

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

Formulaire à renvoyer, accompagné de ses annexes, à l'une des adresses suivantes :

Courrier postal :

BRUGEL

Avenue des Arts, 46

1000 Bruxelles

Fax : 02 563 02 13

E-mail : plainte.klacht@brugel.brussels

Service gratuit

Le dossier sera traité dans la langue du présent formulaire.

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

Informations utiles avant de compléter ce formulaire :

1. Avant d'introduire une plainte devant le Service des litiges (ci-après « le Service »), Vous devez au préalable avoir introduit une plainte auprès de la partie mise en cause et n'avoir reçu aucune réaction dans un délai de 15 jours ou ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante. La preuve de l'accomplissement de cette démarche doit être communiquée au moment du dépôt de la plainte. A défaut d'avoir accompli cette démarche, le Service prendra une décision de non poursuite.
2. Le Service est compétent pour les matières visées à l'article 30novies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (« Ordonnance électricité »). Une liste non - exhaustive des compétences du Service se trouve en annexe I. En cas de doute sur la compétence du Service des litiges, Vous avez la possibilité de vous adresser à celui-ci (par téléphone, par mail ou sur place) avant d'introduire une plainte via le présent formulaire. S'il s'avère que le Service n'est pas compétent pour le traitement de la plainte, une décision de non poursuite sera prise et le dossier sera transféré auprès de l'organisme compétente, sauf contre-indication par écrit de votre part.
3. Au moment de la constitution du dossier, veuillez à nous transmettre tous les détails, documents, informations nécessaires pour le bon traitement de la plainte.
4. Si votre plainte est relative à une demande d'indemnisation, un formulaire spécifique existe sur notre site internet : https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2019/fr/FORMULAIRE_INDEMNISATION_fournisseur.pdf
5. Vous avez la possibilité à tout moment et sans justification de retirer votre plainte.

Votre plainte sera traitée selon la procédure suivante :

1. Dans les 10 jours suivant 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 statué sur la poursuite de votre plainte chez BRUGEL. En cas de poursuite de la plainte, une copie de celle-ci sera communiquée à la (aux) partie(s) mise(s) en cause.
3. Le Service prendra une décision sur le bien fondé de la plainte dans les 60 jours de la saisine du Service (dans les 120 jours 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 180 jours.
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 décrire le risque de préjudice grave et difficilement réparable.

**Dans tous les cas, veuillez joindre le maximum de preuves immédiatement disponibles.
Le Service se réserve le droit d'apprécier le caractère urgent de la plainte.**

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

Comptage	Rectification des index Fonctionnement compteur Consommation sans contrat Inversion du compteur Relevé du compteur/estimation Déménagement/décès/changement de client/ changement de fournisseur et de client Changement de compteur Bris de scellés d'état Mystery switch (reprise erronée d'un point de fourniture) Switch fournisseur (changement de fournisseur) Autres (précisez) :		
Compétences régionales	Primes URE Electricité verte/ cogénération Client protégé Limiteur de puissance Refus de faire offre Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative Indemnisation – Divers Autres (précisez) :		
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire Pas de facture ou avec retard Garantie Plan de paiement Autres (précisez) :		
Problèmes de paiement	Frais administratifs Plan de paiement Autres (précisez) :		
(Dès)activation	Activation après déménagement/move in Déconnexion par le gestionnaire de réseau suite à une difficulté de paiement ou fraude Procédure d'urgence Reconnexion après déconnexion Désactivation après non-paiement ou paiement tardif Autres (précisez) :		
Prix/tarif	Tarifs de distribution ou de transport Changement de prix/tarif Cotisation énergie, taxes, TVA Facture intermédiaire		

	Autres (précisez) :	
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture Autres :	
Raccordement au réseau	Délai/retard Refus de raccordement Tarif Autres (précisez) :	
Service à la clientèle mauvais ou déficient :	Gestion électronique Manque de transparence/ clarté Mauvaise information Autres (précisez) :	
Pratiques commerciales déloyales	Conditions contractuelles 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 du Service des litiges.

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):		
Tél. :	Code postal :		
E-mail :	Localité :		

Pour accélérer le traitement de votre plainte, et sauf contre-indication de votre part, les communications (demandes d'information ou communications de décisions) se feront exclusivement par mail.

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 ou un ami qui a rempli le formulaire afin d'aider le consommateur à porter plainte).

Le mandataire ou l'intermédiaire qui remplit le formulaire au nom d'un tiers doit annexer à celui-ci un mandat express lui conférant cette qualité.

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

Pour accélérer le traitement de votre plainte, et sauf contre-indication de votre part, les communications (demandes d'information ou communications de décisions) se feront exclusivement par mail.

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

Rue :
N°(+ N° Boîte):
Code postal
Localité

4. Identification des parties mise en cause

- Fournisseur(s) :
↳ Précisez :
- Sibelga
- Bruxelles Environnement
- Agrégateur
↳ Précisez :

5. Type de consommation

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

Si votre problème porte sur le compteur, veuillez mentionner le numéro du ou des compteurs et/ou le code EAN*

a) **Electricité : Numéro du ou des compteur(s)**

Type de compteur : **Jour**
 Bihoraire
 Exclusif nuit
 Autres (spécifiez) :

Code EAN : **541448920**

b) **Gaz** : **Numéro du ou des compteur(s)**

Code EAN gaz : **541448920**

* Le code EAN figure sur votre facture d'énergie ou sur le compteur. Sibelga peut également vous aider dans cette démarche

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 le Service des litiges 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 I).

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 (merci de numérotter vos annexes) :

1. Document attestant de vos démarches préalables et infructueuses auprès de la partie mise en cause,
2. Document mentionnant le mandat express de la personne qui dépose plainte au nom du plaignant,
- 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 : plainte.klacht@brugel.brussels

ANNEXE I 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

Annexe 2 : 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 :

Boulevard Emile Jacqmain, 96 - 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

Boulevard du Roi Albert II, 8, bte 6

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

City Atrium C

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Tél. 0800 120 33 (F) Fax : 0800 120 57

Site : <https://pointdecontact.belgique.be>