

dont-pay.be

# STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

RÉGION WALLONNE

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

MISE À JOUR JANVIER 2023

## **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](http://www.dont-pay.be)** à la rubrique « se défendre ».

# LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

## EN RÉGION WALLONNE

### **Ce qu'en pense Don't Pay Belgique :**

Le statut de client protégé est une mesure nécessaire, mais elle ne remet pas en question le rapport inégal entre les compagnies d'énergie et les usagers et usagers. Nous pensons par ailleurs que reporter le paiement de factures dont le montant est largement injustifié n'est pas une solution, que les dettes qui en résultent sont illégitimes et qu'elles devraient être répudiées.

Nous plaidons aussi 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.

*GRD = Gestionnaire de réseau de distribution*

Il en existe 5 en Wallonie : Resa, Ores, AIESH, AIEG et REW.

Pour trouver votre GRD : <https://www.cwape.be/mon-grd>

## QU'EST-CE QUE LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ ?

Le statut de client protégé permet d'avoir accès au tarif social, de ne pas se voir imposer la mise en place d'un compteur à budget et qu'on ne puisse pas nous couper l'électricité ou le gaz.

Il existe deux "types" de statuts client·e protégé·e : fédéral et régional. Le statut de client protégé fédéral est censé vous être accordé automatiquement si vous y avez droit. Nous allons parler ici du statut de client protégé **régional**.

En plus des critères qui donnent accès ou non au statut de client protégé au niveau fédéral<sup>1</sup>, **chaque région peut déterminer sa ou ses propres catégories de clients protégés**. Ceux-ci sont alors appelés « clients protégés régionaux ».

La Région wallonne peut vous reconnaître comme client protégé régional si vous ou une personne de votre ménage est un·e usager·e endetté·e, c'est-à-dire si vous êtes :

- Bénéficiaire d'une décision de « guidance éducative (sic) de nature financière<sup>2</sup> » prise par un CPAS ;
- Bénéficiaire d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un médiateur de dettes agréé ;
- Bénéficiaire d'un règlement collectif de dettes.

<sup>1</sup> Voir <https://www.energieinfowallonie.be/fr/quest-ce-quun-client-protege>

<sup>2</sup> Une forme d'aide qui a pour objectif d'aider la personne à accroître la maîtrise de son budget.

<sup>3</sup> On entend par « ménage » toutes les personnes qui habitent un même logement et qui y sont domiciliées ensemble.

**Bon à savoir!** Il suffit qu'une personne de votre ménage<sup>3</sup> fasse partie d'une de ces catégories pour bénéficier du tarif social (voire notre fiche sur le tarif social).

**Comment?** En transmettant à votre GRD une copie de votre composition de ménage. Ainsi, le GRD saura que la personne dont le contrat est au nom est bien en ménage avec vous, bénéficiaire du tarif social.

## **POURQUOI DEMANDER LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ ?**

Son principal avantage est de vous octroyer le **tarif social**<sup>4</sup>, qui garantit une facturation en électricité ou en gaz à un tarif plus ou moins trois fois plus bas que les offres commerciales proposées par les fournisseurs.

En tant que client·e protégé·e, vous bénéficiez également d'autres protections, notamment en cas de difficultés de paiement :

- Le placement d'un **compteur à budget** ne peut plus être imposé et est toujours **gratuit**.<sup>5</sup> Attention, demander le placement d'un compteur à budget n'est pas anodin, il existe peut-être d'autres solutions.
- **L'interdiction de vous couper l'électricité et le gaz.**

<sup>3</sup> On entend par « ménage » toutes les personnes qui habitent un même logement et qui y sont domiciliées ensemble.

<sup>4</sup> Le tarif social est calculé sur base de l'offre commerciale la plus basse et sur base du tarif du GRD le plus bas.

<sup>5</sup> Lorsque vous êtes un consommateur en défaut de paiement, le compteur à budget peut-être imposé comme « punition » à ce défaut de paiement. Cependant, dans certaines situations particulières, l'usager peut accepter ou vouloir le placement du compteur à budget comme option pour une « meilleure » gestion de son budget.

## COMMENT DEMANDER CE STATUT ?

En fonction de votre situation, vous devez demander une attestation de client protégé régional :

- A votre CPAS **ou** au centre agréé de médiation de dettes **ou** à votre médiateur agréé si vous êtes en « guidance éducative de nature financière » **ou** en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes ;

Vous devez ensuite envoyer cette attestation à votre GRD et en informer votre fournisseur actuel.

Votre ancien contrat d'énergie prendra fin automatiquement après que vous ayez été transféré·e chez votre GRD (qui deviendra votre fournisseur et vous appliquera le tarif social).

**Attention!** Votre ancien fournisseur ne peut pas vous réclamer une indemnité pour la fin de votre contrat d'énergie.

**Attention!** Si vous êtes client protégé régional et que vous signez un contrat d'énergie chez un autre fournisseur commercial entre temps (par exemple: Engie, Luminus, Octa+, etc.), vous perdrez automatiquement l'application du tarif social.

## À PARTIR DE QUAND LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ RÉGIONAL ME SERA-T-IL APPLIQUÉ ?

Votre GRD vous appliquera le tarif social à **partir du moment où vous lui en aurez fait la demande écrite par recommandé** avec l'attestation du CPAS, du centre agréé de médiation de dettes ou du médiateur prouvant votre qualité de client protégé régional. Les factures remonteront jusqu'à la date de la demande écrite (application rétroactive).

Si vous ne payez pas votre GRD (qui vous applique donc le tarif social), le CPAS doit vous interpeller. Si vous n'arrivez pas à « régulariser » votre situation, une fourniture minimale (10 ampères) vous sera malgré tout garantie pendant une période de 6 mois (fourniture que vous devrez en principe payer plus tard) et la coupure sera de toute façon interdite pendant la période hivernale (du 1er novembre au 15 mars).

## JUSQU'À QUAND ?

Pour une durée d'un an renouvelable, tant que votre situation reste la même. Il faut renouveler la demande.

**Attention!** L'application du tarif social régional n'est pas automatique. La même attestation doit être transmise **chaque année** à votre GRD si vous souhaitez conserver l'application du tarif social en électricité et/ou en gaz. Si vous oubliez de transmettre cette attestation, votre GRD peut considérer que vous avez perdu le statut de client protégé régional, et donc le tarif social ne vous sera plus appliqué.

## Contacts :

Ores : 078/15.78.01

Resa : 04/ 220.12.11

REW : 010/22.26.53

AIEG : 085/27.49.00

AIESH : 060/45.91.60

N'hésitez pas à prendre contact avec votre CPAS si vous avez besoin d'aide.

En cas de besoin, vous pouvez aussi contacter Energie Info Wallonie qui est une association qui soutient juridiquement les usagers d'énergie en Wallonie: 081/24.70.10 - [info@energieinfowallonie.be](mailto:info@energieinfowallonie.be)

## STATUT DE CLIENT·E PROTÉGÉ·E CONJONCTUREL

Dans le cadre de la crise du Coronavirus, le gouvernement wallon avait créé le statut de client protégé conjoncturel. En raison de la crise énergétique, ce statut a été prolongé. Il peut être demandé jusqu'au 31 août 2023.

Ce statut de client·e protégé·e conjoncturel permet :

- De bénéficier du tarif social pendant 12 mois.
- D'arrêter la procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à budget.
- De négocier un plan de paiement « raisonnable » avec le fournisseur d'énergie.

*Un plan de paiement « raisonnable » est un plan de paiement qui **tient compte de l'intérêt** :*

- **du fournisseur** (c'est-à-dire récupérer les paiements de vos factures d'énergie) ;
- **de l'utilisateur** (c'est-à-dire ne pas tomber dans le piège infernal de l'endettement).

C'est votre fournisseur qui doit proposer un tel plan de paiement. Il doit être **basé sur des éléments dits « objectifs »** comme :

- votre profil client,
- le montant de la dette,
- l'historique de votre compte client.

La réglementation précise également que ce plan de paiement doit tenir compte de votre situation financière.



## QUI PEUT BÉNÉFICIER DU STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ RÉGIONAL CONJONCTUREL ?

Vous devez rentrer dans une des deux catégories suivantes :

1. Vous bénéficiez d'une attestation de votre CPAS ou d'un service social agréé reconnaissant que **vous avez des difficultés financières à payer vos factures d'énergie** (ce qui est malheureusement très subjectif). Vous trouverez la liste des services sociaux agréés ici : <https://www.energieinfowallonie.be/fr/ai-je-droit-au-statut-de-client-protége-conjoncturel>

2. Vous n'avez pas payé votre facture d'énergie, votre fournisseur vous a déclaré en défaut de paiement **ET** vous (ou une personne vivant sous le même toit) :

- Êtes chômeur/euse complet indemnisé ;

OU

- Avez perçu des allocations de chômage temporaire pour force majeure

- soit en raison du Coronavirus, pendant au moins 14 jours
- soit en raison de la « crise » des prix de l'énergie ;

OU

- Vous êtes travailleuse indépendante, aidante ou conjointe aidante et vous avez bénéficié du droit passerelle

- soit en raison du Coronivarus en 2020, 2021 et 2022
- soit en raison de la « crise » des prix de l'énergie ;



**OU**

- Vous disposez d'une **attestation de sinistre** de votre assurance suite aux inondations du mois de juillet 2021 ou d'un accusé de réception d'une demande d'aide du Fonds des calamités suite aux inondations de juillet 2021.

Pour cette deuxième catégorie, deux conditions sont donc à remplir: être dans l'une des situations listées ci-dessus et être déclaré·e en défaut de paiement chez votre fournisseur d'énergie.

Le statut de client.e protégé.e conjoncturel doit être demandé au GRD par écrit, avec les documents qui prouvent votre statut. En général, votre GRD demandera de remplir un formulaire. Votre CPAS ou un service social agréé peut également vous aider à introduire cette demande auprès de votre GRD.



## 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](http://dont-pay.be)

Mail : [contact@dont-pay.be](mailto:contact@dont-pay.be)

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

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