande écrite Divers Erreur dans la mention de votre code EAN**DEMARCHES PREALABLES**

Avez-vous déjà contacté par écrit (courrier, fax, e-mail) votre fournisseur d'énergie et/ou votre gestionnaire de réseau ?

 OUI  NON

*Si votre réponse est OUI, merci de bien vouloir joindre une copie de cet envoi au présent formulaire.*

*Si votre réponse est NON, nous attirons votre attention sur le fait que selon l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, une plainte sera jugée recevable uniquement si le demandeur joint à sa plainte une preuve d'une démarche amiable écrite entamée auprès de l'acteur concerné par son litige. Sauf en cas de coupure imminente (voir texte d'introduction).*

Avez-vous obtenu une réponse écrite suite à l'envoi de votre courrier, votre fax ou votre e-mail ?

 OUI  NON

*Si oui, merci de bien vouloir joindre une copie de cette réponse au présent formulaire.*

Avez-vous déjà contacté un autre organisme que le Service régional de médiation pour l'énergie afin de vous aider à résoudre votre problème ?

 OUI  NON

Si oui, lequel ?

**BREF DESCRIPTIF DE LA PLAINTE**

Nom et signature

date du jour