

# FORMULAIRE DE DEMANDE D'INDEMNISATION – GAZ

Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

<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) :					
<b>Justification du lien direct entre la personne de contact et le point d'accès (2) :</b>					
Compte bancaire pour le versement de l'indemnité	N°	_ _ _ / _ _ _ _ _ / _ _			
	BIC	_ _ _ _ _	IBAN	_ _ / _ _ / _ _ _ _ _	
(*) : si d'application (1) facultatif (2) si différentes					
<p><b>1. Cochez ci-dessous l'indemnité réclamée.</b> 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.</p> <p><b>2. Complétez les détails et joignez les annexes éventuellement demandées.</b></p> <p><b>3. Ajoutez tout renseignement utile dans la fenêtre <i>Description de la nature de la demande</i> à la seconde page.</b></p> <p><b>4. Envoyez la demande complétée par recommandé à votre gestionnaire de réseau ou à votre fournisseur selon le cas.</b></p>					
<b>Demandes d'indemnisation propres à votre gestionnaire de réseau</b>					
1	<input type="checkbox"/>	<p><b>Une indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative</b> (art. 25bis du Décret ci-annexé).  <i>Veillez préciser</i> la date de l'absence de fourniture : .....</p> <p><b>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 60 jours calendriers suite à l'incident</b></p>			
2	<input type="checkbox"/>	<p><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. 25bis du Décret ci-annexé).  <i>Veillez préciser</i> la date d'entrée en vigueur du contrat : .....</p> <p><b>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 60 jours calendriers suite à la prise de connaissance de l'erreur</b></p>			
3	<input type="checkbox"/>	<p><b>Une indemnisation pour non-respect du délai de raccordement</b> : 30 jours ouvrables pour raccordement standard et simple, 60 jours ouvrables pour raccordement standard et simple avec travaux de voirie ou extension, selon le contrat de raccordement pour les autres raccordements (art. 25ter du Décret ci-annexé).  <i>Veillez préciser</i> la référence de l'offre ou du dossier : .....</p> <p><b>Demande à envoyer à votre gestionnaire de réseau max. 60 jours calendriers suite au dépassement du délai</b></p>			
4	<input type="checkbox"/>	<p><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. 25quater du Décret ci-annexé).  <i>Veillez préciser</i> la date de survenance de l'événement dommageable et le type d'événement : .....                      Si connue, l'identification du tiers responsable : .....</p> <p><b>Annexez tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage direct, corporel ou matériel subi par vous</b></p>			



## Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

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

Art. 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 soixante 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. Sous peine d'irrecevabilité, la plainte est introduite au maximum dans un délai de 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, 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 1er, 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. Il peut requérir par écrit des compléments d'informations auprès du demandeur, du gestionnaire de réseau ou du fournisseur. Le service régional de médiation fixe le délai endéans lequel les informations sont transmises, à défaut le délai est de quinze jours calendriers à dater de la réception de la demande. Dans les trente jours calendriers 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 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 le gestionnaire de réseau 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, § 4. 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.

Art. 25ter. § 1er. Tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si le gestionnaire de réseau 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 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. Lorsque la situation de la canalisation de distribution nécessite des travaux en voirie, ou une extension du réseau, le délai est porté à soixante jours ouvrables;

2° pour les raccordements non-simples, dans le délai prévu par le contrat de raccordement ou à défaut de disposition contractuelle expresse, le 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;

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 ou à défaut de disposition contractuelle expresse, le 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 dont la capacité souscrite est inférieure à 250 m3 et de 50 euros pour les autres raccordements.

Aucune indemnité n'est due dans les cas suivants :

1° si le non-respect des délais visés à l'alinéa 1er résulte de la non-réalisation, par l'utilisateur du réseau, des travaux à sa charge;

2° si les obligations préalables à la réalisation du raccordement n'ont pas été respectées par l'utilisateur du réseau.

§ 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 calendriers 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 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. Sous peine d'irrecevabilité, la 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 apporte, dans le délai visé à l'alinéa 1er, 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 sont transmises, à défaut le délai est de quinze jours calendriers à dater de la réception de la demande. Dans les trente jours calendriers 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 calendriers, 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 calendriers 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 cinquante jours calendriers de la notification de la proposition d'avis visée à l'alinéa 3, 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, 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 au 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 au nouveau délai la CWaPE peut initier la procédure visée aux articles 48 et suivants et infliger, le cas échéant, une amende administrative au gestionnaire de réseau.

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.

Art. 30ter. § 1er. Toute coupure de gaz 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 peut recourir à l'application de l'article 25bis.

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 honoré;

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. Le fournisseur rectifie sa facturation dans un délai de deux 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 peut saisir du dossier le Service régional de médiation.

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