

La **protection** du **consommateur d'énergie** en Région bruxelloise



Brugel vous éclaire !

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

SOMMAIRE

1. Informations générales	p. 03
2. Procédure de résiliation de contrat	p. 05
3. Statut de client protégé	p. 11
4. Porter plainte	p. 23

1 Informations générales

L'accès à l'énergie n'est pas garanti en Belgique. Car, comme pour les autres biens de consommation, un fournisseur d'énergie peut éventuellement stopper son approvisionnement s'il constate que les montants qui lui sont dus par le consommateur ne sont pas payés.

Néanmoins, il est un fait que **l'accès à l'énergie est une condition indispensable pour garantir la dignité humaine.**

Région à caractère urbain, **Bruxelles a des caractéristiques sociologiques et urbanistiques propres.** Un consommateur urbain consomme en général moins qu'un consommateur rural. Contrairement aux autres Régions, Bruxelles n'a qu'un seul gestionnaire de réseau de distribution. Cela signifie que les coûts de distribution sont identiques pour tous les Bruxellois.

Mais une des spécificités de la Région est aussi la grande précarité des habitants dans certains quartiers.

Le législateur bruxellois a donc souhaité dans ces ordonnances **adopter des mesures de protection sociale** tenant compte de ces spécificités de la population bruxelloise.

Par exemple, les ordonnances fixent **des obligations aux fournisseurs souhaitant opérer en Région de Bruxelles-Capitale.**

Concrètement les fournisseurs sont tenus de :

- **faire offre** à tout client bruxellois qui le demande ;
- appliquer des **tarifs clairs et transparents** et ainsi permettre la comparaison entre fournisseurs, mais aussi entre l'offre et le prix réellement payé ;
- proposer des **contrats d'une durée minimale de 3 ans**, mais auxquels le consommateur peut mettre fin à tout moment, après 2 mois de préavis. Si le consommateur est chez le fournisseur par défaut, le délai de préavis est de 30 jour fin de mois ;
- pour les plus démunis, la Région bruxelloise a mis en place une **procédure de résiliation de contrat** que les fournisseurs doivent respecter s'ils souhaitent mettre fin à un contrat qui les lie avec un consommateur en difficulté de paiement.

2 Procédure de résiliation de contrat

En résumé la procédure prévoit les dispositions suivantes:

- Toute **coupure d'énergie** à usage résidentiel ne peut se faire que **sur décision du Juge de Paix** ;
- Cette coupure peut être suspendue en **période hivernale**, soit sur décision du Juge de paix, soit suite à l'intervention du CPAS ;
- Un consommateur endetté vis-à-vis d'un fournisseur peut faire une demande pour obtenir le **statut de client protégé** bruxellois. Celui-ci peut lui être accordé par le CPAS ou par BRUGEL sur base de critères différents. Ce statut donne aux consommateurs les plus fragilisés une protection supplémentaire contre une coupure de sa fourniture d'énergie.

Attention : Ces mesures de protection sociale ne s'appliquent qu'aux personnes ayant un contrat de fourniture !

Sans contrat, un consommateur n'est pas protégé contre une coupure intempestive de sa fourniture de gaz et/ou d'électricité !



Etapas de la procédure

Lorsqu'un consommateur est en défaut de paiement, la loi prévoit que son fournisseur doit suivre une procédure spécifique qui comprend une série d'étapes successives décrites dans les ordonnances dites «gaz» et «électricité».

■ Le consommateur n'a pas payé soit sa facture d'acompte, soit sa facture de régularisation

Son fournisseur lui envoie un rappel de paiement 15 jours minimum après l'envoi de la facture qui reste impayée.

■ Le consommateur ne réagit pas au rappel de son fournisseur

- Le fournisseur lui envoie une **mise en demeure** 15 jours minimum après le rappel;
- La mise en demeure doit spécifier que le fournisseur va faire placer par Sibelga un **limiteur de puissance** de 1380 W (6A) ;

- Le fournisseur communique les coordonnées du client au **CPAS** de sa commune.

Remarque : Le client peut toutefois s'opposer à cette communication. Au quel cas, son dossier est immédiatement renvoyé vers la Justice de Paix.

■ Placement d'un limiteur de puissance uniquement dans le cas de l'électricité

- Le CPAS reçoit du fournisseur les coordonnées des consommateurs chez qui une demande de placement d'un limiteur de puissance a été faite;
- Le CPAS peut, après enquête, **demander au fournisseur le placement d'un limiteur de puissance à 4600 W (20A)** au lieu de 1380 W. Le fournisseur est tenu de s'exécuter.

Une fois le limiteur de puissance placé, le **fournisseur doit continuer à alimenter le point de fourniture de manière ininterrompue pendant 60 jours** avant de pouvoir introduire une demande de résolution de contrat auprès de la Justice de Paix. Cette période est mise à profit pour que le client puisse négocier un plan de paiement avec le fournisseur d'énergie.



Négociation d'un plan de paiement

Les CPAS, comme les centres de médiation de dettes agréés, sont habilités à négocier des plans de paiement pour le compte des clients finaux auprès des fournisseurs d'énergie. Concrètement :

- Le CPAS ou le centre de médiation de dettes peut demander un **étalement de la facture de régularisation** dans le temps afin de diminuer son impact sur le budget des personnes;
- ou négocier une **diminution des montants des factures intermédiaires**.

Attention : une réduction trop importante du montant des factures intermédiaires peut impliquer une augmentation conséquente du montant de la facture de régularisation qui est envoyée au consommateur au moins une fois par an. Il est en fait déconseillé dans la mesure du possible de demander une diminution de la facture intermédiaire.



■ Le consommateur respecte son plan de paiement

Dès le remboursement de 50% de sa dette auprès de son fournisseur et, s'il y a une garantie de suivi du consommateur et de son ménage par le CPAS, **ce dernier peut demander au fournisseur le retrait du limiteur de puissance**. Celui-ci doit être retiré dans les 15 jours qui suivent la demande du CPAS.

■ Le consommateur NE respecte PAS son plan de paiement

Le fournisseur doit avertir le consommateur par l'**envoi d'une mise en demeure pour non respect du plan de paiement** au moins 30 jours avant le dépôt d'un dossier devant la justice de paix.

Le fournisseur peut demander à nouveau qu'un limiteur de puissance soit placé dans la mesure où ce dernier aurait été retiré.

Le fournisseur doit également à nouveau avertir le CPAS de la commune de la situation de non respect du plan de paiement du client.

Le consommateur risque de voir son dossier transmis dans les 30 jours à la Justice de Paix à moins qu'il n'ait le statut de client protégé.

3 Statut de client protégé

Notions générales

Le statut de client protégé donne droit à une protection accrue au consommateur en difficulté de paiement.

Quand il obtient le statut de client protégé, **le contrat qui lie un consommateur avec son fournisseur commercial est suspendu pour lui permettre d'apurer sa dette.**

Tant qu'un consommateur est reconnu comme client protégé, le fournisseur commercial ne peut introduire une demande de résolution de contrat auprès du Juge de Paix.

Dès qu'un consommateur est protégé pour une énergie, il peut l'être aussi pour l'autre .

(Attention : uniquement dans le cas où le gaz et l'électricité lui sont fournis par le même fournisseur).

Pendant la période de suspension de son contrat avec un fournisseur commercial, **le « client protégé » est alimenté par Sibelga**, qui a été désigné par la Région comme fournisseur de dernier ressort.

Attention : Sibelga peut également entamer une procédure de résolution de contrat auprès de la Justice de Paix si ces factures en tant que fournisseur de dernier ressort demeurent impayées.

Octroi automatique du statut de client protégé

La législation bruxelloise prévoit de considérer automatiquement comme client protégé :

- **celui qui bénéficie du prix social maximum*** (anciennement appelé tarif social spécifique) pour une énergie, le gaz ou l'électricité ; le fournisseur communique

* Protection octroyée par le fédéral (voir le site <http://economie.fgov.be/fr/> ou téléphoner au 0800 120 33 pour plus d'informations)



les coordonnées du client au CPAS de sa commune.

- **celui qui est engagé dans un processus de médiation de dettes** avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.

Dès réception de la mise en demeure de son fournisseur et pourvu qu'il rentre dans les conditions susmentionnées, **le consommateur peut demander d'initiative le statut de client protégé auprès de Sibelga** qui agit alors non plus seulement comme gestionnaire de réseau mais aussi comme fournisseur de dernier ressort. Pour plus de renseignements, consultez le site de Sibelga (www.sibelga.be) ou téléphonez au 02/549 41 00.

Octroi du statut de client protégé par les CPAS

La législation bruxelloise, prévoit également que **le CPAS peut octroyer le statut de client protégé à un consommateur**

après enquête sociale lorsque celui-ci ne respecte pas son plan d'apurement. Le CPAS introduit le dossier et la demande auprès de Sibelga.

Octroi du statut de client protégé par BRUGEL

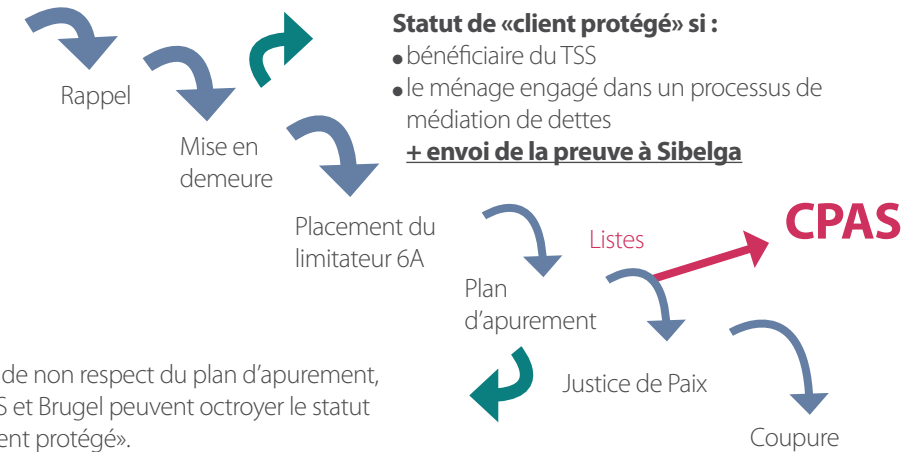
Un client résidentiel qui ne respecte pas le plan de paiement négocié avec son fournisseur d'énergie peut aussi être reconnu «client protégé» sur présentation d'un dossier auprès de BRUGEL. Le régulateur étudie le dossier du consommateur **sur base de ses revenus en tenant compte de la composition de son ménage.**

Pour plus d'informations sur les conditions d'octroi du statut de client protégé par BRUGEL et pour obtenir le formulaire de demande, consultez www.brugel.be.

BRUGEL transmet ensuite le dossier auprès de Sibelga, fournisseur de dernier ressort.

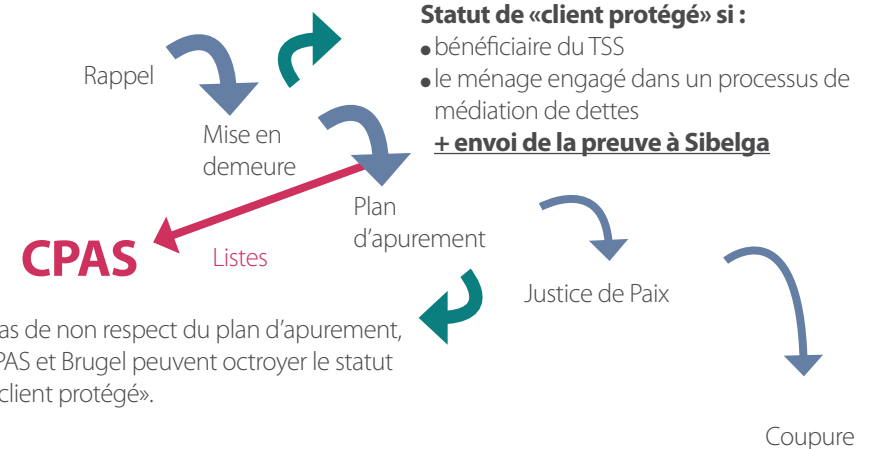
En résumé ...

Obtenir le statut de «client protégé» électricité



En cas de non respect du plan d'apurement, le CPAS et Brugel peuvent octroyer le statut de «client protégé».

Obtenir le statut de «client protégé» gaz



En cas de non respect du plan d'apurement, le CPAS et Brugel peuvent octroyer le statut de «client protégé».

La Justice de Paix se saisit du dossier du consommateur

■ Quand ?

- Soit le consommateur n'a pas souhaité voir ses coordonnées communiquées au CPAS et n'est pas client protégé ;
- Soit le consommateur n'a pas respecté son plan de paiement, a reçu une seconde mise en demeure de la part de son fournisseur et n'est pas reconnu comme client protégé.

■ Qu'attend-t-on du Juge de Paix ?

Après avoir entendu les parties, le Juge peut :

- se prononcer en faveur de la résiliation du contrat ce qui donne le droit au fournisseur de demander la fermeture du compteur gaz et/ou électricité;
- ne pas accéder à la demande du fournisseur;

- postposer la résiliation du contrat après la **période hivernale légalement définie du 1er octobre au 31 mars inclus.**

La coupure d'énergie en hiver

Si le contrat de fourniture est résilié par le Juge de Paix durant la période hivernale, celui-ci peut postposer la coupure à la fin de cette période. Dans ce cas, c'est Sibelga qui fournit l'énergie et facture le consommateur.

Le CPAS peut également imposer à Sibelga de fournir temporairement l'énergie à un ménage sans électricité et/ou gaz en période hivernale, s'il juge qu'il y a atteinte à la dignité humaine.

Cas où un fournisseur NE doit PAS passer par la Justice de Paix pour une résolution de contrat

- si un fournisseur est enregistré auprès de Sibelga comme étant responsable d'un point de fourniture donné et que par ailleurs, aucun contrat de fourniture n'est lié à ce point, le fournisseur responsable peut demander à Sibelga la fermeture des compteurs et cela sans passer par un Juge de Paix. **Il est donc fortement déconseillé de s'alimenter en gaz ou en électricité à un point de fourniture sans avoir signé de contrat avec un fournisseur au préalable !**
- de même, à l'échéance du contrat, les parties peuvent y mettre fin moyennant un préavis. **Si c'est le fournisseur qui met fin au contrat en respectant le délai de préavis vis-à-vis du consommateur, l'alimentation en énergie peut être coupée sans passage en Justice de Paix.**



Questions/Réponses

■ Quelles obligations incombent au fournisseur ?

Pour le gaz

Après l'envoi d'une première mise en demeure le fournisseur doit continuer à alimenter son client de manière ininterrompue pendant 60 jours avant de pouvoir saisir la Justice de paix pour obtenir une résiliation du contrat qui le lie au consommateur.

Pour l'électricité

Le fournisseur fait procéder au placement d'un limiteur de puissance de 1380W. Après le placement, le fournisseur doit assurer, de manière ininterrompue, l'alimentation sous limiteur de puissance pendant 60 jours avant de pouvoir saisir la Justice de paix pour obtenir une résiliation du contrat qui le lie au consommateur.

■ Qu'est-ce qu'un limiteur de puissance ?

Un système installé par le gestionnaire de réseau Sibelga à la demande d'un fournisseur qui limite la puissance électrique (le nombre de watts) utilisable par le consommateur. Le limiteur n'existe pas pour le gaz. La limitation de la puissance électrique est d'abord de 1380 W et peut, sur demande du CPAS, être revue pour atteindre 4600 W.

■ Quand un limiteur de puissance est-il placé ?

Quand un consommateur est déclaré en défaut de paiement suite à l'envoi d'une mise en demeure par son fournisseur.

■ Que peut faire le CPAS dès réception de la liste de consommateurs chez lesquels un limiteur de puissance va être placé ?

- Organiser une enquête sociale.
- Vérifier que le consommateur n'entre pas dans les conditions pour pouvoir bénéficier des prix sociaux maximaux (anciennement tarif social spécifique).
- Demander le passage d'un limiteur de puissance de 1380 W à 4600 W au fournisseur qui doit s'exécuter dans les 15 jours et ce pour une durée maximale de six mois.
- Aider le consommateur à établir un plan de paiement.
- Demander le retrait du limiteur de puissance dès que le consommateur a remboursé 50% de sa dette en respectant son plan de paiement.

■ Que risque le client qui ne respecte pas son plan de paiement ?

Il se voit à nouveau placer un limiteur de puissance et risque une coupure d'énergie. Il peut demander le statut de client protégé auprès de BRUGEL ou de son CPAS.

■ Le fournisseur a-t-il toujours des obligations vis-à-vis de son client ?

Oui. Après l'envoi de la mise en demeure pour non respect du plan de paiement, le fournisseur doit attendre 30 jours minimum avant de pouvoir introduire une requête en résiliation auprès d'un Juge de Paix. Entre l'introduction de sa requête et la remise d'un éventuel jugement favorable à sa demande, le fournisseur doit continuer à approvisionner de manière ininterrompue son client. Sauf au cas où celui-ci obtient le statut de client protégé (voir ci-après).

■ Que peut faire le CPAS ?

Mis à part demander l'augmentation de la puissance électrique à 4 600 W, le CPAS peut aussi accorder le statut de « client protégé » au consommateur.

L'obtention de ce statut suspend le contrat avec le fournisseur commercial ou le fournisseur par défaut et le consommateur est de fait alimenté par Sibelga, fournisseur de dernier ressort. Il paie d'office son énergie au prix social maximal (anciennement tarif social spécifique) et se voit automatiquement placer un limiteur de puissance si aucun limiteur n'est déjà placé. BRUGEL peut également octroyer le statut de client protégé.

■ Si un consommateur a obtenu le statut de client protégé pour un type d'énergie (gaz ou électricité), est-il automatiquement protégé pour l'autre ?

Non. En fait, une demande spécifique pour chaque type d'énergie doit être faite. Le statut de client protégé peut être octroyé pour le gaz et l'électricité si ces deux énergies sont fournis par la même société.

■ Est-ce que Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort peut se retourner contre le consommateur qui ne s'acquitte pas de ses factures ?

Oui, en respectant la même procédure que celle prévue pour les autres fournisseurs.

■ Que se passe-t-il si le consommateur :

- n'a pas souhaité que son nom soit communiqué au CPAS ?
- ne respecte toujours pas son plan de paiement avec son fournisseur commercial et ne bénéficie plus du statut de client protégé ?
- ne respecte pas son plan de paiement avec le fournisseur de dernier ressort ?

La Justice de Paix est saisie par le fournisseur en vue d'une résiliation de contrat. C'est-à-dire une procédure visant à mettre fin au contrat qui lie un consommateur à un fournisseur et qui peut entraîner la fermeture du point de fourniture (compteur) qui n'est plus lié à un contrat. Avant toute coupure, un jugement doit être rendu par un Juge de Paix.

■ Que se passe-t-il si la décision du Juge de Paix est favorable au fournisseur ?

Au cas où le Juge de Paix se prononce favorablement pour la résiliation de contrat et que le fournisseur a notifié le jugement au consommateur, il n'est plus tenu d'assurer l'alimentation du point de fourniture et peut demander la fermeture du ou des compteur(s) à Sibelga.



■ *Comment la coupure se passe-t-elle concrètement ?*

Concrètement, après que Sibelga ait validé la demande du fournisseur, il demande à sa filiale en charge des compteurs, Metrix, d'organiser une première visite à l'habitation où se trouve le point de fourniture dans les 2 jours suivants la validation de la demande du fournisseur. Si cette première visite est infructueuse, c'est-à-dire que les agents de Metrix n'ont pu procéder à la coupure, une deuxième visite est programmée dans les 15 jours calendriers suivants la première. Si elle échoue à nouveau, Sibelga en informe le fournisseur et ne va pas plus loin dans la procédure.

Dans ce dernier cas de figure, le fournisseur peut soit abandonner sa demande de fermeture ou en réintroduire une nouvelle auprès de Sibelga qui reprendra sa procédure à zéro.



Rappel de quelques notions importantes

- La fourniture d'énergie n'est pas garantie. Un consommateur qui ne paie pas, risque de voir son alimentation en gaz et en électricité coupée.
- Le CPAS a de nombreux moyens à sa disposition pour aider le consommateur à maintenir son alimentation en gaz et en électricité (plan de paiement, limiteur de puissance électrique à 4 600 W, statut de client protégé, maintien de l'alimentation en période hivernale).
- Le fournisseur ne peut pas mettre fin à son alimentation du jour au lendemain. Non seulement, le législateur bruxellois a défini une procédure stricte que le fournisseur se doit de respecter. Ensuite, le fournisseur ne peut directement agir sur les compteurs (gérés par Sibelga).
- Les consommateurs peuvent également obtenir le statut de client protégé auprès de BRUGEL sous d'autres conditions que celles utilisées par les CPAS.

4 Porter plainte ?

Introduction

Dans le respect de la législation européenne en matière d'énergie, la Belgique a mis en place un **Service de Médiation fédéral de l'Énergie** qui agit comme point de contact pour les consommateurs pour le dépôt de plainte en matière d'énergie.

Toutefois, **avant de s'adresser au Service de Médiation, le consommateur doit d'abord avoir contacté le service plaintes de son fournisseur ou du gestionnaire de réseau, Sibelga.**

BRUGEL reste compétent pour recevoir et traiter :

- en premier recours, les plaintes concernant le non respect des obligations sociales de la législation bruxelloise en matière

d'énergie (la procédure de résiliation de contrat en Justice de Paix par exemple) ;

- en second recours, les plaintes concernant Sibelga.



Recommandations

- S'adresser en première instance au service plainte de l'entreprise concernée
- De préférence déposer sa plainte par écrit et conserver une copie de son courrier
- Si le problème persiste, s'adresser au Service de Médiation de l'Energie si la plainte concerne un fournisseur ou chez BRUGEL si la plainte est à l'encontre de Sibelga ou concerne le non respect des obligations sociales de la législation bruxelloise
- Utiliser de préférence les formulaires de plainte et les remplir le plus lisiblement possible
- Envoyer tous les détails, documents, informations nécessaires au bon traitement de la plainte
- Respecter les procédures de dépôt de plaintes si elles existent

Contacts

■ *S'il s'agit d'un fournisseur*

Légalement, tout fournisseur est tenu de renseigner les coordonnées de son service clientèle sur les factures qu'il envoie à son client. Le consommateur peut également consulter la liste des fournisseurs sur www.brugel.be ou en contactant le 0800 97 128.

Si le consommateur n'obtient pas de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable de la part du service clientèle de son fournisseur, il devra contacter le service plaintes de celui-ci. Là encore toutes les coordonnées peuvent être trouvées sur les factures d'énergie du consommateur ou sur www.brugel.be ou en contactant le 0800 97 128.

■ *S'il s'agit de Sibelga, le gestionnaire de réseau*

Sibelga SCRL
 Service clientèle
 Quai des Usines 16
 1000 Bruxelles
 Numéro général : 02/549 41 00
 Odeur de gaz : 02/274 40 44
 Panne d'électricité : 02/274 40 66
 Fax : 02/549 46 61
 Courriel: clients-klantens@sibelga.be
www.sibelga.be



■ *S'il s'agit du Service de Médiation de l'Energie*

Service fédéral de Médiation de l'Energie
 Rue Royale, 47
 1000 Bruxelles
 T: 02 / 211 10 60
 F: 02 / 211 10 69
www.mediateurenergie.be

■ *S'il s'agit de BRUGEL*

BRUGEL
Jusqu'au 23 mars 2011
 Gulledele, 92 - 1200 Bruxelles
A partir du 24 mars 2011
 Avenue des Arts 46 - 1000 Bruxelles
 Tél. : 0800/97 198
www.brugel.be

Procédure spécifique pour les plaintes concernant l'accès au réseau de distribution et l'application du règlement technique du réseau de distribution

Pour ces questions et plaintes, le législateur bruxellois a prévu une procédure de **médiation** et a mis en place un organe autonome, la **Chambre de recours**.

Ils interviennent essentiellement en cas de :

- problèmes relatifs au comptage ;
- problèmes relatifs à l'application de normes techniques pour le raccordement ;
- problèmes de responsabilité en cas d'interruption de fourniture.

■ Avoir recours au médiateur

Le Gouvernement a établi une liste d'experts pouvant agir en qualité de médiateur et a nommé les membres de la Chambre de recours. Il a aussi organisé de manière stricte la procédure de médiation et le fonctionnement de la Chambre de recours.

La procédure de médiation est gratuite.



Procédure de médiation

Le particulier qui souhaite initier la procédure de médiation en fait la demande par requête à adresser, même par voie électronique à BRUGEL, qui désignera un médiateur.

La requête indique et comporte :

- les nom, prénom et adresse de la partie requérante ;
- les nom, prénom et adresse de la partie adverse ;
- OU, s'il s'agit de personnes morales, leur dénomination ou raison sociale, leur forme et l'adresse de leur siège social ;
- un exposé de la demande ;
- les éléments de fait et de droit qui la fondent ;
- le cas échéant, toutes pièces qui se rapportent à la demande.

Adressez donc votre requête à BRUGEL
(voir *Contacts*).

Le médiateur

- entend les arguments des parties ;
- cherche en discussion avec elles une solution au litige ;
- leur présente une ou plusieurs propositions ;
- rédige un procès-verbal ;
- tient BRUGEL au courant du résultat de la médiation.

Les parties d'un litige ayant fait appel à la médiation peuvent mettre fin à celle-ci, soit unilatéralement, soit de commun accord. Si elles le désirent, elles peuvent soumettre leur litige à la Chambre de recours. En cas d'échec de la médiation, les parties peuvent également initier la procédure devant cette Chambre. Toutefois, la Chambre de recours peut-être directement saisie sans que les parties d'un litige aient préalablement engagé la médiation.



■ **Saisir la Chambre de recours**

La Chambre de recours :

- se prononce sur les litiges concernant l'accès au réseau de distribution, à l'exception de ceux qui portent sur des droits et obligations civils ;
- se prononce sur les litiges concernant l'application du règlement technique du réseau de distribution, à l'exception de ceux portant sur des droits et obligations civils ;
- est un organe qui prend des décisions comme un tribunal, c'est-à-dire que ces décisions sont de nature juridictionnelles et s'imposent à tous.

La Chambre de recours est saisie au moyen d'une requête adressée, en trois exemplaires, sous pli recommandé, à BRUGEL. La requête établit, d'une part, l'intérêt né et actuel de la

partie requérante, d'autre part, que le litige faisant l'objet de la demande relève de la compétence de la Chambre de recours.

Elle contient en outre les éléments suivants:

- les nom, qualité, domicile ou siège de la partie requérante ;
- les nom, qualité, domicile ou siège de la partie adverse ;
- l'objet de la demande ainsi qu'un exposé des faits et des moyens invoqués (les arguments de droit et de fait).

La partie requérante joint et inventorie à sa requête toutes pièces probantes.

Pour les différends relatifs à l'accès au réseau, il faut de joindre la copie de la décision de refus d'accès au réseau qui vous a été opposée.

La procédure devant la Chambre de recours est gratuite, sauf en ce qui

concerne les honoraires et frais d'expertise lorsqu'un expert est désigné. Les provisions pour honoraires et frais d'expertise sont réparties par parts égales entre les parties, sauf décision contraire expressément motivée de la Chambre de recours.

Adressez donc votre requête au régulateur régional :

BRUGEL

Jusqu'au 23 mars, 2011

Gulledelle, 92 - 1200 Bruxelles

A partir du 24 mars 2011

Avenue des Arts 46 - 1000 Bruxelles

Tél. : 0800/97 198

www.brugel.be



Pour plus de réponses à vos questions
gaz & électricité à Bruxelles :

www.brugel.be
0800 97 198

brugel ● ●
LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

