

## QUELQUES EXEMPLES DE CAS TRAITÉS PAR LE SRME

### Question

Monsieur Eric a reçu sa facture de décompte annuelle de gaz et les coûts de réseau lui semblent anormalement élevés en comparaison avec le montant attribué à l'énergie consommée. Monsieur Eric contacte alors le SRME, car il souhaite vérifier que sa facture est bien correcte.

### Médiation

Madame Françoise a reçu sa facture de décompte annuelle d'électricité. Le montant de celle-ci lui semble toutefois anormalement élevé par rapport à l'année précédente bien que ses habitudes de consommation n'aient pas changé. Madame Françoise se souvient que son compteur réseau a dû être remplacé pour cause de défectuosité quelques mois auparavant et fait le lien avec cette éventuelle erreur de facturation. Elle ne parvient pas à résoudre son problème, car son fournisseur d'énergie la dirige vers son gestionnaire du réseau de distribution alors que ce dernier lui demande de contacter son fournisseur d'énergie. Madame Françoise sollicite dès lors l'intervention du SRME pour l'aider dans ses démarches.

### Indemnisation

Monsieur Roland a connu un retard de paiement et son fournisseur d'énergie a finalement demandé le placement d'un compteur à budget au gestionnaire du réseau de distribution. A la suite du paiement de la dette dans le délai règlementaire, Monsieur Roland contacte le service clientèle et reçoit confirmation de son fournisseur que la procédure en cours a été annulée. Quelques temps plus tard, l'alimentation électrique de Monsieur Roland est coupée pendant 3 jours. Il demande, alors, une indemnisation à son fournisseur d'énergie afin de réparer le préjudice qu'il estime avoir subi. Toutefois, il ne reçoit pas de réponse à sa demande et sollicite l'intervention du SRME dans ce contexte.

### Service régional de médiation pour l'énergie

institué au sein de la CWaPE  
Route de Louvain-la-Neuve, 4 bte 12  
5001 NAMUR (Belgrade)  
Tél. 081/32.53.02

Toutes les infos sur notre service:

[www.cwape.be/srme](http://www.cwape.be/srme)

Notre formulaire de plainte:

[www.cwape.be/plainte](http://www.cwape.be/plainte)



Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)?  
Votre allié en cas de litige avec votre fournisseur d'énergie  
ou votre gestionnaire de réseau.

## À PROPOS

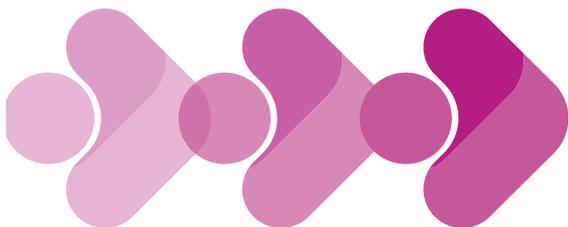
Le service régional de médiation pour l'énergie (SRME), un service indépendant et gratuit, est organisé au sein de la direction des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE.

Il est à votre écoute, prêt à vous informer et à vous assister en cas de litige.



## NOTRE PUBLIC

Tous les consommateurs, particuliers et entreprises, peuvent recourir gratuitement à notre service.



## NOS MISSIONS VOS DÉMARCHES

**Information:** Vous déménagez et vous souhaitez connaître les démarches adéquates à effectuer vis-à-vis de votre fournisseur d'énergie? Nous vous donnons la marche à suivre.

Envoyez votre question via le formulaire de question en ligne sur notre site Internet ou par voie postale aux coordonnées figurant au verso de cette brochure.

**Médiation:** Vous contestez les index de consommation de votre facture de décompte annuelle? Et votre fournisseur d'énergie vous renvoie vers votre gestionnaire de réseau et vice versa? Nous intervenons auprès de l'un ou l'autre afin de trouver une solution à votre litige. Pour déposer plainte, vous devez avoir envoyé au préalable une réclamation écrite à votre fournisseur d'énergie ou à votre gestionnaire de réseau. Sans réponse satisfaisante de leur part, vous pouvez introduire une plainte au SRME dans les 20 jours suivant l'envoi de votre réclamation.

**Indemnisation:** Votre alimentation en énergie a été coupée par erreur pendant 2 jours et le responsable de cette coupure ne veut pas vous indemniser? Nous contactons votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau en cas de refus d'une indemnisation en principe due. Si aucune indemnisation n'est effectuée, veuillez nous transmettre une copie de votre demande (adresse normale ou électronique figurant au verso de cette brochure) ou la réponse éventuelle de votre fournisseur d'énergie ou de votre gestionnaire de réseau.

**Urgence:** La coupure de votre alimentation en énergie (gaz ou mazout) est effective ou imminente alors qu'elle est injustifiée? Nous intervenons en urgence auprès de votre fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau.

## BON À SAVOIR

- 1 Votre dossier est complet? Notre service est compétent?
- 2 Si oui, vous recevrez un accusé de réception afin de vous informer de la suite réservée à votre demande. Dans le cas contraire (à la suite d'un démarchage abusif, litige relatif à une clause du contrat de fourniture...), vous serez dirigé-e vers le département compétent. Un service de médiation de l'énergie (SME) au niveau fédéral est aussi à votre disposition. Rendez-vous sur [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)
- 3 Votre demande est recevable? Nous agissons auprès de votre fournisseur d'énergie ou de votre gestionnaire de réseau.
- 4 Vous obtiendrez, par courrier postal, toutes nos explications nécessaires à la compréhension de la situation rencontrée et les résultats de notre intervention.

