

J'ai été coupé par erreur. Comment et à qui puis-je demander une indemnisation ?

Notre réponse

Vous pouvez demander une indemnisation si vous avez été **coupé par erreur en gaz ou en électricité**.

Pour cela, vous devez **vous adresser au responsable de la coupure**, qui est soit votre **gestionnaire de réseau de distribution (GRD)**, soit votre **fournisseur**. Par exemple, le technicien du GRD se trompe et coupe votre habitation au lieu de celle du voisin, ou le fournisseur a lancé une procédure de défaut de paiement aboutissant à une coupure alors que vous n'avez pas de retard de paiement.

Vous devez envoyer le **formulaire de demande d'indemnisation** par courrier **recommandé** :

- pour le **gaz**, dans les **30 jours** calendriers à dater du début de la coupure ;
- pour l'**électricité**, dans les **30 jours** calendriers à dater du début de la coupure si votre **fournisseur** est responsable de la coupure ;
- pour l'**électricité**, dans les **60 jours** calendriers à dater du début de la coupure si votre **GRD** est responsable de la coupure.

Votre fournisseur ou votre GRD confirme sa responsabilité et la durée de la coupure, et vous verse l'indemnité dans les 30 jours calendrier à dater de la réception de votre demande.

Le montant de l'indemnité s'élève à un forfait de 125 EUR par jour de coupure jusqu'à ce que le GRD rétablisse l'alimentation ou bien que le fournisseur en fasse la demande.

L'indemnité est plafonnée à une durée de 15 jours.

Les frais de coupure et de rétablissement de fourniture sont à charge du responsable de la coupure.

Vous trouverez le formulaire de demande d'indemnisation dans l'onglet « Documents utiles ».

Vous trouverez aussi plus d'informations relatives aux indemnisations sur le site de la CWaPE (Commission Wallonne Pour l'Energie).

Bon à savoir ! Si votre fournisseur ou votre GRD ne répond pas, vous pouvez **déposer plainte auprès du médiateur régional dans les 3 mois** suivants la date limite pour la réponse.

Si votre fournisseur ou votre GRD vous refuse l'indemnisation, vous pouvez aussi déposer plainte auprès du médiateur régional dans les 3 mois de la réception du refus.

Vous trouverez plus d'informations sur les plaintes au Service régional de médiation pour l'énergie dans notre rubrique « Le médiateur régional de l'énergie ».

N'hésitez pas à nous contacter pour vous aider dans ces démarches.

Références légales

- Articles 25ter et 31bis § 1 du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régionale de l'électricité
- Articles 25bis et 30 ter du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Documents type

Formulaire demande indemnisation électricité

Formulaire demande indemnisation gaz

Date de mise à jour: Mardi 15/02/22