

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 en cas de violation des Conditions générales et prescriptions techniques de VIVAQUA ou des dispositions tarifaires contenues dans l'Ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale (« Ordonnance eau »). 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 compétent, 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. 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. 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 Oui Non
- Absence de raccordement dans le 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 :

Compteur	Délais de placement, modification, remplacement ou retrait du compteur Procédure de placement, modification, remplacement ou retrait du compteur, autre que le non-respect des délais Bris de scellés Altération du compteur autre que le bris de scellés Environnement du compteur et accès à celui-ci Vérification périodique des compteurs Contrôle technique des compteurs Autres (précisez) :		
Comptage	Relevé annuel des index Relevé contradictoire des index (déménagement, décès, transfert de droit réel) Estimation de la consommation Rectification des données de comptage Autres (précisez) :		
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect) Pas de facture ou avec retard Périodicité de la facture Autres (précisez) :		
Problèmes de paiement	Paiement en retard ou défaut de paiement Plan de paiement Frais administratifs contestés (rappel, mise en demeure, intérêt) Délai de remboursement non respecté par VIVAQUA Autres (précisez) :		
Qualité de l'eau et de la fourniture de l'eau	Qualité/Composition de l'eau au robinet Pression et débit de l'eau Dureté de l'eau Interruption et rétablissement de la fourniture d'eau Fuite d'eau Autres (précisez) :		
Service à la clientèle	Difficultés à joindre les services de Vivaqua par téléphone ; Délai non raisonnable de réponse à une demande de l'utilisateur ; Non-respect des délais fixés par les Conditions générales dans la demande du client ; Non-respect de la procédure de traitement de la plainte par Vivaqua ; Autres (précisez) :		

Raccordement au réseau de distribution et d'égouttage	Délais de placement, modification, extension ou sectionnement du raccordement Procédure de placement, modification, extension ou sectionnement du raccordement, autre que le non-respect des délais Altération du raccordement par l'usager Altération du raccordement suite à un incident Alimentation provisoire d'eau Accès de Vivaqua aux raccordements Autres (précisez) :	
Tarifification	Détermination du caractère domestique ou non domestique Approvisionnement en eau Assainissement Prestations diverses Application du tarif fuite Autres (précisez) :	
Inondations et déversements	Inondation par refoulement en dessous du niveau de la voirie Inondation à travers les murs ou le sol situés sous le niveau de la voirie Inondation par ruissellement de l'eau pluviale au-dessus du niveau de la voirie Inondation par débordement d'eau résiduaire urbaine au-dessus du niveau de la voirie Déversements vers le milieu naturel Autres (précisez) :	
Autres	Prestations effectuées par Vivaqua et sollicitées par l'usager autres que le raccordement, l'égouttage ou le placement d'un compteur Chantiers déposée par un usager autre le demandeur d'une prestation par VIVAQUA 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 de l'usager, 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)

4. Identification des parties mise en cause

- Vivaqua
 Hydria

Référence du dossier ouvert auprès de la partie mise en cause :

5. Type de consommation

Vous pouvez retrouver toutes ces informations sur votre facture

Si votre problème porte sur le compteur, veuillez mentionner le numéro ou le matricule du compteur

Numéro du compteur

Numéro de matricule du compteur

6. Description des faits par ordre chronologique (soyez le plus clair et le plus complet possible : ceci facilitera et accélérera 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 1).

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 numéroté 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,

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