Faites le Quizz Energie et découvrez si vous avez besoin de notre formation « Dettes d'énergie : quelles solutions ? » !

06/04/2017



VRAI ou FAUX ?

1. En cas de démarchage abusif, le consommateur ne dispose que de 14 jours calendriers pour faire annuler le nouveau contrat.

FAUX !

Le consommateur qui conclut un contrat d'énergie **à distance** (sur internet ou par téléphone) **ou hors établissement** (porte à porte, vente sur la voie publique ou privée, dans un magasin autre que celui du fournisseur, etc.) a toujours le droit d'y renoncer dans les 14 jours calendrier à dater de la conclusion de celui-ci. **Si le consommateur a été victime d'un démarchage abusif**, c'est-à-dire si le fournisseur n'a pas respecté les règles applicables en matière de vente par téléphone ou en dehors de l'entreprise du vendeur, le consommateur peut demander l'annulation du contrat, même si le délai de 14 jours est dépassé. Pour ce faire, une plainte auprès du Médiateur fédéral de l'Energie peut être déposée. Le consommateur peut aussi prétendre au remboursement des factures déjà payées et récupérer son ancien contrat auprès de son fournisseur précédent.

2. Un fournisseur peut demander une garantie bancaire au moment de la conclusion d'un nouveau contrat si le consommateur a un compteur à budget.

FAUX !

La **réglementation interdit au fournisseur de demander une garantie bancaire sur la base des situations suivantes** :

- Le consommateur a un compteur à budget ;
- Le consommateur était fourni précédemment par son gestionnaire de réseau de distribution en tant que client protégé régional. Ayant perdu ce statut, il doit donc choisir un nouveau fournisseur commercial ;
- Le consommateur a une dette chez un autre fournisseur et n'en a pas informé son nouveau fournisseur (le nouveau fournisseur n'est pas légalement en mesure d'avoir connaissance de ses dettes chez les précédents fournisseurs) ;
- Le consommateur est en cours de contrat chez ce fournisseur.

Par contre, si le consommateur **présente des « risques exceptionnels », le fournisseur peut lui demander de constituer une garantie bancaire, lors de la signature du contrat uniquement**. La notion de « risques exceptionnels » n'est malheureusement pas définie légalement. En pratique, si le fournisseur estime avoir des **raisons objectives de douter de sa solvabilité**, il peut demander la constitution de **garantie.**

3. Les bénéficiaires de l'intervention majorée peuvent prétendre au tarif social pour l'électricité et le gaz.

FAUX !

Pour avoir droit au tarif social, il faut être reconnu client protégé. Or, tous les bénéficiaires de l'intervention majorée ne peuvent pas prétendre à ce statut. A l'heure actuelle, il faut qu'une personne du ménage soit bénéficiaire du revenu d'intégration sociale, d'une allocation pour personnes handicapée, de la GRAPA (garantie de revenus aux personnes âgées), locataire d'un logement social chauffé au gaz par une installation collective, bénéficiaire d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS, d'un règlement collectif de dettes ou d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé.

4. En cas de conflit avec son fournisseur ou son gestionnaire de réseau de distribution, si le consommateur dépose une plainte auprès d'un médiateur, il peut encore aller en justice par la suite.

VRAI !

Un recours en justice est possible après la procédure en médiation. Par contre, une action en justice a pour effet d'interrompre une action en cours auprès d'un des services de médiation (régional ou fédéral).

5. Un consommateur qui a un compteur à budget ne reçoit plus de facture de régularisation vu qu'il prépaie son énergie.

FAUX !

Un consommateur ayant un compteur à budget continue d'être alimenté par son fournisseur commercial, aux mêmes conditions qu'auparavant. Il ne reçoit plus de facture d'acompte mais continue bien à recevoir des factures de régularisation. Chaque somme chargée sur sa carte à prépaiement est considérée comme un acompte, qui sera déduit de sa facture de régularisation. Le tarif pré-encodé sur la carte de prépaiement ne correspond pas toujours au tarif négocié dans son contrat actuel avec son fournisseur. Lors de la facturation annuelle, le fournisseur applique le tarif auquel le consommateur a droit dans le cadre de son contrat et il déduit les montants que le consommateur a déjà rechargés grâce à sa carte. Il est dès lors possible qu'il doive rembourser ou être remboursé de la différence.

Si vous voulez en savoir plus et/ou que vous vous êtes trompés dans l'une de vos réponses, rejoignez-nous à la formation « Dettes d'énergie : quelles solutions », organisée par Energie Info Wallonie !

Nous vous donnons rendez-vous le 29 mai à Namur (Mundo-N, rue Nanon n°98 - 5000 Namur), de 9 heures à 16 heures.

Plus d'informations ICI ou au 081/390 626.

Au plaisir de vous y retrouver !

L'équipe d'Energie Info Wallonie.