

FORMULAIRE DE DEPOT DE PLAINTE AUPRES DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL

Formulaire à renvoyer, accompagné de ses annexes, à l'adresse suivante :

BRUGEL
 Avenue des Arts, 46
 1000 Bruxelles
 E-mail : info@brugel.be

Le dossier sera traité dans la langue du présent formulaire. .

Als u wenst dat uw dossier in het Nederlands behandeld wordt, gelieve het Nederlandstalige formulier in te vullen.

Dans votre intérêt, veuillez remplir ce formulaire avec le plus de précision possible.

Informations utiles avant de compléter ce formulaire :

Veuillez noter que votre plainte sera irrecevable si vous n'avez pas tenté d'obtenir satisfaction auprès de la partie mise en cause. Nous vous demandons dès lors de nous envoyer un document écrit prouvant que vous avez entrepris les démarches nécessaires auprès de votre fournisseur, de Sibelga ou du service primes énergie de l'IBGE au moins quinze jours avant cette demande.

Recommandations concernant les plaintes

- Adressez-vous au bon service pour éviter des démarches inutiles (voir annexe) ;
- Conservez une copie de votre demande de plainte et des pièces annexes ;
- Envoyez tous les détails, documents, informations nécessaires pour le bon traitement de la plainte ;
- Respectez les procédures de dépôt de plaintes.

Au moyen de ce formulaire, aucune indemnité ou dédommagement de quelque nature que ce soit ne peut être réclamé auprès de BRUGEL. Des formulaires de demande d'indemnisation sont disponibles sur les sites internet de votre fournisseur et des gestionnaires de réseau.

Votre plainte sera traitée selon la procédure suivante :

1. Dans les 7 jours après la réception de votre plainte, un accusé de réception vous sera envoyé.
2. Dans les 21 jours à compter de la réception de la plainte, le Service des litiges aura analysé la demande et statué sur la recevabilité de votre plainte chez BRUGEL.
3. Après avoir analysé votre plainte, le Service prendra une décision sur le bien fondé de la plainte dans les 2 mois de la saisine du Service (dans les 4 mois dans le cas où le Service demande des informations complémentaires). Une nouvelle prolongation peut être appliquée, moyennant votre accord, tout en traitant le dossier en maximum 6 mois.
4. Au cours de la procédure et à la demande d'une des parties, une audition peut être organisée.

Est-ce que votre plainte concerne un des cas d'urgence suivants :

- Coupure imminente ou effective, et injustifiée à votre résidence principale ou dans une entreprise de moins de 5 personnes
 Oui Non
- Absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti
 Oui Non
- Dans les autres cas où vous invoquez l'urgence, veuillez joindre la preuve d'un risque de préjudice grave et difficilement réparable

Dans tous les cas, veuillez joindre le maximum de preuves immédiatement disponibles.

Encadré réservé à l'administration

| | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------|--|
| Date réception | | N° de dossier : | |
| Date Accusé de réception | | | |
| Date incomplet | | Agents en charge du dossier : | |
| Date compléments | | | |
| Date complet | | Date clôture | |
| Date audition | | | |

Précisez la nature de votre plainte en cochant la ou les cases suivantes :

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Raccordement au réseau de distribution : délai/retard (1.2) |
| <input type="checkbox"/> | Refus de raccordement (1.3) |
| <input type="checkbox"/> | Dysfonctionnement de compteur/estimation (2.1) |
| <input type="checkbox"/> | Inversion du compteur (2.3) |
| <input type="checkbox"/> | Changement de compteur (2.4) |
| <input type="checkbox"/> | Inversion code EAN (2.5) |
| <input type="checkbox"/> | Déménagement/décès/changement de client/changement de client et de fournisseur (2.6) |
| <input type="checkbox"/> | Rectification des index (2.8) |
| <input type="checkbox"/> | Consommation sans contrat – bris de scellés (2.9) |
| <input type="checkbox"/> | Compteurs : autres (2.10) |
| <input type="checkbox"/> | Qualité de fourniture (3) |
| <input type="checkbox"/> | Activation/coupure (4) |
| <input type="checkbox"/> | Service à la clientèle mauvais ou déficient (9) |
| <input type="checkbox"/> | Problème lié au statut de client protégé |
| <input type="checkbox"/> | Electricité verte/cogénération (11.1) |
| <input type="checkbox"/> | Obligations de service public (11.3) |
| <input type="checkbox"/> | Limiteur de puissance |
| <input type="checkbox"/> | Refus de faire offre |
| <input type="checkbox"/> | Prime d'énergie |
| <input type="checkbox"/> | Autres, précisez : |
| | |
| | |

Attention, si votre plainte n'entre pas dans une de ces catégories, il est fort probable qu'elle ne rentre pas dans les compétences de BRUGEL. Dans ce cas, adressez-vous au Service de Médiation de l'Energie (voir adresse en fin de formulaire)

I. Coordonnées du plaignant

(il s'agit des coordonnées du consommateur, de la personne qui souhaite porter plainte)

| | | | |
|------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Civilité | <input type="checkbox"/> M. | <input type="checkbox"/> Mme | <input type="checkbox"/> Melle |
| Nom : | Rue : | | |
| Prénom : | N° (+N° Boîte): | | |
| Né(e) le : | Code postal : | | |
| Tél. : | Localité : | | |
| Fax : | Pays : | | |
| GSM : | | | |
| E-mail : | @ | | |

Pour accélérer le traitement de votre plainte, acceptez-vous que toutes les communications soient faites par e-mail oui / non¹

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, 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 d'écrire à BRUGEL, Avenue des Arts 46 à 1000 Bruxelles.

¹ Biffer la mention inutile

2. Coordonnées de l'intermédiaire/mandataire

(il s'agit de la personne qui remplit le formulaire et assure le suivi du dossier. Par exemple: un parent, un ami qui a rempli le formulaire afin d'aider le consommateur à porter plainte)

| | |
|----------|---|
| Civilité | <input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle |
| Nom : | Rue : |
| Prénom : | N°(+ N° Boîte): |
| | Code postal |
| Tél. : | Localité |
| Fax : | Pays |
| GSM : | |
| E-mail : | @ |

Pour accélérer le traitement de votre plainte, acceptez-vous que toutes les communications soient faites par e-mail oui / non!

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, 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 d'écrire à BRUGEL, Avenue des Arts 46 à 1000 Bruxelles.

3. Adresse de consommation (si différente des coordonnées du plaignant)

| | |
|----------|---|
| Civilité | <input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Melle |
| Nom : | Rue : |
| Prénom : | N°(+ N° Boîte): |
| | Code postal |
| Tél. : | Localité |
| Fax : | Pays |
| GSM : | |
| E-mail : | @ |

4. Identification de l'entreprise ou de la personne physique mise en cause

Dénomination commerciale ou nom de l'entreprise :

5. Type de consommation

Vous pouvez retrouver toutes ces informations sur votre facture de gaz et/ou d'électricité

a) **Electricité**

Code EAN électricité : **541448920**

Code EAN électricité : **541448920**

b) **Gaz**

Code EAN gaz : **541448920**

Le(s) code(s) EAN du point de fourniture pour lequel la plainte a été déposée sera (seront) communiquée(s) à l'entreprise ou aux entreprises impliquée(s) si le traitement du dossier l'exige.

Si votre problème porte sur le compteur, veuillez mentionner le numéro du ou des compteurs

a) électricité , numéro du ou des compteur(s).....

Type de compteur :

Jour

Bihoraire

Exclusif nuit

Autres (spécifiez svp) :

b) Gaz , numéro du ou des compteur(s)

6. Description des faits par ordre chronologique (soyez le plus clair et le plus complet possible : ceci facilitera et accélèrera le traitement de votre plainte)

| 7. Engagement et signature du titulaire | |
|---|--------------------------|
| Je m'engage à informer BRUGEL de toute modification des données de ce formulaire. | |
| Le soussigné déclare que les informations contenues dans le présent formulaire sont sincères, complètes et véritables. S'il est intermédiaire, il déclare également qu'il peut déposer plainte au nom du plaignant (visé au cadre 1). | |
| Remarques : | |
| Fait à, le ... / ... / | |
| Nom et prénom : | Signature du titulaire : |

| Liste des annexes: |
|---|
| indispensables pour constituer un dossier complet, à fournir dans tous les cas : |
| 1. Document attestant de vos démarches préalables et infructueuses auprès de la partie mise en cause. |
| Autres annexes utiles au traitement de votre dossier (ex.: copie de factures) |
| 2. |
| 3. |
| 4. |
| 5. |
| 6. |
| 7. |
| 8. |
| 9. |
| 10. |

Formulaire à retourner (par la poste, par fax ou par e-mail) à:

BRUGEL
Avenue des Arts 46
1000 Bruxelles
Fax : 02/563 02 13
E-mail : info@brugel.be

ANNEXE AU FORMULAIRE DE DEPOT DE PLAINTE DE BRUGEL

Où porter plainte ?

| Objet de la plainte | En première instance | Si votre démarche auprès de votre fournisseur ou de Sibelga n'a pas abouti |
|---|----------------------|--|
| une offre | fournisseur | Service de Médiation de l'Energie |
| un contrat de fourniture | fournisseur | Service de Médiation de l'Energie |
| la facturation | fournisseur | Service de Médiation de l'Energie |
| la fourniture d'énergie | fournisseur | Service de Médiation de l'Energie |
| le raccordement | Sibelga | Brugel |
| le code EAN | Sibelga | Brugel |
| l'ouverture/ fermeture de compteurs | Sibelga | Brugel |
| travaux à effectuer à un raccordement ou compteur | Sibelga | Brugel |
| relevé de compteur | Sibelga | Brugel |
| dépannages en électricité ou gaz naturel | Sibelga | Brugel |
| odeurs de gaz | Sibelga | Brugel |

| Objet de la plainte | En première instance | Si votre démarche auprès de votre fournisseur ou de Sibelga n'a pas abouti |
|--|----------------------|--|
| l'accès au réseau de distribution | Sibelga | Brugel |
| l'application du règlement technique du réseau de distribution | Sibelga | Brugel |
| violation de la législation fédérale | Fournisseur | Service Public Fédéral Economie |
| non-respect de l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz" | Fournisseur | Service Public Fédéral Economie |
| non-respect du code de conduite pour la "vente en dehors de l'entreprise" et la "vente à distance" | fournisseur | Service Public Fédéral Economie |

Où trouver les adresses des différents services compétents pour traiter une plainte ?

S'il s'agit d'un fournisseur :

Légalement, tout fournisseur est tenu de renseigner sur la facture les coordonnées de son service clientèle

S'il s'agit du gestionnaire de réseau (Sibelga) :

Sibelga est également tenu par la loi de fournir dans ses communications avec ses clients les coordonnées de son service clientèle. Voici où le consommateur peut adresser sa question ou sa plainte :

Sibelga - Service Clientèle (Klantendienst)

Adresse courrier

Quai des Usines 16

1000 Bruxelles

Bureau d'accueil :

Rue des Poissonniers, 13 - 1000 Bruxelles

tél : 02/549 41 00 Fax : 02/549 46 61

Courriel: clients-klanten@sibelga.be

www.sibelga.be

Sibelga - Urgence (Nood gevallen)

Odeur de gaz : 02/274 40 44

Panne d'électricité : 02/274 40 66

S'il s'agit du Service de Médiation de l'Energie :

Service de Médiation de l'Energie

Rue Royale 47

1000 Bruxelles

Tél. : 02/211 10 60

Fax : 02/211 10 69

Courriel: plainte@mediateurenergie.be

S'il s'agit du Service Public Fédéral Economie

SPF ECONOMIE

Direction générale du Contrôle et de la Médiation

WTC III

Boulevard Simon Bolivar 30

1000 Bruxelles

Tél. : 02 277 54 85 (F) Fax : 02 277 54 52

Courriel: eco.inspec.fo@mineco.fgov.be