

# FORMULAIRE DE DEMANDE D'INDEMNISATION – GAZ

Décret du 17 juillet 2008 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ( M.B. 07/08/2008 page 41262.)

<b>Identification du point d'accès concerné par la plainte</b>	EAN	54 _____	(voir facture fournisseur si existante)
	Nom:	Prénom :	
	Société(*):	TVA(*) :	
	Rue :	N° :	
	Code postal:	Commune:	
	Tél :	FAX(1) :	
	Email(1) :		
<b>Coordonnées de la personne de contact ou son mandataire(2)</b>	Nom:	Prénom :	
	Rue :	N° :	
	Code postal:	Commune:	
	Tél :	FAX(1) :	
	Email(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 (5) et (8) qui peuvent être cochés simultanément et ne concernent que les gestionnaires de réseau. Les articles mentionnés entre parenthèses font référence au décret gaz 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	<input type="checkbox"/>	<b>Une indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative</b> (art. 25 bis du Décret au verso) (Max. 30j. calendrier après l'absence de fourniture ou son constat)
2	<input type="checkbox"/>	<b>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.</b> (art. 25 bis du Décret au verso) (Max. 30j. calendrier après le non-changement ou son constat) <i>Veillez préciser</i> la date d'entrée en vigueur du contrat : .....
3	<input type="checkbox"/>	<b>Une indemnisation pour non-respect du délai de raccordement :</b> 30 j. ouvrables pour raccordement standard et simple, 60 j. ouvrables pour raccordement standard et simple avec travaux de voirie ou extension, selon du règlement ou six mois après commande ferme pour raccordements non simples jusque 250 m³/h, selon délai contractuel pour tout raccordement non simple ( art. 25 ter du Décret au verso)(Max. 30 j. calendrier du dépassement du délai) <i>Veillez préciser</i> la référence de l'offre ou du dossier: .....
4	<input type="checkbox"/>	<b>Une indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait d'une explosion de gaz survenue en raison d'un défaut du réseau, d'une perturbation de la pression ou d'une coupure anormalement prolongée</b> (art. 25 quater du Décret au verso) <i>Veillez préciser</i> la date de survenance de l'événement dommageable et le type d'événement: ..... Si connue, l'identification du tiers responsable : .....
5	<input type="checkbox"/>	<b>Uniquement si votre gestionnaire de réseau est également votre fournisseur : cochez et remplissez les cases 5 et 8</b> <i>Veillez préciser</i> la référence de la facture : .....

**Demandes d'indemnisation propres à votre fournisseur.**

6	<input type="checkbox"/>	Une indemnisation pour toute coupure de gaz réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions du décret ou de ses arrêtés d'exécution ou intervenant suite à une erreur de gestion/de facturation. <i>(art.30 ter §1 du Décret au verso)</i>
7	<input type="checkbox"/>	Une indemnisation pour tout contrat incorrectement suivi de la part de ..... (fournisseur) empêchant l'entrée en vigueur du contrat à la date prévue. <i>(art. 30 ter §2 du Décret au verso )</i>
8	<input type="checkbox"/>	Demande d'indemnisation faisant suite à une plainte adressée par recommandée, relative à une erreur à mes dépens dans une facture que j'ai payée. <b>À ce formulaire est jointe une copie de la plainte adressée par recommandée.</b> <i>(art. 30 quater du Décret au verso )</i> <input type="checkbox"/> ..... (fournisseur) n'a pas traité ma demande dans les 30 jours calendriers à dater de la réception du recommandé. <input type="checkbox"/> ..... (fournisseur) a confirmé une erreur dans la facturation mais ne l'a pas régularisée (remboursement ou rectification) dans les 30 jours calendriers suivant la reconnaissance de l'erreur.

**Veillez joindre en annexe les documents que vous jugez nécessaires ou suffisants pour étayer votre demande**

**Description de la nature de la demande d'indemnisation :**

Veillez communiquer ci-dessous toute information utile au traitement de votre demande et qui n'apparaît pas dans les documents que vous joignez.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Annexes : .....

.....

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

*Si vous agissez en tant que **mandataire**, veuillez introduire vos coordonnées complètes dans le texte libre et joindre le mandat.*

**Pour être recevable, ce formulaire doit être renvoyé par lettre recommandée à l'adresse suivante :  
Service Plaintes - BP 10002 - 6041 Gosselies**

(verso)

**Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional d u gaz tel que modifié par le décret du 17 juillet 2008(M.B. 07/08/2008 page 41262.)**

Sous-section 1re. — Indemnisation due suite à une erreur administrative ou à un retard de raccordement

25bis. § 1er. Toute absence de fourniture de gaz 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 rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire de réseau, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

De même, en dehors du cas visé à l'alinéa 1er, 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 parties.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendriers 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 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 dans les trente jours calendriers de la réception de la demande d'indemnisation.

Si le gestionnaire de réseau 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 dans les trente jours calendriers 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.

§ 3. A défaut d'une réponse du gestionnaire de réseau ou du fournisseur 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 du décret électricité. Cette plainte est introduite au maximum trois mois après la date d'envoi de la demande d'indemnisation. Pour que la demande soit recevable, le demandeur doit apporter la preuve écrite qu'il a, au préalable, tenté, sans succès, d'obtenir le paiement de l'indemnité directement auprès du gestionnaire de réseau et du fournisseur.

Le Service régional de médiation instruit le dossier. S'il estime que la demande d'indemnisation est fondée, il établit dans les trente jours calendriers 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 calendriers, 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 30ter, alinéa 3. Il en informe le client final.

Dans les trente jours calendriers de la réception des observations du gestionnaire de réseau 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, au client final et aux fournisseurs intéressés. A défaut de réception d'observations du gestionnaire de réseau ou du fournisseur dans les cinquante jours calendriers 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 ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau, au client final et au fournisseur intéressés. Dans la mesure du possible, l'avis indique clairement qui, du gestionnaire de réseau ou du fournisseur, est responsable de l'absence de fourniture de gaz.

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 calendriers de la réception de l'avis définitif, la CWaPE peut lui enjoindre de procéder à ce versement. Les articles 48 et suivants sont d'application.

Art. 25ter. § 1er. 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 les raccordements standards et simples, dans un délai de trente jours ouvrables à partir de l'accord écrit du client sur l'offre du gestionnaire de réseau concernant le raccordement, celui-ci ne pouvant intervenir avant l'obtention des différents permis et autorisations requis et pour autant que l'utilisateur du réseau de distribution ait réalisé les travaux à sa charge; ce délai est porté à soixante jours ouvrables lorsque la situation de la canalisation de distribution nécessite des travaux en voirie ou lorsqu'une extension du réseau de distribution est nécessaire;

2° pour les raccordements non-simples, dans le délai prévu par le contrat de raccordement, ou dans un délai de six mois à dater de la commande ferme du demandeur de raccordement suite à l'offre de raccordement notifiée par le gestionnaire de réseau de distribution, cette commande ne pouvant intervenir avant l'obtention des différents permis et autorisations requis;

3° pour les raccordements non-simples et lorsque la capacité souscrite est égale ou supérieure à 250 m3, dans le délai prévu par le contrat de raccordement.

Le règlement technique peut prévoir des dérogations aux délais de raccordement prévus ci-dessus.

L'indemnité journalière due est de 25 euros pour les clients dont la capacité souscrite est inférieure à 250 m3 et de 50 euros pour les autres raccordements.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendriers du dépassement des délais visés au § 1er. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

En vue de faciliter la démarche du client 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 dans les trente jours calendriers 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 peut saisir du dossier le Service régional de médiation visé à l'article 48 du décret électricité. Cette plainte est introduite au maximum trois mois après la date d'envoi de la demande d'indemnisation.

Pour que la demande soit recevable, le demandeur doit apporter 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. S'il estime que la demande d'indemnisation est fondée, il établit dans les trente jours calendriers 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. Celui-ci dispose de quinze jours calendriers, 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.

Dans les trente jours calendriers de la réception des observations du gestionnaire de réseau, 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 et au client final. A défaut de réception d'observations du gestionnaire de réseau ou du fournisseur dans les cinquante jours calendriers 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 ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire de réseau, 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 calendriers de la réception de l'avis définitif, la CWaPE peut lui enjoindre de procéder à ce versement. Les articles 48 et suivants sont d'application.

§ 4. En cas d'urgence, le client final peut requérir de la CWaPE qu'elle fasse injonction au gestionnaire de réseau de distribution 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, le gestionnaire de réseau est passible d'une amende administrative en application des articles 48 et suivants.

Sous-section II. — Indemnisation des dommages causés par le gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exploitation de son réseau

Art. 25quater. 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 d'une explosion de gaz survenue en raison d'un défaut du réseau, d'une perturbation de la pression ou d'une coupure anormalement prolongée par rapport aux dispositions du règlement technique et des contrats, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire de réseau de distribution responsable.

L'obligation d'indemnisation est exclue en cas de force majeure.

Sous-section III. — Dispositions communes aux sous-sections Ire et II.

Art. 25quinquies. § 1er. Les dispositions des sous-sections Ire et II ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales permettant de mettre en cause la responsabilité du gestionnaire de réseau. En tout état de cause, l'application conjuguée de différents régimes de responsabilité ne peut entraîner une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi.

§ 2. Les gestionnaires de réseaux constituent toutes formes de garantie financière leur permettant d'assurer les indemnisations visées aux articles 25bis à 25quater. La charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde sera clairement distinguée dans les comptes des gestionnaires de réseau et ne pourra pas être intégrée dans les tarifs des gestionnaires de réseaux conformément à l'article 32, § 1er, 20 g) du présent décret.

Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseaux fournissent à la CWaPE la preuve de l'existence d'une telle garantie financière.

Le Gouvernement adapte annuellement les montants fixés aux articles 25bis et 25ter à l'indice des prix à la consommation en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin de l'année précédant l'entrée en vigueur du présent décret.

§ 3. Les articles 25bis à 25quinquies sont reproduits intégralement dans les règlements et contrats de raccordement applicables aux clients raccordés au réseau de distribution.

§ 4. Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseaux adressent à la CWaPE un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 25bis à 25quater réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée.

La CWaPE établit à cet effet un modèle de rapport.

Le rapport visé à l'alinéa 1er est adressé à chaque conseil communal des communes sur le territoire desquelles le gestionnaire de réseau est actif.

Au minimum une fois par an, le conseil d'administration du gestionnaire de réseau inscrit à l'ordre du jour de ses délibérations la discussion d'un rapport actualisé relatif au nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 25bis à 25quater, ainsi qu'à la suite qui leur a été réservée.

Sous-section IV. — Indemnisation due pour les dommages causés par les travaux

Art. 25sexies. Le gestionnaire de réseau est tenu à réparation des dommages causés par les travaux auxquels il a procédé lors de l'établissement ou de l'exploitation de ses installations, ainsi qu'à l'indemnisation des dommages causés à des tiers, soit du fait de ces travaux, soit de l'utilisation du fonds grevé de la servitude; les indemnités du chef des dommages causés sont entièrement à charge de ce gestionnaire; elles sont dues aux personnes qui subissent ces dommages; leur montant est déterminé soit à l'amiable, soit par les tribunaux. »

Art. 30ter. § 1er. Toute coupure de gaz réalisée à la demande du fournisseur 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 ayant conduit à la mise en oeuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le 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 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 § 1er, 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 par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier, selon le cas :

1° de la survenance de la coupure visée au § 1er;

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 du décret Electricité.

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

Art. 30quater.

§ 1er. Toute erreur de facturation commise au détriment du client final de la basse pression oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client 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 par 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 par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement par un client final ayant honoré la facture, confirme au client 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 par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais prévus au § 1er.

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.

§ 3. Si le fournisseur estime que le dépassement des délais prévus au § 1er 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.

§ 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 peut saisir du dossier le Service régional de médiation.

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