J’ai coché la case « faire appel au Service régional de médiation de la CWaPE » dans le formulaire. Que va-t-il se passer ?

Notre réponse

En cochant cette case, vous informez votre fournisseur que vous allez **déposer une plainte contre lui auprès du Service régional de médiation pour l’énergie (SRME)**.

L’intervention du SRME est gratuite. Pour en savoir plus sur le SRME, ses compétences, la procédure qui se met en place en cas de plainte, etc., voyez notre rubrique « Le médiateur régional de l’énergie ».

Attention ! Le SRME n’acceptera de traiter votre plainte que si vous prouvez que vous avez déjà fait **une démarche écrite préalable directement auprès de votre fournisseur** (ou de votre gestionnaire de réseau de distribution) pour vous plaindre.

Attention ! Le fait de cocher la case « faire appel au Service régional de médiation de la CWaPE » n’aura **pas l’effet de stopper la procédure de non-paiement et de défaut de paiement entamée par le fournisseur**. Le fait **d’introduire la plainte auprès du SRME ne stoppera pas non plus la procédure**. Le fournisseur pourra continuer à vous réclamer le paiement de la facture. Il pourra aussi, si aucune solution n’est trouvée au terme de la procédure de défaut de paiement, saisir le juge de paix ou demander l’activation du prépaiement des consommations (sauf si vous avez refusé le prépaiement).

En revanche, **si le SRME le demande au fournisseur, le fournisseur devra stopper la procédure de non-paiement et de défaut de paiement**, afin de permettre au SRME de traiter la plainte introduite. Cette suspension de la procédure de défaut de paiement peut se prolonger jusqu’au terme de la procédure de médiation menée par le SRME.

Pour espérer une suspension de la procédure de défaut de paiement, votre plainte doit être en lien avec les factures réclamées par le fournisseur ou avec la procédure de défaut de paiement en elle-même.

Vous pouvez cocher plusieurs cases du formulaire en même temps.

Vous trouverez le formulaire sous l’onglet « document utile ».

Pour en savoir plus sur **la procédure de non-paiement et de défaut de paiement**, vous pouvez consultez les schémas qui se trouvent sous l’onglet « documents utiles ». Vous pouvez aussi consulter la fiche « Qu’est-ce que la procédure de non-paiement et de défaut de paiement des factures d’énergie ».

Références légales

- **Annexes 1 et 2 à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie**
- **Article 37 ter de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité**
- **Article 40bis/2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz**
- **Article 33bis/1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité**
- **Article 31ter du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz**

Documents type

Schéma synthétique de la procédure de non-paiement et de défaut de paiement
Schéma détaillé de la procédure de non-paiement et de défaut de paiement
Formulaire de solutions à cocher joint à la mise en demeure et au courrier de défaut de paiement

Date de mise à jour: Mardi 02/05/23