

Gaz & électricité

Mieux informés...
Mieux protégés!



RÉGION WALLONNE

- Mars 2009 -



*économisons
l'énergie*

EDITO

La libéralisation des marchés de l'énergie, effective depuis le 1er janvier 2007 en Wallonie, a atteint une dynamique de marché inédite au niveau belge et européen : en quelques mois à peine 50% des clients ont fait le choix actif d'un fournisseur.

Revers de la médaille : certains opérateurs n'ont pas toujours pu faire face dans les temps à ces nombreuses demandes.

Incontestablement, eu égard à la complexité du processus, la libéralisation du marché de l'énergie, initiée par l'Europe, pose un certain nombre de difficultés.

La libéralisation a également apporté son lot d'interrogations d'ordre pratique : « Que faire en cas d'erreur de facturation ou en cas de retard de raccordement ? ». « A qui m'adresser en cas de conflit avec mon fournisseur d'énergie ? ». Mais aussi de préoccupations, notamment sur les mesures de protection sociale accompagnant cette libéralisation.

C'est pourquoi la Région wallonne a souhaité initier une profonde réforme de la législation relative au marché de l'électricité et du gaz. Le principe directeur de cette réforme, inédite en Belgique, est la **défense des intérêts du consommateur** et l'amélioration de la **qualité des services** des fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution.

Ainsi, par exemple, la nouvelle législation prévoit une série de situations (coupure intempestive, dommages causés aux installations du client, erreur de facturation, retard de raccordement etc...) ouvrant un droit à l'**indemnisation** du client préjudicié.

Pour conforter les droits des consommateurs, un « **Service régional de médiation** » a également été créé au sein de la CWaPE, le régulateur wallon du marché de l'énergie.

Cette réforme importante améliorera la qualité des services des opérateurs, que vous êtes en droit d'attendre en tant que clients.

La présente brochure vous informe à ce sujet.

Bonne lecture !

Le Département de l'Energie et du Bâtiment durable du Service Public de Wallonie



1 *La libéralisation du marché de l'énergie*

Qui fait quoi?

Depuis le 1er janvier 2007, conformément aux directives européennes, votre ancienne intercommunale/régie est devenue votre **gestionnaire de réseau de distribution** (GRD) et ne peut plus vous vendre, sauf exception (notamment le cas des clients protégés), du gaz et/ou de l'électricité.

Votre GRD est dorénavant responsable de votre raccordement au réseau, du placement de votre compteur, du relevé de vos index de consommation, de veiller à la qualité de l'énergie distribuée ainsi qu'à la sécurité et au développement du réseau.

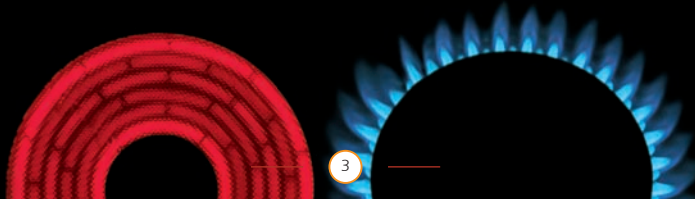
Comme votre intercommunale ne peut plus vous vendre de l'énergie, ce rôle est désormais assumé par un **fournisseur commercial** possédant la licence nécessaire. C'est lui qui est votre principal interlocuteur pour toute question relative à votre facturation et à la correcte application de vos conditions contractuelles.

De l'encadrement du marché à la protection du consommateur :

Ce marché de l'énergie, bien que libéralisé, n'est pas délaissé par les pouvoirs publics. Bien au contraire, des règles du jeu ont été définies et implémentées afin que cette ouverture des marchés ne se fasse pas au détriment des consommateurs et de certains objectifs comme la qualité de la fourniture, les mesures de protection sociale, la réduction de la consommation d'énergie et le recours croissant aux sources d'énergie renouvelables.

Jusqu'à présent, cependant, l'indemnisation des clients préjudiciés n'était pas organisée ni en Wallonie, ni ailleurs en Belgique. La récente législation met donc en place un système d'**indemnisation** pour les consommateurs victimes d'erreurs commises par leur fournisseur ou leur gestionnaire de réseau de distribution.

Plusieurs cas sont visés par cette nouvelle réglementation qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2009. Ils sont explicités ci-après. A noter que la législation impose que les contrats de raccordement soient adaptés à ces nouvelles dispositions.





2 Etre indemnisé est désormais possible.

Depuis le 1er janvier 2009, différents cas de figure d'indemnisation du client préjudicié sont prévus par la législation wallonne :

A noter que ces nouvelles dispositions sont basées sur des indemnités de nature forfaitaire. Si vous estimez avoir subi des dommages plus importants, vous pouvez toujours introduire une action auprès des Cours et Tribunaux sur base du droit commun de la responsabilité civile afin d'obtenir la réparation intégrale du préjudice subi.



Vous n'êtes plus fourni(e) en électricité pendant plus de 6 heures consécutives sans avoir été préalablement prévenu(e) de cette suspension et sauf cas de force majeure.

EXEMPLE:

Vous vous rendez compte que pendant 6h consécutives au moins vous avez été privé d'électricité. Cette interruption prolongée n'a pas été annoncée par votre GRD.



Montant de l'indemnisation :

100 euros par période de 6 heures d'interruption consécutives de fourniture d'électricité.



Comment faire pour obtenir l'indemnisation ?

Envoyez par recommandé le formulaire de demande d'indemnisation à votre GRD (disponible sur le site internet de votre gestionnaire de réseau) et ce, dans les 30 jours de la survenance de l'interruption de fourniture (pour rappel, plus de 6 heures consécutives).

Votre gestionnaire de réseau confirme sa responsabilité quant à l'interruption de fourniture et à sa durée et verse sur votre compte bancaire l'indemnité forfaitaire dans les 30 jours de la réception de votre demande.

Que se passe-t-il si votre gestionnaire de réseau conteste sa responsabilité (invoque la force majeure, n'est pas d'accord sur la durée ou l'origine de l'interruption)?

En cas de contestation sur la durée ou l'origine de l'interruption, vous pouvez saisir la CWaPE. La CWaPE rend un avis à ce sujet dans les 30 jours de sa saisine. Si le gestionnaire de réseau invoque la force majeure, la CWaPE n'est pas compétente pour se prononcer sur cette notion qui relève de l'appréciation des Cours et Tribunaux.



La Commission wallonne pour l'Énergie (CWaPE) est l'organisme officiel, créé par le législateur wallon, chargé de la régulation des marchés libéralisés de l'électricité et du gaz en Wallonie.

Elle est chargée de contrôler les opérateurs intervenant sur le marché wallon, de remettre des avis sur le fonctionnement de ces marchés au Gouvernement wallon et d'arbitrer les conflits relatifs au raccordement et à l'accès des utilisateurs aux différents réseaux d'électricité et de gaz.

Depuis ce 1er janvier 2009, la CWaPE est également officiellement désignée en qualité de médiateur des conflits relatifs aux marchés régionaux de l'énergie et est chargée, à ce titre, de traiter toute question ou plainte relevant des compétences régionales, relative au fonctionnement des marchés libéralisés du gaz et de l'électricité (voir chapitre 3).

B

Vous subissez un dommage suite à une fourniture non conforme aux prescriptions techniques obligatoires.

EXEMPLE:

Suite à une surtension du réseau électrique ou suite à une coupure prolongée d'électricité, votre congélateur est hors service et vous avez perdu l'intégralité de son contenu.



Montant de l'indemnisation :

→ S'il s'agit de dommages matériels directs :

Indemnisation sur base des factures d'achat. Franchise de **100 euros** et plafond de **2.000.000 euros par évènement dommageable***.

En cas de « faute lourde », (souvent considérée comme une faute inexcusable du gestionnaire de réseau), cette franchise et ce plafond ne s'appliquent pas.

→ S'il s'agit de dommages corporels directs : indemnisation intégrale.

* Ce qui signifie que si il y a plusieurs clients préjudiciés, l'indemnisation totale des clients préjudiciés ne pourra pas dépasser ce plafond



Comment faire pour obtenir l'indemnisation ?

Envoyez par recommandé le formulaire de demande d'indemnisation à votre gestionnaire de réseau de distribution (disponible sur le site internet de votre gestionnaire de réseau) et ce, dans les 90 jours du dommage ou de sa prise de connaissance (maximum 6 mois après le dommage). Ce formulaire doit être accompagné des éléments prouvant la réalité et le montant du sinistre (factures, photos,...).



Votre gestionnaire de réseau accuse réception de votre demande dans les 15 jours de votre recommandé.

Votre gestionnaire de réseau vous informe de sa position dans les 60 jours suivant son accusé de réception.

Votre gestionnaire de réseau admet sa responsabilité et verse le montant de l'indemnité (au plus tard 12 mois après la survenance du sinistre).

Que se passe-t-il si votre gestionnaire de réseau conteste sa responsabilité ou la nature de sa faute (lourde ou pas) ?

Vous pouvez alors saisir les tribunaux ou, pour ce qui est de la nature de la faute, demander un avis à la CWaPE.



L'obligation d'indemnisation ne s'applique pas si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative (voir dans ce cas, la procédure d'indemnisation prévue au point C).





Votre électricité ou votre gaz sont coupés suite à une erreur administrative de votre gestionnaire de réseau ou de votre fournisseur.

EXEMPLE:

Vous habitez dans un appartement, êtes fourni(e) en gaz et payez régulièrement vos factures. Votre voisin de palier quant à lui ne paye pas ses factures de gaz et a refusé le placement d'un compteur à budget. Son fournisseur demande alors au gestionnaire de réseau de procéder à la coupure de son alimentation en gaz. Le gestionnaire de réseau commet une erreur lors de la coupure et ferme votre compteur au lieu de celui de votre voisin.



Montant de l'indemnisation :

Forfait de **125 euros** par jour de coupure jusqu'au rétablissement de l'alimentation avec un maximum de **1.875 euros** (15 jours). Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont à charge du gestionnaire de réseau.



Comment faire pour obtenir l'indemnisation ?

Envoyez par recommandé le formulaire de demande d'indemnisation à votre gestionnaire de réseau de distribution (disponible sur le site internet de votre gestionnaire de réseau) et ce, dans les 30 jours de la survenance de l'interruption de fourniture.

Votre gestionnaire de réseau confirme sa responsabilité quant à l'interruption de fourniture et à sa durée et verse sur votre compte bancaire l'indemnité dans les 30 jours de la réception de votre demande.

Que se passe-t-il si votre gestionnaire de réseau estime que l'erreur a été commise par votre fournisseur?

Il vous en informe et transmet le dossier à votre fournisseur dans les 30 jours de la réception de votre demande. Ce dernier est tenu de traiter votre demande d'indemnisation dans les mêmes délais que ceux applicables à votre GRD.

Que se passe-t-il si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours de votre demande ou si l'indemnisation vous est refusée?

Vous pouvez saisir le Service Régional de Médiation pour l'Énergie (SRME – voir la procédure décrite en page 13) de la CWaPE (dans les 3 mois maximum de votre demande d'indemnisation).





Vous changez de fournisseur mais en raison d'une erreur administrative, ce changement n'intervient pas à la date prévue.

EXEMPLE:

Vous concluez un contrat de fourniture de gaz ou d'électricité avec un nouveau fournisseur. Dans votre nouveau contrat, une date d'entrée en vigueur est prévue. Cette date est établie en respect de la législation et du délai de préavis de votre précédent contrat. Vous constatez cependant, cette date passée, que vous continuez à être fourni par votre ancien fournisseur et que ce dernier continue à vous facturer sa fourniture.



Montant de l'indemnisation :

100 euros par mois de défaut de changement de fournisseur.



Comment faire pour obtenir l'indemnisation ?

Envoyez par recommandé le formulaire de demande d'indemnisation à votre fournisseur (disponible sur le site Internet de votre fournisseur) et ce, dans les 30 jours de la prise de connaissance de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur (c'est-à-dire lors de la réception de votre facture intermédiaire qui vous est envoyée par votre ancien fournisseur alors que votre nouveau contrat aurait dû entrer en vigueur).

Votre fournisseur confirme sa responsabilité quant au défaut de changement de fournisseur et verse sur votre compte bancaire l'indemnité dans les 30 jours de votre demande.

Que se passe-t-il si votre fournisseur estime que l'erreur a été commise par votre gestionnaire de réseau?

Il vous en informe alors et transmet le dossier à votre gestionnaire de réseau dans les 30 jours de la réception de votre demande. Ce dernier est tenu de traiter votre demande d'indemnisation dans les mêmes délais que ceux applicables à votre fournisseur.

Que se passe-t-il si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours de votre demande ou si l'indemnisation vous est refusée?

Vous pouvez saisir le **Service Régional de Médiation pour l'Énergie** (SRME – voir la procédure décrite en page 13) de la CWaPE (dans les 3 mois maximum de votre demande d'indemnisation).



Vous emménagez dans une nouvelle habitation. Le raccordement au réseau n'a pas lieu dans les délais prévus par la réglementation.

EXEMPLE:

Vous emménagez dans votre nouvelle maison et vous avez conclu un contrat de fourniture avec un fournisseur de gaz et d'électricité ainsi qu'une demande de raccordement auprès de votre GRD afin que votre nouvelle habitation en construction soit fournie en énergie dès votre emménagement. La date de raccordement est fixée conformément à la réglementation. Vous constatez cependant que le raccordement n'est pas effectué à la date fixée par votre GRD.



Montant de l'indemnisation :

25 euros par jour dépassant la date prévue de raccordement.



Comment faire pour obtenir l'indemnisation ?

Envoyez par recommandé le formulaire de demande d'indemnisation à votre gestionnaire de réseau de distribution (disponible sur le site internet de votre gestionnaire de réseau) et ce dans les 30 jours du dépassement de la date de raccordement prévue.

Votre gestionnaire de réseau verse sur votre compte bancaire l'indemnité dans les 30 jours de votre demande.

Que se passe-t-il si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours de votre demande ou si l'indemnisation vous est refusée?

Vous pouvez saisir le **Service Régional de Médiation pour l'Énergie** (SRME – voir la procédure décrite en page 13) de la CWaPE (dans les 3 mois maximum de votre demande d'indemnisation).



En cas d'urgence :
(ex.: période hivernale, absence de chauffage suite au retard de raccordement au gaz), vous pouvez vous adresser à la CWaPE qui pourra enjoindre votre gestionnaire de réseau de procéder au raccordement dans des délais déterminés par la CWaPE et ce, sous peine d'amende administrative.





Vous constatez une erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée.

EXEMPLES:

- 1. Vous recevez et payez votre facture annuelle de régularisation ou votre facture de clôture (en cas de changement de fournisseur). Vous constatez une erreur dans le montant facturé.***
 - 2. Vous recevez et payez votre facture intermédiaire alors que vous n'avez plus ou pas de contrat avec ce fournisseur.***
- > Dans ces deux cas, vous adressez une plainte par recommandé à votre fournisseur. Cas a) Votre fournisseur ne répond pas dans les 30 jours de votre demande. Cas b) Votre fournisseur admet l'erreur de facturation mais ne vous rembourse pas la différence dans les 30 jours de la reconnaissance de l'erreur.**



Montant de l'indemnisation :

Montant équivalent à un mois de consommation relative à l'année en cours. Cela signifie concrètement que si vous vous acquittez mensuellement d'une facture d'acompte, l'indemnité sera équivalente à ce montant.



Comment faire pour obtenir l'indemnisation ?

Envoyez par recommandé le formulaire de demande d'indemnisation à votre fournisseur (disponible sur le site internet de votre fournisseur) et ce dans les 30 jours du dépassement des délais de réaction de votre fournisseur.

Votre fournisseur verse sur votre compte bancaire l'indemnité dans les 30 jours de votre demande.

Que se passe-t-il si votre fournisseur estime que l'erreur a été commise par votre gestionnaire de réseau?

Il transmet sans délais le dossier à votre gestionnaire de réseau et vous en informe dans les 30 jours de votre demande d'indemnisation. Ce dernier est tenu de traiter votre demande d'indemnisation dans les mêmes délais que ceux applicables à votre fournisseur.

Que se passe-t-il si vous ne recevez pas de réponse dans les 30 jours de votre demande ou si l'indemnisation vous est refusée?

Vous pouvez saisir le Service Régional de Médiation pour l'Énergie (SRME – voir la procédure décrite en page 13) de la CWaPE (dans les 3 mois maximum de votre demande d'indemnisation).



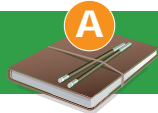
L'indemnité n'est pas due si l'erreur peut vous être imputée (par exemple, si vous ne renvoyez pas le carton/réponse permettant d'établir correctement vos index).



3 Depuis le 1^{er} janvier 2009, un Service Régional de Médiation pour l'Énergie (SRME) vous aide.

Le SRME à votre service dans trois cas de figure:

- A. Vous avez des interrogations ou incompréhensions concernant l'organisation du marché wallon de l'électricité ou du gaz ?
- B. Vous désirez porter plainte auprès du SRME contre votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau ?
- C. La SRME vous aide si votre demande d'indemnisation n'aboutit pas.



A

Vous avez des interrogations ou incompréhensions concernant l'organisation du marché wallon de l'électricité ou du gaz ?

- Vous vous interrogez sur la procédure applicable en cas de défaut de paiement ou sur les dispositions relatives aux clients protégés.
- Vous ne comprenez pas bien certains aspects de la réglementation wallonne en la matière ?

Le Service Régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), institué au sein de la CWaPE, peut désormais apporter des réponses à vos questions.



Comment le contacter ?

- Vous devez adresser votre question au SRME par écrit (courrier, fax ou courrier électronique).
- Le SRME accuse réception de votre question et, le cas échéant, vous donne une réponse à votre question dans les 30 jours.
- Si votre question demande des investigations supplémentaires ou des compléments d'informations, le délai de réponse peut être porté à 60 jours maximum.



BON À SAVOIR

Un guichet unique : votre question sera toujours traitée par le service compétent.

Si le SRME constate que votre question ne relève pas de la compétence de la Région wallonne (la politique tarifaire et les pratiques commerciales honnêtes relevant de la compétence de l'autorité fédérale), il vous redirigera vers le service compétent.



Vous désirez porter plainte auprès du SRME contre votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau ?

EXEMPLES:

- 1. Vous êtes confronté(e) à ce qui vous semble être une erreur, une faute ou un défaut de réaction de votre fournisseur d'énergie ou de votre gestionnaire de réseau de distribution à propos d'index erronés, d'un déménagement problématique ou encore d'un compteur défaillant.*
- 2. Vous n'obtenez pas de réponse motivée dans les 10 jours ouvrables de la part de votre fournisseur après l'envoi d'une demande écrite.*



Comment introduire votre plainte ?

- ➔ Vous ne pouvez introduire de plainte auprès du SRME **que si vous avez entamé une démarche à l'amiable via tout moyen écrit** auprès de votre fournisseur/gestionnaire de réseau en vue de résoudre votre problème. Vous devez joindre copie de la preuve de cette démarche à votre plainte pour que celle-ci soit recevable
- ➔ Votre plainte doit être introduite par courrier, fax ou courrier électronique via un formulaire standardisé disponible auprès de la CWaPE et notamment sur son site internet (renseignez bien tous les éléments du formulaire et ce afin de permettre au SRME de traiter au mieux votre plainte).
- ➔ Une fois votre plainte introduite, la procédure de médiation s'enclenche.



Dans quel délai votre plainte sera-t-elle traitée ?

- ➔ Le SRME accuse réception de votre plainte dans les 30 jours de son introduction. Cet accusé vous renseigne sur le caractère recevable ou fondé de votre plainte et vous donne une première indication sur le point de savoir si la plainte relève ou non de la compétence de la Région wallonne.
- ➔ Le SRME informe votre fournisseur/gestionnaire de réseau de l'introduction de cette plainte.

BON À SAVOIR

En cas d'urgence dûment motivée et fondée, le SRME doit rendre son avis dans les 15 jours de la réception de la plainte.



- ➔ Votre fournisseur/gestionnaire de réseau a 40 jours pour faire part au SRME de ses remarques et observations.
- ➔ Le SRME analyse la problématique et récolte des informations.
- ➔ Le SRME, maximum 90 jours après la réception de votre plainte, vous adresse ainsi qu'à votre fournisseur/gestionnaire de réseau ses recommandations. Le but de ces recommandations est de conduire à une résolution du conflit.

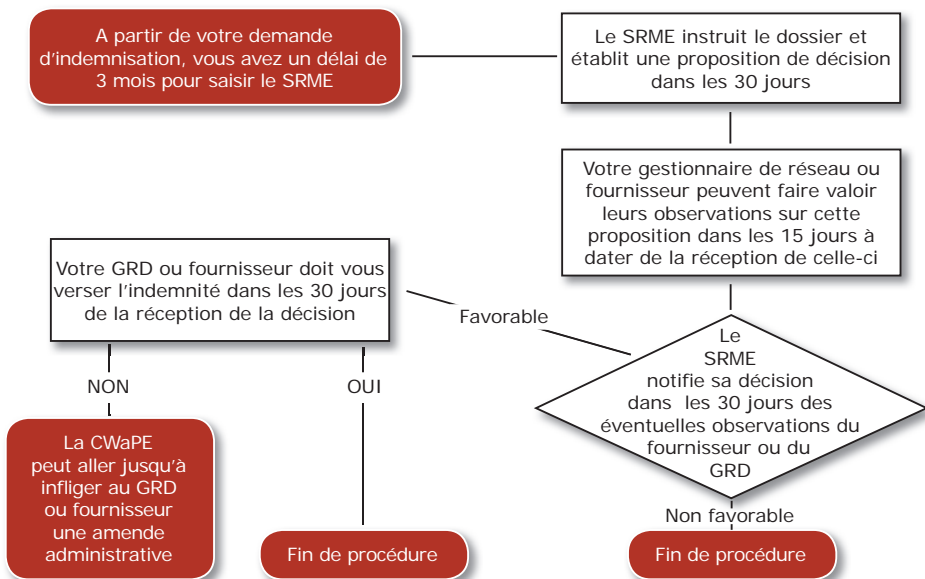
BON À SAVOIR

Une procédure de conciliation a également été mise en place. Cependant, de par sa nature, cette procédure s'adresse davantage aux clients professionnels.



Le SRME vous aide si votre demande d'indemnisation n'aboutit pas.

Si vous rentrez dans les conditions pour être indemnisé et que vous n'avez pas obtenu satisfaction de la part de votre fournisseur ou de votre GRD (voir chapitre 2), vous pouvez saisir le SRME dans un délai de 3 mois maximum de votre demande d'indemnisation au fournisseur ou GRD, selon le cas.



Cette procédure n'est pas valable en cas d'interruption prolongée de fourniture d'électricité de plus de 6h ainsi qu'en cas de dommage suite à une fourniture non-conforme. Dans ce cas la CWaPE n'a qu'une compétence d'avis.



4

L'encadrement du marché, c'est aussi des mesures de protection sociale particulières

A côté de toutes ces mesures, la Région wallonne a impulsé une politique volontariste afin de garantir au maximum un accès à l'énergie. C'est ainsi que depuis la libéralisation du marché de l'énergie, toute une série de dispositifs de protection des consommateurs fragilisés sont entrés en vigueur : définition de « **clients protégés** » donnant droit à l'application du **tarif social** électricité et gaz (sensiblement moins élevé que le tarif du marché), **fourniture minimale garantie d'électricité** (passée récemment à 10 ampères, pendant 6 mois), **reprise de dettes** par le Fonds Energie régional, **compteurs à budget** et cartes de rechargement des compteurs à budget pour le gaz, création de **commissions locales pour l'énergie (CLE)** garde-fous pour les coupures abusives d'électricité et de gaz, etc...



Qui peut être reconnu comme client protégé en Région wallonne ?

Sont considérés comme clients protégés, les personnes qui bénéficient :

- ➔ Du revenu d'intégration sociale ;
- ➔ Du revenu garanti ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées ou handicapées ;
- ➔ D'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65 % en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés ;
- ➔ D'une avance sur prestation visée aux 4 points précédents ;
- ➔ D'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS ;
- ➔ D'un suivi assuré par un centre de médiation de dettes agréé ou qui sont sous règlement collectif de dettes ;
- ➔ D'un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral (réfugiés régularisés ou candidats réfugiés recevant une aide financière du CPAS).

Pour plus d'informations demandez la brochure sur les mesures sociales en matière d'énergie en Wallonie : <http://energie.wallonie.be>
Ou renseignez-vous auprès de votre CPAS.



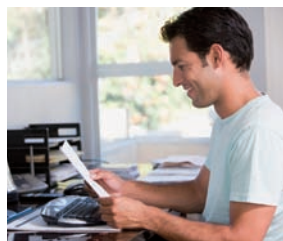


5 Réduire sa facture d'énergie c'est d'abord réduire sa consommation !

Il est possible de réduire votre facture de gaz et d'électricité en réduisant votre consommation au quotidien et cela sans rien perdre de votre confort.

Quelques mots-clés :

- Isolation thermique, ventilation et étanchéité à l'air
- Chauffage performant
- Utilisation rationnelle des appareils électroménagers
- Utilisation des sources d'énergie renouvelables et exploitation des apports gratuits



Des **primes** sont octroyées par la Région wallonne dans certains de ces domaines. Profitez-en !

Consultez aussi les **Guichets de l'énergie**. Ils vous fournissent gratuitement des conseils techniques personnalisés pour réaliser des économies d'énergie dans votre habitation.

PAYEZ LE JUSTE PRIX !

Depuis la libéralisation du marché, le coût de l'énergie peut fortement varier d'un fournisseur à l'autre. Comparez les prix avant de choisir le fournisseur qui vous convient le mieux ! Pour vous aider, la Commission Wallonne pour l'Énergie (CWaPE) a mis en place un **simulateur tarifaire**.

Pour le tester, rendez-vous sur www.cwape.be ou adressez-vous à l'un des Guichets de l'énergie.




économisons
l'énergie

Pour plus d'infos, surfez sur <http://energie.wallonie.be>



Pour tout complément d'information :

- ➔ Votre **fournisseur et votre gestionnaire de réseau de distribution** restent vos interlocuteurs privilégiés en cas de question ou de réclamation relatives à votre contrat, votre facturation ou votre demande de raccordement.
- ➔ Le **Call center** « Libéralisation » de la Région wallonne (**078/15.00.06**) peut répondre à vos questions ou vous réorienter vers le service compétent.
- ➔ Les **sites internet** : www.cwape.be et <http://energie.wallonie.be>
- ➔ Le **Service Régional de Médiation pour l'énergie (SRME) de la CWaPE** :

Avenue Gouverneur Bovesse,
103-106 à 5100 Jambes
Fax : +32 (0)81 33 08 11
Site Web : www.cwape.be

Mieux informés...
Mieux protégés!



RÉGION WALLONNE



économisons
l'énergie