

dont-pay.be

STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

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 ».

LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

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.

Si vous êtes endetté·e auprès de votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité, vous avez le droit de demander le statut régional de cliente protégée. Mais attention :

- Vous devez le faire après la réception du courrier de mise en demeure envoyé par le fournisseur (voir fiche « procédure en cas de non paiement en région de Bruxelles capitale »).
- Ce statut ne vous décharge pas de la dette que vous avez vis-à-vis du fournisseur d'énergie !

Si vous remplissez les conditions (voir page suivante) et que vous obtenez ce statut, vous aurez toujours accès à l'énergie, au tarif social, mais votre fournisseur sera désormais Sibelga (la société publique qui assure le transport et la distribution d'énergie en région de Bruxelles-Capitale). Votre contrat avec le précédent fournisseur sera temporairement suspendu.

Le statut de client protégé permet trois choses :

- Il vous protège de la résiliation de votre contrat et de la coupure d'énergie
- Il organise le remboursement de vos dettes auprès de votre fournisseur via un plan de paiement normalement plus souple
- Il vous permet de bénéficier du tarif social pendant la durée de ce statut, c'est-à-dire jusqu'à l'apurement de vos dettes envers le fournisseur.

AVEZ-VOUS DROIT AU STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ ET COMMENT LE FAIRE VALOIR ?

Si vous êtes en situation d'impayé et mis en demeure par votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité, vous pouvez demander le statut de client protégé. Les conditions pour avoir ce statut changent selon le lieu où la demande est déposée.

La demande de statut de client protégé peut être déposée auprès du CPAS, de Sibelga ou du régulateur régional, Brugel.

1. Demande introduite auprès du CPAS

Il n'y a pas de critère spécifique pour introduire une demande de statut de client protégé auprès du CPAS. Les pratiques sont différentes dans chaque CPAS. Généralement, le CPAS prend sa décision sur base d'une enquête réalisée par un·e travailleur·euse social·e, qui devra objectiver l'état de besoin dans lequel vous vous trouvez, à partir d'informations que vous lui fournirez sur vos revenus et le loyer que vous payez, par exemple.

Le déroulement de la procédure dépend des pratiques de chaque CPAS.

2. Demande introduite auprès de SIBELGA

Pour que Sibelga vous octroie le statut de client protégé régional, vous devez soit :

- Bénéficiaire du tarif social fédéral
- Être engagé(e) dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes
- Bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM).

Il faut compléter ce formulaire* de « demande du statut client protégé » et le renvoyer à Sibelga, accompagné des attestations demandées.

3. Demande introduite auprès de BRUGEL

Brugel est l'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle des prix de l'eau. Brugel octroie le statut de client protégé sur la base de critères de revenus et de composition de ménage.

Depuis le 1er avril 2022, le plafond de revenus pour obtenir le statut de client protégé via Brugel est rehaussé. 70 à 80 % de la population bruxelloise pourrait bénéficier de ce statut au regard de son niveau de revenus! Les plafonds mis à jour sont disponibles sur le site web de Brugel (www.brugel.brussels): <https://www.brugel.brussels/themes/se-proteger-d-une-coupure-9/qui-peut-beneficier-du-statut-de-client-protege-24>.

Vous devez compléter un formulaire (https://www.brugel.brussels/client_protege_form) et le renvoyer à Brugel accompagné des attestations demandées. Brugel décidera si vous avez droit au statut de client protégé ou pas. Le fournisseur d'énergie a l'obligation de vous envoyer ce formulaire lors de l'envoi de la mise en demeure, vous devriez donc l'avoir reçu.

* <https://cutt.ly/W2pRkXu>

COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Si vous aviez droit au statut de client protégé et que vous avez fait les démarches pour qu'il vous soit octroyé, vous serez désormais en contact avec deux acteurs: le fournisseur d'énergie et Sibelga.

Au moment de l'octroi du statut de client protégé, votre fournisseur commercial vous envoie une facture de clôture avec une prise d'index. Il devient alors un créancier à qui vous devez régler des dettes, sur base d'un plan de paiement négocié.

Les dettes ne s'accumulent plus, mais elles restent dues.

A partir de là, c'est Sibelga qui envoie les factures intermédiaires et annuelles, car il reprend le rôle du fournisseur. Le tarif appliqué par Sibelga est le tarif social.

Vous devrez alors payer Sibelga pour sa fourniture d'énergie et, en même temps, payer progressivement vos dettes auprès de votre fournisseur initial.

La mesure de protection prend fin une fois la dette complètement payée. Sibelga vous envoie alors une facture de clôture avec relevé d'index. Le contrat avec votre fournisseur initial reprend alors ses effets.

Depuis mai 2022, le statut de client protégé est **octroyé pour une durée maximale de 5 ans**, sauf si vous êtes concerné·e par une médiation de dettes ou un règlement collectif de dettes. Dans ce cas, le statut est octroyé à durée indéterminée. Il peut prendre fin avant les 5 ans si la dette est remboursée plus rapidement, si le ménage ne respecte plus son plan d'apurement ou s'il ne rentre plus dans les conditions d'octroi.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS NE PAYEZ PAS VOS DETTES ?

Tous les 6 mois votre fournisseur et Sibelga communiquent avec vous à propos de votre plan de paiement : est-il respecté ou pas, quelles sont vos obligations...

Si le plan n'est pas respecté, Sibelga vous rappelle que pour conserver le statut de client protégé, il est essentiel de respecter le plan de paiement. Il prévient également le CPAS. Le fournisseur, lui, peut prendre toutes les mesures qu'il juge nécessaires pour obtenir le paiement de ces dettes avant la suspension du contrat : envoi de lettres de rappel, intervention d'une société de recouvrement,...) mais il ne peut plus introduire une demande de résiliation du contrat devant le juge de paix.

Sibelga interroge également tous les deux ans votre fournisseur commercial pour qu'il confirme que le plan de paiement est respecté. Si ce n'est pas le cas, vous perdez le bénéfice du statut de client protégé, la suspension de la procédure de recouvrement prend fin et le contrat commercial reprend ses effets. Sibelga en informe le CPAS.

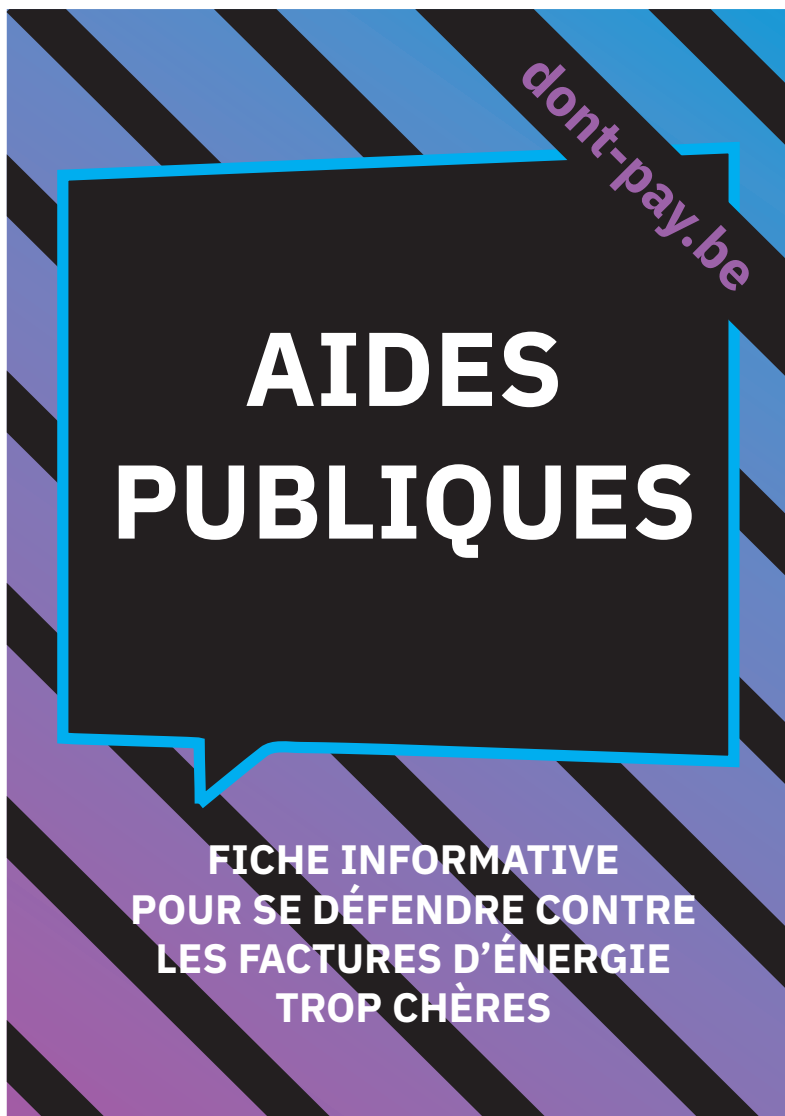
QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS VOUS ENDETTEZ AUPRÈS DE SIBELGA ?

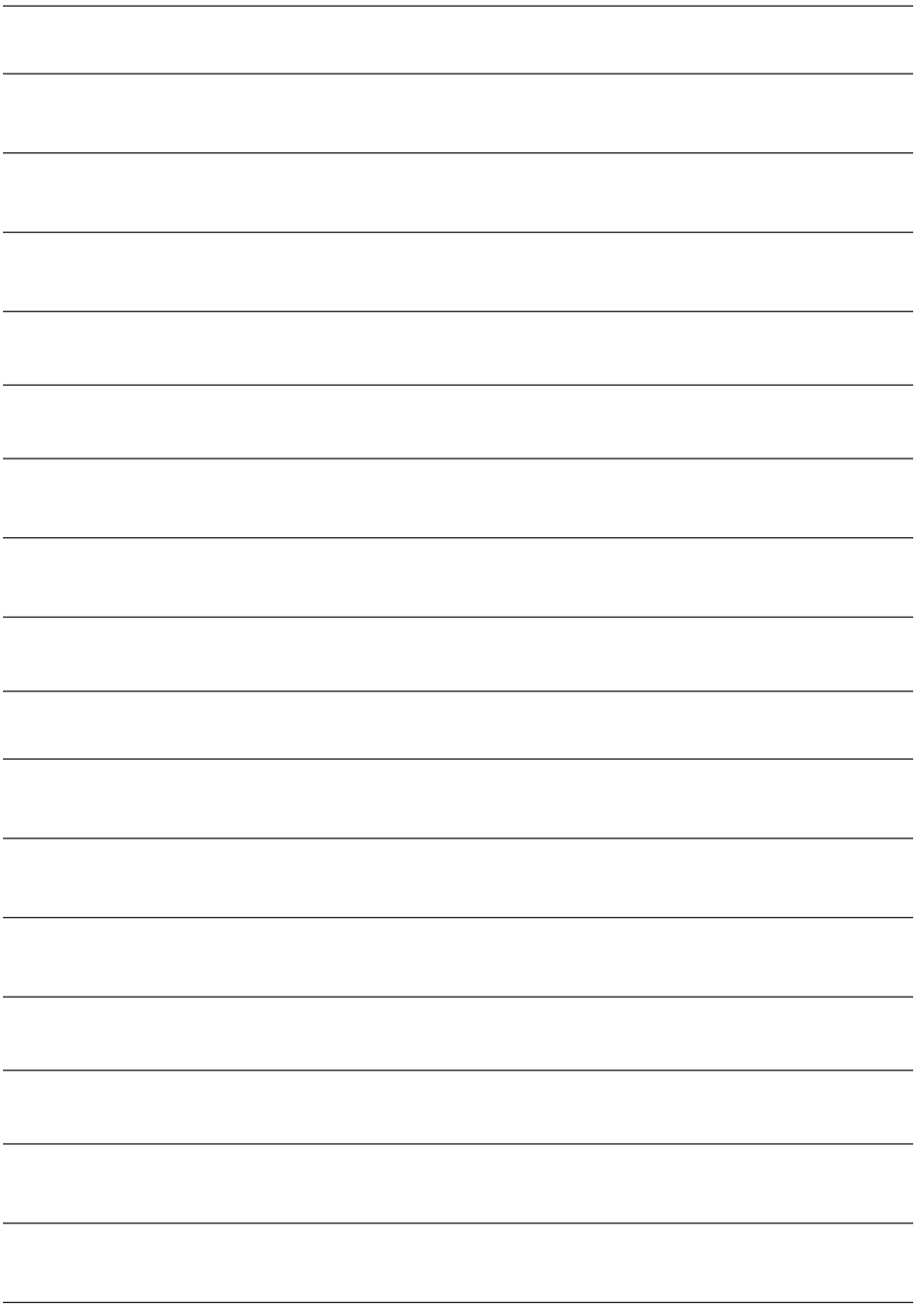
Sibelga peut entamer une procédure pour obtenir la résolution du contrat. La décision de résolution du contrat avec Sibelga par le juge de paix entraîne automatiquement la fin du contrat avec le fournisseur commercial.

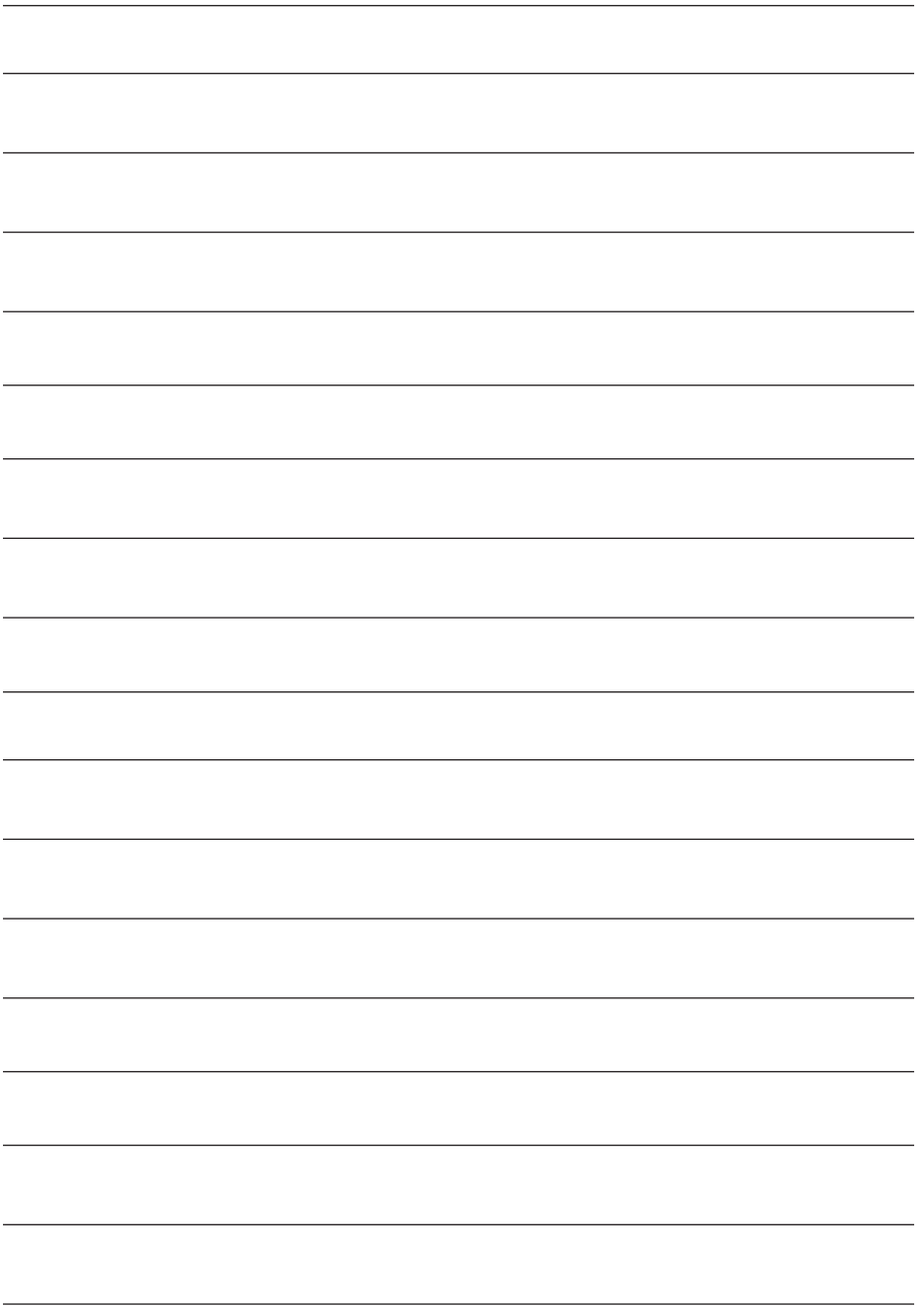
Vous avez alors un mois à partir du moment où vous avez reçu la décision de la résiliation du contrat pour trouver un nouveau fournisseur et éviter la coupure.

Vous trouverez d'autres informations utiles dans les autres brochures,

↓ disponibles sur le site **dont-pay.be** ↓







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)