

La Charte de services



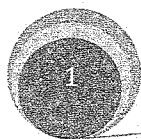
SEDILEC - Gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité et de gaz

Les Missions de votre GRD :

SEDILEC est votre Gestionnaire de Réseaux de Distribution d'électricité et de gaz.

En sa qualité de GRD, SEDILEC

- * ne produit PAS de l'énergie ;
- * ne vend PAS de l'énergie (excepté OSP)
- * gère la construction, l'exploitation, les études et l'entretien des réseaux de distribution ;
- * examine les demandes des consommateurs pour la réalisation de raccordements et d'installation de compteurs ;
- * est responsable des relevés des compteurs (effectué par Index, is) ;
- * effectue les dépannages sur les réseaux de distribution et intervient pour les appels « Odeur Gaz »
- * gère le registre d'accès et les contrats d'accès des fournisseurs de réseaux ;
- * remplit ses Obligations de Service Public.



La Charte de services



Dans le cadre de ses missions, SEDILEC s'engage sur 9 points :

- | | |
|--|---------|
| 1. Information | page 3 |
| 2. Accessibilité de SEDILEC | page 4 |
| 3. Respect de la vie privée | page 5 |
| 4. Respect des rendez-vous | page 7 |
| 5. Délais de réponse | page 7 |
| 6. Offre de raccordement - Délais de réalisation | page 8 |
| 7. Facturation | page 9 |
| 8. Interruption – coupure de la distribution | page 10 |
| 9. Contestation – réclamation | page 11 |

⌘ ⌘ ⌘ ⌘ ⌘

Annexe : Annuaire et coordonnées de SEDILEC page 12



La Charte de services



1. Information

SEDILEC s'engage à mettre à disposition du public une information, complète, exacte et actualisée dans un langage clair.

✓ SEDILEC pratique une politique active de relations publiques et de transparence de l'information :

Sont notamment disponibles : les informations administratives, les tarifs et les règlements de l'intercommunale :

- via son site internet : www.sedilec.be
- sur simple demande écrite : SEDILEC – Secrétariat du Conseil d'administration
Avenue Jean Monnet 2 à 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE



La Charte de services



2. Accessibilité de SEDILEC

SEDILEC s'engage à demeurer accessible aux utilisateurs du réseau et partant de répondre au téléphone et à accueillir le public en ses bureaux aux heures et jours ouvrables.

✓ SEDILEC est accessible :

○ par téléphone :

* Pour toute demande de travaux (p.e : raccordement, pose ou remplacement de compteur, compteur à budget) mais aussi toute demande relatives aux clients protégés, information sur le code EAN, ... **078/15.78.01**

* Pour signaler une panne (24h/24) **078/78.78.00**

* Pour signaler une odeur de gaz (24h/24) **0800/87.0.87**

○ via internet :

en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage de SEDILEC ou en adressant un courriel à l'adresse : contact@sedilec.be ;

○ dans son bureau d'accueil :

* à 1348 Louvain-la-Neuve, Avenue Jean Monnet, 2 ;
du lundi au jeudi de 8h à 12h00 et de 12h30 à 15h30
le vendredi de 8h à 12h00 et de 12h30 à 14h30



La Charte de services



3. Respect de la vie privée

SEDILEC s'engage à respecter la vie privée des utilisateurs du réseau.

- ✓ SEDILEC respecte les informations personnelles qu'elle possède en vertu de ses missions, spécialement en raison de la gestion des registres d'accès et ce, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée

- ✓ L'utilisateur du réseau peut, sur demande écrite (1) à SEDILEC, obtenir la communication des données à caractère personnel le concernant.

(1) Pour rappel :

- * Par courrier : Secrétariat du Conseil d'administration
Avenue Jean Monnet, 2 à 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE
- * Par courriel : contact@sedilec.be



La Charte de services



4. Respect des rendez-vous

4.1 Au Bureau d'accueil

SEDILEC s'engage à accueillir en son bureau les visiteurs dans les meilleurs délais(2).

SEDILEC s'engage à réserver à toute personne un accueil attentif et courtois.

- (2) Pour rappel : les heures d'ouverture des Bureaux d'accueil ainsi que leurs coordonnées sont renseignées en page 4 de la présente charte ainsi qu'en page 13 « Annuaire et coordonnées».

4.2 A domicile

SEDILEC s'engage à respecter la tranche horaire d'un rendez-vous ayant lieu au domicile du utilisateur du réseau.



5. Délais de réponse

5.1

SEDILEC s'engage à répondre dans les meilleurs délais à toute lettre lui adressée.

5.2

SEDILEC s'engage à répondre dans les plus brefs délais à toute plainte, soit en venant sur place, soit par une réponse écrite adéquate.

- ✓ En toute hypothèse, l'utilisateur du réseau recevra endéans les 10 jours suivant la réception, un courrier en réponse ou, à tout le moins, qui accuse réception et indique la manière dont la lettre sera traitée et de la suite qui va y être donnée.
- ✓ Pour un traitement optimum des courriers, l'utilisateur du réseau précisera l'objet de sa demande, des références claires (adresse et code EAN si possible) ainsi que le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne de contact utilement joignable par l'intercommunale.
- ✓ Pour réduire les délais de réponse, l'utilisateur du réseau veillera à adresser son courrier au service adéquat en se référant, pour ce faire, à l'annexe de la présente charte intitulée « Annuaire et coordonnées » (voir page 13)



6. Offre de raccordement - Délais de réalisation

6.1

SEDILEC s'engage à respecter les délais prescrits par le législateur wallon tant en ce qui concerne la transmission de l'offre de raccordement que la réalisation du raccordement.

- ✓ Les différents délais prescrits par le législateur wallon sont consignés dans le cadre des Arrêtés du Gouvernement wallons du :
 - 24 mai 2007 (publié au Moniteur Belge le 24 juillet 2007) portant Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci ;
 - 12 juillet 2007 (publié au Moniteur Belge le 21 août 2007) portant Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci ;

6.2

SEDILEC s'engage à traiter diligemment et sans discrimination toutes les demandes des utilisateurs du réseau.

La Charte de services



7. Facturation

SEDILEC s'engage à envoyer des factures claires et lisibles aux utilisateurs du réseau.

- ✓ SEDILEC s'engage à envoyer des factures détaillées et à en faire un moyen de communication et d'information au public.

La Charte de services



8. Interruption – coupure de la distribution

8.1

SEDILEC s'engage à tout mettre en œuvre pour limiter le temps d'interruption sur son réseau ;

8.2

SEDILEC s'engage à publier sur son site internet les interruptions planifiées (pour travaux sur le réseau) et non planifiées conformément au prescrit du règlement technique

SEDILEC s'engage à préciser la durée de l'interruption ainsi que, dans les cas de coupures non planifiées, la raison de l'interruption.

La Charte de services



9. Contestation – réclamation

9.1

SEDILEC s'engage à répondre à toute plainte ou contestation portée à sa connaissance par un utilisateur du réseau

✓ Toute plainte, réclamation ou demande de précision peut être adressée à SEDILEC :

- * Par courrier : Avenue Jean Monnet, 2 à 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE
- * Par courriel : contact@sedilec.be
- * Par téléphone : 078/15.78.01

9.2

En cas de persistance de la récrimination, l'utilisateur du réseau peut s'adresser :

- * **au service régional de médiation - direction des services aux consommateurs et des services juridiques conciliation de la CWaPE**

voir : www.cwape.be

- * **pour les réclamations portant sur des matières fédérales (par exemple les tarifs) au service de médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie :**

voir : www.mineco.fgov.be



La Charte de services



- ✓ Pour toute information générale
Exemple : données administratives
 - * Par courrier : Secrétariat du Conseil d'administration
Avenue Jean Monnet, 2 à 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE
 - * Par courriel : contact@sedilec.be
 - * Par téléphone : 010/48.67.50

- ✓ Pour toute demande / plainte relative aux travaux sur le réseau
Exemples : raccordement, pose ou remplacement de compteur, compteur à budget)
mais aussi toute demande relative aux clients protégés, information sur le code EAN, ...
 - * Par courrier : Avenue Jean Monnet, 2 à 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE
 - * Par courriel : contact@sedilec.be
 - * Par téléphone : 078/15.78.01

- ✓ Pour signaler une panne (24h/24) : **078/78.78.00**

- ✓ Pour signaler une odeur gaz (24h/24) : **0800/87087**

- ✓ Pour toute information sur les primes Energie (URE)
 - * Par courrier : Service Clientèle - Primes URE
Rue des Glaces Nationales, 88 à 5060 SAMBREVILLE
 - * Par courriel : contact@sedilec.be

- ✓ Pour toute information ou contestation sur les sommes réclamées par SEDILEC dans le cadre de la fourniture d'énergie avant la libéralisation (soit avant le 1^{er} janvier 2007) et faisant l'objet de procédure de recouvrement :
 - * Par courrier : Service Clientèle
Boîte 10008 –Place Saint Martin à 5060 SAMBREVILLE
 - * Par courriel : contact@SEDILEC.be

- ✓ Pour toute information concernant le relevé des index de consommation :
Contactez INDEXIS
 - * Par téléphone : 078/78.97.89

La Charte de services



- ✓ Adresses et heures d'ouverture du bureau d'accueil de SEDILEC :
Rechargement des cartes de compteurs à budget – orientation de l'utilisateur du réseau vers le service ad hoc, etc.

- ✗ à 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE, Avenue Jean Monnet 2
du lundi au jeudi de 8h à 12h00 et de 12h30 à 15h30
le vendredi de 8h à 12h00 et de 12h30 à 14h30

⌘ ⌘ ⌘ ⌘ ⌘

