Je suis client protégé et on m’a placé un compteur à budget / activé le mode prépaiement de mon compteur communicant, qui devient mon fournisseur ?

Notre réponse

- **Si vous êtes client protégé fédéral :**

1. **Si le placement du compteur à budget/l’activation du prépaiement est liée à des impayés pour lesquels vous avez reçu un 1er rappel de paiement avant le 1er janvier 2023 :**

Votre fournisseur d’énergie vous transfère vers votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) si vous êtes en défaut de paiement.

Votre GRD devient alors votre fournisseur d’énergie et vous fournit au tarif social. Dans le langage courant, on parle de « drop » chez le gestionnaire de réseau. Quand le GRD devient le fournisseur d’énergie au tarif social des clients protégés, on l’appelle le « fournisseur social ».

En parallèle, votre GRD poursuit la procédure de placement du compteur à budget ou l'activation du mode prépaiement de votre compteur communicant.

Vous devez être transféré chez votre GRD dans les 30 jours minimum suivant la demande de « drop » par votre fournisseur d'énergie.

Votre fournisseur d’énergie doit communiquer à votre GRD les preuves de votre statut de client protégé. Votre contrat d’énergie chez votre fournisseur prend fin automatiquement.

Votre GRD doit aussi vous avertir de ce transfert de fournisseur et des conséquences du transfert (comme le droit au secours hivernal et au limiteur de puissance).

2. **Si le placement du compteur à budget/activation du prépaiement est lié à des impayés pour lesquels le 1er rappel a été reçu après le 31 décembre 2022 :**

Votre fournisseur commercial d’énergie vous transfère vers votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) dès qu’il vous a déclaré en défaut de paiement.

Votre GRD devient alors votre fournisseur d’énergie et vous fournit au tarif social. Dans le langage courant, on parle de « drop » chez le gestionnaire de réseau. Quand le GRD devient le fournisseur d’énergie au tarif social des clients protégés, on l’appelle le « fournisseur social ». Normalement, la procédure de défaut de paiement entamée par votre fournisseur commercial s’arrête dès le moment où vous êtes « droppé » chez le GRD. Vous ne risquez pas de placement de compteur à budget/activation du prépaiement tant que vous n’avez pas de dette chez votre fournisseur social.

Par la suite, si vous êtes en défaut de paiement chez le GRD en tant que fournisseur social et qu'un compteur à budget est placé chez vous ou que le mode prépaiement est activé, votre GRD reste votre fournisseur d'énergie.

Attention, si vous avez choisi comme solution l’activation du prépaiement au moment où votre fournisseur commercial vous a envoyé une mise en demeure de payer votre dette, vous n’avez pas été déclaré en défaut de paiement par votre fournisseur commercial. Vous allez vous retrouver temporairement avec un compteur à budget chez votre fournisseur commercial.

- **Si vous êtes client protégé régional**

Quand vous entrez dans les conditions pour être client protégé régional, vous devez être fourni en énergie par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) pour bénéficier du tarif social. Quand le GRD devient le fournisseur d'énergie au tarif social des clients protégés, on l'appelle le « fournisseur social ».

Par la suite, si vous êtes en défaut de paiement chez le GRD en tant que fournisseur social et qu'un compteur à budget est placé chez vous ou que le mode prépaiement est activé, votre GRD reste votre fournisseur d'énergie.

Pour savoir si vous êtes client protégé fédéral ou régional, consultez notre fiche : « Qu'est-ce qu'un client protégé ? »

Références légales

- Article 31 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 34 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Article 33bis/1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- Article 159 du Décret-programme du 17 juillet 2018 portant des mesures diverses en matière d'emploi, de formation, d'économie, d'industrie, de recherche, d'innovation, de numérique, d'environnement, de transition écologique, d'aménagement du territoire, de travaux publics, de mobilité et de transports, d'énergie, de climat, de politique aéroportuaire, de tourisme, d'agriculture, de nature, de forêt, des pouvoirs locaux et de logement
- Article 31ter du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- Ligne directrice de la Commission Wallonne Pour l'Energie, *Ligne directrice relative au suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial*, 18 février 2019

Documents type

Date de mise à jour: Mardi 25/04/23