

FORMULAIRE DE DEMANDE D'INDEMNISATION – ÉLECTRICITÉ

Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Identification du point d'accès concerné par la plainte	EAN : 54 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ (voir facture fournisseur si existante)	
	Nom :	Prénom :
	Société (*) :	TVA (*) :
	Rue :	N° :
	Code postal :	Commune :
	Tél. :	Fax (1) :
	E-mail (1) :	
Coordonnées de la personne de contact ou son mandataire (2)	Nom :	
	Prénom :	
	Rue :	
	N° :	
	Code postal :	
Commune :		
Tél. :		
Fax (1) :		
E-mail (1) :		
Justification du lien direct entre la personne de contact et le point d'accès (2) :		
Compte bancaire pour le versement de l'indemnité :		
N° : _ _ _ / _ _ _ _ _ _ / _ _ _		
BIC : _ _ _ _ _ _ _ _		IBAN : _ _ / _ _ / _ _ _ _ _ _ _ _

(*) : si d'application (1) facultatif (2) si différentes

1. **Cochez ci-dessous l'indemnité réclamée.** Un seul choix possible sauf les points (6) et (9) qui peuvent être cochés simultanément et ne concernent que les gestionnaires de réseau. Les articles mentionnés entre parenthèses font référence au décret électricité au verso.
2. **Complétez les détails et joignez les annexes éventuellement demandées.**
3. **Ajoutez tout renseignement utile dans la fenêtre *Description de la nature de la demande* à la seconde page.**
4. **Envoyez la demande complétée par recommandé à votre gestionnaire de réseau ou à votre fournisseur selon le cas.**

DEMANDES D'INDEMNISATION PROPRES À VOTRE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU

1		<p>Une indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6 heures consécutives (art. 25 bis du Décret ci-annexé). Si vous avez subi une interruption de fourniture d'électricité non planifiée de plus de 6h consécutives et que vous êtes dans les conditions d'indemnisation, vous recevrez une indemnité de manière automatique. Vous ne devez donc rien faire.</p>
2	<input type="checkbox"/>	<p>Une indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative (art. 25ter du Décret ci-annexé) Veillez préciser la date de l'absence de fourniture :</p> <p>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 60 jours calendriers suite à l'incident.</p>
3	<input type="checkbox"/>	<p>Une indemnisation pour une suite incorrecte donnée par le GRD à une demande de changement de fournisseur empêchant l'entrée en vigueur du contrat passé avec le nouveau fournisseur à la date convenue entre les parties (art. 25ter du Décret ci-annexé). Veillez préciser la date d'entrée en vigueur du contrat :</p> <p>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 60 jours calendriers suite à la prise de connaissance de l'erreur.</p>
4	<input type="checkbox"/>	<p>Une indemnisation pour non-respect du délai de raccordement : 30 jours calendriers pour client résidentiel basse tension, selon délai de l'offre pour client non-résidentiel basse tension, ou selon le contrat de raccordement pour client haute tension (art. 25quater du Décret ci-annexé). Veillez préciser la référence de l'offre ou du dossier :</p> <p>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 60 jours calendriers suite au dépassement du délai.</p>
5	<input type="checkbox"/>	<p>Une 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 (art. 25quinquies du Décret ci-annexé). Veillez préciser la date de survenance de l'événement dommageable :</p> <p>Si connue, l'identification du tiers responsable :</p> <p>Annexez tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage direct, corporel ou matériel subi par vous. Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 90 jours calendriers suite à l'incident ou suite à sa prise de connaissance (dans ce cas, sans dépasser un délai de 6 mois à dater de l'incident).</p>
6	<input type="checkbox"/>	<p>Une indemnisation pour retard de traitement par le gestionnaire de réseau de distribution d'une demande de mise en service d'une installation photovoltaïque (P < ou= 10 kVA sur réseau BT) et de droit à la compensation par un autoproducteur (art. 25quater/1 du Décret ci-annexé). Veillez préciser la date d'introduction de votre demande au gestionnaire de réseau :</p> <p>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 30 jours calendriers du dépassement du délai concerné.</p>

DÉCRET DU 12 AVRIL 2001 RELATIF À L'ORGANISATION DU MARCHÉ RÉGIONAL DE L'ÉLECTRICITÉ

Section 3 – Obligations d'indemnisation

Sous-section I – Indemnisation due pour une interruption prolongée de fourniture

Art. 25bis. § 1^{er}. Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport local donne lieu à une indemnisation à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus, au profit du client final raccordé au réseau de distribution.

Cette indemnisation n'est pas due dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure.

§ 2. L'indemnisation visée au paragraphe 1^{er} est due de plein droit, sans que le client final ne doive adresser au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé une demande d'indemnisation.

L'indemnisation est fixée à 100 euros pour tranche de six heures entamée au-delà des six premières heures d'interruption.

Les contrats de raccordement peuvent prévoir un montant supérieur.

§ 3. Le gestionnaire du réseau informe le client final, dans les trente jours calendrier à partir du jour suivant celui pendant lequel la période d'interruption a pris fin, de l'ouverture de la procédure d'indemnisation et lui demande la communication du compte bancaire sur lequel le versement de l'indemnité doit avoir lieu.

Dans les trente jours calendrier suivant la communication de cette information par le client final, l'indemnité est versée sur le compte bancaire du client final par le gestionnaire de réseau auquel ce client final est raccordé. Ce gestionnaire de réseau est subrogé dans les droits du client final à l'égard du gestionnaire du réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont survenus. Ce dernier rembourse le gestionnaire de réseau qui a indemnisé le client final dans les trente jours calendrier de la demande qui lui est adressée en ce sens.

Dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et le maintien de celle-ci sont le fait de deux gestionnaires de réseaux différents, une solidarité s'établit entre eux quant au paiement de l'indemnité, dont la charge est répartie entre eux à parts égales.

§3bis. Si l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, le gestionnaire du réseau publie sur son site internet, dans les trente jours calendrier à partir du jour suivant celui pendant lequel la période d'interruption a pris fin, les raisons pour lesquelles l'interruption ne sera pas indemnisée, sur la base d'éléments factuels justifiant cette absence d'indemnisation et de tout rapport détaillé et étayé notamment par des éléments techniques, des bulletins météorologiques, de photos ou de procès-verbaux, concernant les circonstances de l'incident concerné.

§ 4. En cas de contestation sur la durée ou l'origine de l'interruption et de son maintien, la CWaPE statue dans les soixante jours calendriers à dater du jour où le dossier a été déclaré recevable par la CWaPE, à la requête de la partie la plus diligente.

Si la CWaPE statue sur le bien-fondé de la demande d'indemnisation, mais que le gestionnaire de réseau s'abstient, sans motif légitime, de verser l'indemnité due au client final dans les trente jours calendrier de la réception de l'avis, la CWaPE peut lui enjoindre de procéder au versement de l'indemnité.

Sous peine d'irrecevabilité, la plainte est notifiée à la CWaPE dans un délai d'un an à dater de la notification de la décision contestée ou, en l'absence de décision, à dater de la date ultime à laquelle le gestionnaire de réseau devait se prononcer sur la demande d'indemnisation.

Sous-section II – Indemnisation due suite à une erreur administrative, un retard de raccordement ou un retard du guichet unique

Art. 25ter. § 1^{er}. Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire de réseau de distribution oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire de réseau de distribution, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

De même, en-dehors du cas visé à l'alinéa 1^{er}, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du gestionnaire de réseau de distribution lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite à une demande de changement de fournisseur adressée par un fournisseur à la demande du client final, le contrat passé avec le nouveau fournisseur ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau de distribution auquel il est raccordé, par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les soixante jours calendrier de la survenance de l'absence de fourniture ou de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande. En vue de faciliter la démarche du client final concerné, le gestionnaire de réseau de distribution met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est notamment disponible sur le site Internet du gestionnaire de réseau de distribution.

Le gestionnaire de réseau de distribution indemnise le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Si le gestionnaire de réseau de distribution estime que l'absence de fourniture ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur d'un fournisseur, il en informe le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande à ce fournisseur.

Le fournisseur est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au gestionnaire de réseau de distribution.

§ 3. A défaut d'une réponse du gestionnaire de réseau de distribution ou du fournisseur dans les délais requis, ou en cas de refus d'indemnisation, le client final peut saisir du dossier le Service régional de médiation visé à l'article 48. Sous peine d'irrecevabilité, cette plainte est introduite au maximum dans les trois mois à dater de la notification de la décision contestée ou, en l'absence de décision, à dater de la date ultime à laquelle le gestionnaire de réseau de distribution, ou le cas échéant, le fournisseur, devait se prononcer sur la demande d'indemnisation.

Pour que la demande soit recevable, le demandeur doit apporter, dans le délai visé à l'alinéa 1^{er}, la preuve écrite qu'il a, au préalable, tenté sans succès d'obtenir le paiement de l'indemnité directement auprès du gestionnaire de réseau de distribution et du fournisseur.

Le Service régional de médiation instruit le dossier. Il peut requérir par écrit des compléments d'informations auprès du demandeur, du gestionnaire de réseau de distribution ou du fournisseur. Le service régional de médiation fixe le délai endéans lequel les informations doivent être transmises, à défaut le délai est de 15 jours calendrier à dater de la réception de la demande. Dans les trente jours calendrier de la réception du dossier ou des compléments d'information, s'il estime que la demande d'indemnisation est fondée, il établit une proposition d'avis en ce sens, qu'il notifie par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau de distribution. Celui-ci dispose de quinze jours calendrier, à dater de la réception de la notification pour faire valoir ses observations qu'il adresse au Service régional de médiation par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement. Si celui-ci constate que l'absence de fourniture ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur d'un fournisseur, il notifie à ce fournisseur la proposition d'avis, conformément à l'article 31bis, § 2, alinéa 1^{er}. Il en informe le client final.

Dans les trente jours calendrier de la réception des observations du gestionnaire de réseau de distribution ou du fournisseur, l'avis définitif du Service régional de médiation est notifié par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau de distribution, au client final et au fournisseur intéressé.

A défaut de réception d'observations du gestionnaire de réseau de distribution ou du fournisseur dans les 50 jours calendrier de la notification de la proposition d'avis visée à l'alinéa précédent, l'avis définitif du Service régional de médiation est notifié sans délai par courrier recommandé au gestionnaire de réseau de distribution, au client final et au fournisseur intéressés. Dans la mesure du possible, l'avis indique clairement qui, du gestionnaire

de réseau de distribution ou du fournisseur, est responsable de l'absence de fourniture d'électricité.

Dans l'hypothèse où la personne désignée comme responsable par le Service régional de médiation s'abstient, sans motif légitime, de verser l'indemnité due au client final dans les trente jours calendrier de la réception de l'avis définitif, la CWaPE peut lui enjoindre de procéder à ce versement.

Art. 25quater. § 1^{er}. Tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif dans les délais suivants :

1° pour le raccordement des clients résidentiels, dans un délai de trente jours calendriers qui, sauf convention contraire, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau de distribution. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis. Lorsqu'un renforcement ou une extension du réseau en amont des travaux de raccordement est indispensable, le délai est porté à soixante jours calendrier;

2° pour les clients non résidentiels de la basse tension, dans le délai mentionné dans le courrier adressé par le gestionnaire de réseau au client, et reprenant les conditions techniques et financières du raccordement, qui, sauf convention contraire, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis;

3° pour les clients finals de la haute tension, dans le délai indiqué dans le contrat de raccordement, à défaut de disposition contractuelle expresse, ce délai commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis.

L'indemnité journalière due est de 25 euros pour les clients résidentiels, 50 euros pour les autres clients de la basse tension et 100 euros pour les clients de la haute tension.

Aucune indemnité n'est due dans les cas suivants :

1° si le non-respect des délais visés ci-avant résulte de la non-réalisation, par le client final, des travaux à sa charge;

2° si les obligations préalables à la réalisation du raccordement n'ont pas été respectées par le client final.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les soixante jours calendrier qui suivent le raccordement effectif.

Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande. En vue de faciliter la démarche du client final concerné, le gestionnaire de réseau met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est notamment disponible sur le site Internet du gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau indemnise le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. A défaut d'une réponse du gestionnaire de réseau dans le délai requis, ou en cas de refus d'indemnisation, le client final peut saisir du dossier le Service régional de médiation visé à l'article 48. Sous peine d'irrecevabilité, cette plainte est introduite au maximum dans les trois mois à dater de la notification de la décision contestée ou, en l'absence de décision, à dater de la date ultime à laquelle le gestionnaire de réseau devait se prononcer sur la demande d'indemnisation.

Pour que la demande soit recevable, le demandeur doit apporter dans le délai visé à l'alinéa 1^{er}, la preuve écrite qu'il a, au préalable, tenté sans succès d'obtenir le paiement de l'indemnité directement auprès du gestionnaire de réseau.

Le Service régional de médiation instruit le dossier. Il peut requérir par écrit des compléments d'informations auprès du demandeur, du gestionnaire de réseau. Le service régional de médiation fixe le délai endéans lequel les informations doivent être transmises, à défaut le délai est de quinze jours calendrier à dater de la réception de la demande. Dans les trente jours calendrier de la réception du dossier ou des compléments d'information, s'il estime que la demande d'indemnisation est fondée, il établit une proposition d'avis en ce sens, qu'il notifie par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau. Celui-ci dispose de quinze jours calendrier, à dater de la réception de la notification, pour faire valoir ses observations. Il les transmet au Service régional de médiation par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement.

Dans les trente jours calendrier de la réception des observations du gestionnaire de réseau, l'avis définitif du Service régional de médiation est notifié par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau et au client final. A défaut de réception d'observations du gestionnaire de réseau dans les 50 jours calendrier de la notification de la proposition d'avis visée à l'alinéa précédent, l'avis définitif du Service régional de médiation est notifié sans délai par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau et au client final.

Si l'avis définitif conclut à la nécessité, pour le gestionnaire de réseau, d'indemniser le client final mais que le gestionnaire s'abstient, sans motif légitime, de verser l'indemnité due au client final dans les trente jours calendrier de la réception de l'avis définitif, la CWaPE peut lui enjoindre de procéder à ce versement.

§ 4. En cas d'urgence, le client final peut requérir de la CWaPE qu'elle fasse injonction au gestionnaire de réseau de procéder au raccordement effectif dans le délai qu'elle détermine. A défaut pour le gestionnaire de réseau de se conformer à ce nouveau délai, la CWaPE peut initier la procédure visée aux articles 53 et suivants, et infliger, le cas échéant, une amende administrative au gestionnaire de réseau.

Art. 25quater/1. § 1^{er}. Tout producteur, possédant une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution basse tension ayant introduit un formulaire de demande de mise en service pour ladite installation, a droit à une indemnité forfaitaire journalière de dix euros par jours de retard et à charge du gestionnaire de réseau de distribution si celui-ci n'a pas encodé le dossier dans la banque de données de l'Administration, notifié son accord de mise en service de l'installation et, le cas échéant, octroyé le droit à la compensation au producteur dans les 45 jours calendrier à dater de la réception du formulaire complet. Le montant de l'indemnité forfaitaire est adapté annuellement à l'indice des prix à la consommation, en le multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de décembre de l'année n-1 et en le divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de décembre 2017.

Aucune indemnité ne sera due si les obligations préalables à la mise en service de l'installation n'ont pas été respectées par le producteur ou si la demande est irrecevable.

§ 2. Le producteur adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau de distribution auquel il est raccordé, par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier du dépassement du délai visé au paragraphe 1^{er}. Le producteur y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande. En vue de faciliter la démarche du producteur concerné, le gestionnaire de réseau de distribution met à disposition des producteurs un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est notamment disponible sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution.

Le gestionnaire de réseau de distribution indemnise le producteur dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. A défaut d'une réponse du gestionnaire de réseau de distribution dans le délai requis, ou en cas de refus d'indemnisation, le producteur peut saisir du dossier le Service régional de médiation visé à l'article 48. Sous peine d'irrecevabilité, cette plainte est introduite au maximum dans les trois mois à dater de la notification de la décision contestée ou, en l'absence de décision, à dater de la date ultime à laquelle le gestionnaire de réseau de distribution devait se prononcer sur la demande d'indemnisation.

Pour que la demande soit recevable, le demandeur doit apporter, dans le délai visé à l'alinéa 1^{er}, la preuve écrite qu'il a, au préalable, tenté sans succès d'obtenir le paiement de l'indemnité directement auprès du gestionnaire de réseau de distribution.

Le Service régional de médiation instruit le dossier. Il peut requérir par écrit des compléments d'informations auprès du demandeur ou du gestionnaire de réseau de distribution. Le service régional de médiation fixe le délai endéans lequel les informations doivent être transmises, à défaut le délai est de quinze jours calendrier à dater de la réception de la demande. Dans les trente jours calendrier de la réception du dossier ou des compléments d'information, s'il estime que la demande d'indemnisation est fondée, il établit, une proposition d'avis en ce sens, qu'il notifie par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau de distribution. Celui-ci dispose de quinze jours calendrier, à dater de la réception de la notification, pour faire valoir ses observations. Il les transmet au Service régional de médiation par recommandé ou par tout moyen

déclaré conforme par le Gouvernement.

Dans les trente jours calendrier de la réception des observations du gestionnaire de réseau de distribution, l'avis définitif du Service régional de médiation est notifié par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau de distribution et au producteur. A défaut de réception d'observations du gestionnaire de réseau de distribution dans les cinquante jours calendrier de la notification de la proposition d'avis visée à l'alinéa précédent, l'avis définitif du Service régional de médiation est notifié sans délai par recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau de distribution et au producteur.

Si l'avis définitif conclut à la nécessité, pour le gestionnaire de réseau de distribution, d'indemniser le producteur mais que le gestionnaire s'abstient, sans motif légitime, de verser l'indemnité due au producteur dans les trente jours calendrier de la réception de l'avis définitif, la CWaPE peut lui enjoindre de procéder à ce versement.

Sous-section III – Indemnisation des dommages causés par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture

Art. 25quinquies. Sans préjudice des dispositions conventionnelles plus favorables au client final, tout dommage direct, corporel ou matériel, subi par un client final raccordé au réseau de distribution, du fait de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire de réseau de distribution ou de transport local responsable, selon les modalités prévues à la présente sous-section.

L'obligation d'indemnisation est exclue en cas de force majeure. Elle ne s'applique pas davantage si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative.

Le dommage corporel direct est intégralement indemnisé.

L'indemnisation du dommage matériel direct est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence.

L'indemnisation du dommage matériel direct est pareillement affectée d'une franchise à charge du client final, de 100 euros par sinistre.

L'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau.

Art. 25sexies. § 1^{er}. Le client final victime d'un dommage tel que défini à l'article précédent déclare le sinistre par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé, au plus tard nonante jours calendrier à dater de la survenance de l'événement dommageable ou, à tout le moins, à dater de la prise de connaissance du sinistre si la connaissance qu'en a eu le client final lui est postérieure, sans que la déclaration de sinistre puisse être faite plus de six mois après la survenance de l'événement dommageable. En vue de faciliter la démarche du client concerné, le gestionnaire de réseau de distribution met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est notamment disponible sur le site Internet du gestionnaire de réseau de distribution.

Si le client final a, dans le délai visé à l'alinéa 1^{er}, adresse par erreur la déclaration de sinistre à son fournisseur, celle-ci est réputée avoir été adressée dans le délai requis. Le fournisseur transmet sans délai la déclaration de sinistre au gestionnaire de réseau de distribution et en informe ledit client.

§ 2. Le client final préjudicié transmet en annexe à la déclaration de sinistre toute pièce et tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage subi;

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution accuse réception de la déclaration de sinistre dans les quinze jours calendrier du courrier recommandé visé au § 1^{er}.

Dans les soixante jours calendrier de l'envoi de l'accusé de réception, il informe le client final de la suite qu'il entend réserver à la déclaration de sinistre.

S'il apparaît que l'événement dommageable ne trouve pas son origine sur son réseau, le gestionnaire de réseau de distribution en informe le client final dans le même délai et transmet la déclaration au gestionnaire du réseau à l'origine, selon le cas, de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'électricité. Ce dernier se conforme à la procédure décrite dans le présent paragraphe.

Le cas échéant, le gestionnaire de réseau concerné indemnise le client final préjudicié dans les six mois de la date ultime pour la notification d'une déclaration de sinistre.

En cas de refus d'indemnisation, la réponse du gestionnaire de réseau est motivée en fait. Elle est accompagnée de tout rapport détaillé et étayé notamment d'éléments techniques, de bulletins météorologiques, de photos ou de procès-verbaux, concernant les circonstances de l'évènement dommageable.

En cas de contestation sur la nature de la faute, la CWaPE rend un avis à ce sujet dans les soixante jours calendrier, à la requête de la partie la plus diligente. La survenance de l'événement fait présumer la faute dans le chef du gestionnaire de réseau, à charge pour celui-ci d'établir par tout moyen probant que l'événement est dû à un cas de force majeure, une situation d'urgence telle que visée dans les règlements techniques, un cas d'interruption planifiée ou une erreur administrative. Cette procédure d'avis ne suspend pas les délais prévus à l'alinéa précédent. Sous peine d'irrecevabilité, la plainte est notifiée à la CWaPE dans un délai d'un an à dater de la notification de la décision contestée ou, en l'absence de décision, à dater de la date ultime à laquelle le gestionnaire de réseau devait se prononcer sur la demande d'indemnisation.

Art. 31bis. § 1^{er}. Toute coupure d'électricité réalisée en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, du fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client final peut recourir à l'application de l'article 25ter.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. De même, en-dehors du cas visé au § 1^{er}, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 3. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier, selon le cas :

1° de la survenance de la coupure visée au § 1^{er};

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2;

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. En vue de faciliter la démarche du client concerné, le fournisseur met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est également disponible sur le site Internet du fournisseur.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 4. Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire de réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

§ 5. A défaut d'une réponse du fournisseur ou du gestionnaire de réseau dans les délais requis, ou en cas de refus d'indemnisation, le client peut saisir du dossier le Service régional de médiation visé à l'article 48.

La procédure décrite à l'article 25ter, § 3, est d'application.

Art. 31ter. § 1^{er}. Toute erreur de facturation commise au détriment du client final de la basse tension oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client final rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :

1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci, la plainte adressée par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée;

2° soit lorsque le fournisseur, suite à une plainte adressée par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement par un client final ayant honoré la facture, confirme au client final une erreur dans la facturation, quelle qu'en soit l'origine, mais s'abstient d'adresser au client final une facture rectificative et de procéder, le cas échéant, au remboursement dû dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur, sous réserve de l'hypothèse visée au paragraphe 3.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais prévus au § 1^{er}.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. En vue de faciliter la démarche du client final concerné, le fournisseur met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est également disponible sur le site Internet du fournisseur.

Le fournisseur indemnise le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. Si le fournisseur estime que le dépassement des délais prévus au § 1^{er} est imputable au gestionnaire de réseau, le fournisseur en informe le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

L'indemnité n'est pas due en cas de méconnaissance, par le client final, de l'obligation visée à l'article 26, § 4, ou, le cas échéant, de la transmission erronée par le client final des données permettant d'établir la facturation.

Le fournisseur est tenu de rectifier sa facturation dans un délai de 2 mois à dater de la réception des corrections sous peine d'application de l'indemnité visée au présent article. La rectification porte sur l'ensemble de la période concernée par l'erreur.

§ 4. A défaut d'une réponse du fournisseur ou du gestionnaire de réseau dans les délais requis, ou en cas de refus d'indemnisation, le client final peut saisir du dossier le Service régional de médiation visé à l'article 48.

La procédure décrite à l'article 25ter, § 3, est d'application.