



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Gaz & électricité en Wallonie

Les indemnisations en toute simplicité

Le **Service régional de médiation pour l'énergie (SRME)** et la **Commission Wallonne pour l'Énergie (CWaPE)** veillent quotidiennement au fonctionnement optimal du **marché de l'électricité et du gaz en Wallonie**. Il arrive toutefois qu'un des acteurs de ce marché complexe, fournisseur ou gestionnaire de réseau, commette des erreurs préjudiciables aux consommateurs. C'est la raison pour laquelle le droit wallon prévoit des **indemnisations forfaitaires** dans certaines situations (exemples : retard de raccordement d'une habitation au réseau, dommages directs matériels ou corporels suite à un incident sur le réseau, coupure irrégulière de l'alimentation) et des **recours en cas de litige**.

Dans le cadre du traitement quotidien de questions et plaintes à l'encontre des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution, le SRME constate parfois que **les consommateurs d'énergie méconnaissent leurs droits** en matière d'indemnisations ou qu'ils sont **découragés par de nouvelles démarches** en vue d'obtenir un dédommagement.

Ce mécanisme d'indemnisation permet cependant aux consommateurs d'obtenir une **réparation souvent satisfaisante** du préjudice causé par leur gestionnaire de réseau ou leur fournisseur d'énergie et ce, plus facilement que par une action en justice. Par ailleurs, les consommateurs peuvent être **conseillés** et, si nécessaire, **défendus gratuitement** par le SRME en cas de refus injustifié d'indemnisation.

Le SRME et la CWaPE ont donc pris l'initiative de créer **un site internet simple et efficace** (versions francophone et germanophone) spécifiquement dédié aux indemnisations pour expliquer ou rappeler ce droit dont bénéficient les consommateurs d'énergie en Région wallonne.

Celui-ci est accessible à l'adresse suivante : www.indemnisations-energie.be

A partager et à conserver précieusement dans ses favoris en cas de besoin !

Contact presse

Alexandre ALVADO

CWaPE - Service Régional de Médiation pour l'Énergie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 Bte 12

5001 NAMUR (Belgrade)

Tél.: 081/33.08.23 - Fax : 081/33.08.11 - Courriel : a.alvado@cwape.be