

dout-pay.be

PROCÉDURES EN CAS DE NON PAIEMENT

RÉGION DE BRUXELLES CAPITALE

FICHE INFORMATIVE POUR
SE DÉFENDRE CONTRE LES
FACTURES D'ÉNERGIE TROP CHÈRES

MISE À JOUR DÉCEMBRE 2022

Se défendre contre les factures d'énergie trop chères

Ces fiches sont destinées à toutes celles et ceux qui sont en galère pour payer leurs factures, qui veulent comprendre ce qu'il se passe et/ou qui se demandent comment se défendre.

Depuis 2021, les factures augmentent de manière incompréhensible, des aides publiques sont mises en place mais il est difficile de s'y retrouver, les fournisseurs d'énergie changent les types de contrat parfois sans nous le dire et on ne sait pas toujours quels sont nos droits et nos obligations, et surtout quelles sont les obligations des fournisseurs !

Nous donnons ici des réponses simples et aussi complètes que possible à ces questions. Nous organisons aussi des moments de rencontre, de réflexion, d'entraide et d'organisation collective : n'hésitez pas à prendre contact avec nous ou à venir à une assemblée près de chez vous..

Ces informations et d'autres sont disponibles sur le site **www.dont-pay.be** à la rubrique « se défendre ».

PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT

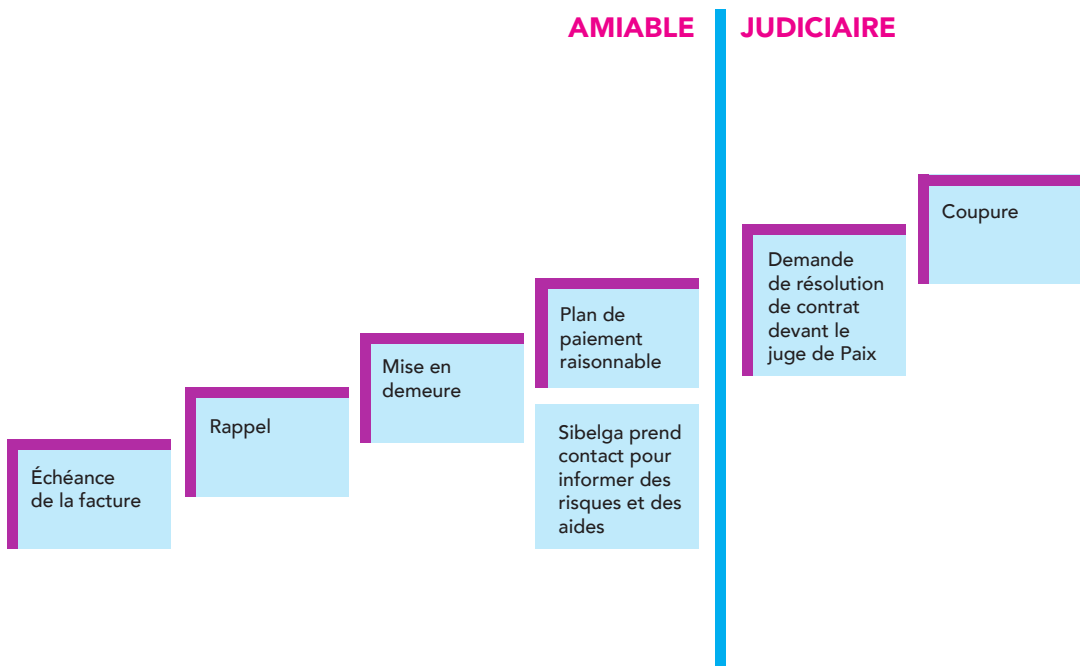
EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Ce qu'en pense Don't Pay Belgique :

Reporter le paiement de factures dont le montant est largement injustifié n'est pas une solution: les dettes qui en résultent sont illégitimes et devraient donc être répudiées.

Nous plaidons pour une quantité minimum de gaz et d'électricité gratuite pour toutes et tous, ce qui permettrait de limiter le recours à de telles procédures.

Si vous ne pouvez pas ou ne voulez pas payer votre facture d'énergie, il est impératif de savoir ce que vous risquez, et quelles sont les étapes. **La procédure est la même si vous décidez de ne payer qu'une partie de votre facture.**



↑ Résumé des différentes étapes en cas de non-paiement ↑

1. Le rappel

15 jours après la date d'échéance de la facture, le fournisseur envoie généralement un rappel. Il peut être envoyé de différentes manières : courrier postal, mail, ou via un compte en ligne créé sur le site du fournisseur. À partir du moment où vous ne payez pas votre facture, c'est important de vérifier ces différents canaux pour ne pas être surpris de la suite des événements.

Attention, les frais administratifs liés au rappel ne peuvent pas dépasser 7,5 € (peu importe la manière dont le rappel vous est envoyé).

2. La mise en demeure

Si après le premier rappel vous n'avez effectué aucun paiement, votre fournisseur vous envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire, entre 15 et 30 jours après le rappel. Les frais administratifs liés à cette mise en demeure ne peuvent pas dépasser 15 €.

Attention : les frais totaux de recouvrement et administratifs (frais de rappel + frais de mise en demeure + intérêts de retard) ne pourront pas dépasser 55 € / an par contrat de fourniture.

Qu'est-ce qu'une mise en demeure ?

C'est une interpellation formelle faite à la personne qui n'a pas payé dans les temps. Ce courrier officiel a pour but d'informer qu'en cas de non paiement de la somme réclamée dans les temps demandés, le fournisseur introduira potentiellement une procédure en justice.

!! A partir de cette étape et jusqu'à ce que le contrat soit résilié (annulé), tout ménage peut demander à obtenir le **statut de client protégé** 📍 (voir la fiche thématique dédiée) 📍!!

dont-pay.be

STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

RÉGION DE BRUXELLES CAPITALE

FICHE INFORMATIVE POUR
SE DÉFENDRE CONTRE LES
FACTURES D'ÉNERGIE TROP CHÈRES

3. Plan de paiement

Si 7 jours après la réception de la mise en demeure vous n'avez pas payé la facture, votre fournisseur est obligé de proposer un plan de paiement « raisonnable », par écrit (mail ou courrier).

Un plan de paiement « raisonnable », c'est une sorte de calendrier pour payer petit à petit la somme demandée. Ce plan est supposé tenir compte des intérêts du fournisseur (récupérer le paiement de la facture d'énergie) et de ceux du client (payer l'intégralité de la dette en fonction de ses moyens).

Ce plan doit faire l'objet d'un accord entre les parties, c'est-à-dire que vous pouvez faire une contre proposition mais le fournisseur n'est pas obligé de l'accepter. Dans la pratique, il faut négocier jusqu'à ce qu'il y ait un accord...

Quand il n'y a pas d'accord possible, vous pouvez toujours tenter de « forcer » le plan de paiement en ne payant que la mensualité raisonnable pour vous, mais le fournisseur peut toujours dire que ça ne vaut pas. Si vous décidez de ne rien payer, la procédure continue.

10 jours après l'envoi de la proposition du plan de paiement, le fournisseur vous informe de son intention de prévenir le CPAS. Si vous ne souhaitez pas qu'il communique votre nom au CPAS, c'est tout à fait possible : vous disposez d'un délai de 10 jours pour lui envoyer une lettre recommandée.

4. Annonce à Sibelga et information au ménage

Le fournisseur est obligé d'informer Sibelga (l'opérateur public en charge de la distribution d'énergie en région bruxelloise) de son intention de démarrer la procédure pour mettre fin au contrat de fourniture.

Dans les 10 jours, Sibelga informe par téléphone le ménage des conséquences du non-paiement du montant facturé, de l'existence du système de protection sociale (notamment, le statut de client protégé – voir la fiche dédiée) et lui transmet les coordonnées du CPAS compétent et d'Infor GazElec¹.

5. Intervention du juge de paix

Votre fournisseur peut demander au juge de paix l'autorisation de résiliation du contrat et de coupure d'énergie à trois conditions (qui doivent toutes être remplies):

- Vous n'avez pas payé vos dettes et ne respectez pas le plan de paiement conclu avec le fournisseur ou n'avez conclu aucun plan de paiement ; ET
- Vous n'avez pas le statut de client protégé ; ET
- Toutes les étapes de la procédure ont été respectées. Le fournisseur est censé en apporter la preuve au juge de paix (dans les faits, les preuves sont rarement demandées).

La demande de résiliation intervient au moins 60 jours après l'envoi de la mise en demeure.

Le fournisseur informe le CPAS de la demande, sauf si vous avez refusé qu'il communique votre nom au CPAS.

¹. InforGazElec est le centre d'information bruxellois pour les consommatrices et consommateurs d'électricité et de gaz. Son service est confidentiel et gratuit. Tel: 02/209 21 90 / Mail: info@gazelec.info / www.inforgazelec.be

À ce moment là, une audience en justice de paix sera organisée. **Nous vous recommandons d'y aller, et si possible d'y aller accompagné·e**: les justices de paix sont des lieux parfois intimidants, avec un vocabulaire spécifique pas toujours compréhensible. Cela peut être un.e proche, un.e assistant.e social.e ou un.e avocat.e. Il faut cependant savoir qu'à l'audience, seul vous ou votre avocat.e si vous en avez un.e serez autorisé·es à vous exprimer (dans de très rares cas, un.e travailleur·euse social.e d'une organisation reconnue pourrait aussi intervenir). N'hésitez pas à en parler lors d'une assemblée de Don't Pay Belgique pour échanger avec d'autres personnes qui seraient dans la même situation que vous.

Si vous ne vous rendez pas à l'audience, le jugement sera rendu « par défaut », ce qui signifie que le juge ne disposera que de très peu de marge de manœuvre pour refuser ou retarder la demande du fournisseur. Dans la grande majorité des cas, les jugements par défaut autorisent donc la coupure.

6. Résolution du contrat et coupure

Si le juge de paix prononce la résolution du contrat, votre fournisseur demande à Sibelga d'effectuer la coupure (= fermeture des compteurs).

Attention, cette coupure ne peut être faite qu'un mois après la signification du jugement, si l'utilisateur est domicilié·e à l'adresse de consommation.

ÉVITER LA COUPURE

Pour éviter la coupure, vous devez conclure dans le mois un contrat avec un nouveau fournisseur. Dans le cas contraire, Sibelga procédera à la fermeture des compteurs.

Trêve hivernale: Entre le 1er octobre et le 31 mars au moins (on se bat pour plus), il ne peut pas y avoir de coupure d'énergie à Bruxelles. Si une décision de résolution de contrat intervient pendant l'hiver, Sibelga assurera la fourniture du ménage jusqu'au 31 mars. Les consommations seront dues à Sibelga et facturées au tarif social.

Le même mécanisme est activé lorsque le contrat d'un-e usager-ère arrive à son terme pendant la période hivernale et qu'il ou elle n'a pas signé de contrat avec un autre fournisseur. Sibelga fournit alors l'usager-ère à partir de la date de la fin de contrat et jusqu'à la fin de la période hivernale, au tarif social.

Si après 2 visites, la coupure n'a pas pu être effectuée (par exemple si le technicien n'a pas pu avoir accès au compteur), Sibelga en informe le fournisseur. Le fournisseur peut alors abandonner sa demande de coupure ou en réintroduire une nouvelle auprès de Sibelga.

QUE FAIRE EN CAS DE COUPURE ?

On rappelle qu' il peut être utile de demander le statut de client protégé AVANT la coupure. Cela vous protège contre la coupure, et organise un plan de paiement avec le fournisseur (voir plus haut et fiche consacrée au statut de client protégé).

Pour retrouver un accès au gaz ou à l'électricité, vous devez signer un nouveau contrat avec un fournisseur ; et faire rouvrir les compteurs, à vos frais (121€).

Plus d'information sur la procédure de réouverture des compteurs, le coût... ici : <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/mon-raccordement/ouverture-et-fermeture-compteur/ouverture-compteur>.

Que risque-t-on en cas de réouverture illégale des compteurs (c'est-à-dire, si vous forcez le scellé qui est posé sur le compteur) ?

Si Sibelga constate que vous avez réactivé votre compteur vous-même, par exemple au moment du relevé des compteurs ce qui peut donc prendre un an, une facture vous sera envoyée : l'énergie consommée vous sera alors facturée à un prix très élevé qui peut atteindre 4x le prix du marché.

Des frais seront aussi facturés, qui s'élèvent à 200 € minimum. Le site de Social Energie précise que « ces situations amènent ainsi souvent à des factures très élevées. Il est important de les analyser, voire de les contester auprès du Service des Litiges de Brugel en cas de doute. »

Plus d'information sur l'utilisation d'énergie hors contrat et le cas particulier du « bris de scellé » ici : <https://www.socialenergie.be/fr/contrats/consommation-hors-contrat/bris-de-scelles/>

Qui sommes nous ?

Nous sommes un collectif présent dans différentes villes de Belgique qui veut s'organiser contre les factures d'énergie impayables. Nous le faisons notamment à travers la diffusion d'informations juridiques et sociales, d'analyses critiques sur le fonctionnement du secteur de l'énergie, et l'organisation d'assemblées et d'actions collectives.

Nous sommes issu·es des mouvements sociaux, nous ne sommes pas affilié·es à un parti ou à un syndicat en particulier. Nous sommes convaincu·es que connaître ses droits est essentiel pour pouvoir les défendre, et que comprendre ce qu'il se passe est un premier pas pour pouvoir changer les choses.

Nous affirmons la nécessité de baisser le prix de l'énergie et de sortir le secteur de l'énergie des marchés privés.

**LE PROBLÈME DES FACTURES D'ÉNERGIE EST COLLECTIF
ET NON PAS INDIVIDUEL.**

**NE RESTONS PAS SEUL·E DEVANT NOS
FACTURES IMPAYABLES, ORGANISONS-NOUS!**

Site web : dont-pay.be

Mail : contact@dont-pay.be

Facebook : [@dontpaybelgique](https://www.facebook.com/dontpaybelgique)

Instagram : [@dontpay.belgique](https://www.instagram.com/dontpay.belgique)