



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



LOGEMENT

je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie

objectifs

- Connaître les procédures en cas de défaut de paiement
- Connaître les recours
- Réfléchir et questionner la précarité énergétique

matériel

FOURNI

3 cartes postales : lettre d'huissier, compteur à budget et société de recouvrement

13 photos sur la précarité énergétique

18 cartes (6 fois 3) avec les actions possibles

FOURNI, A DUPLIQUER

6 courriers types reçus par la famille Dupont, en Wallonie

4 courriers types reçus par la famille Van Cutsem, à Bruxelles

A SE PROCURER

Surligneurs

vidéo témoignage du Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté :
vimeo.com/200182449

A SE PROCURER, A DUPLIQUER

Images de Energic'à brac

ANNEXE

- 1 Procédure de défaut de paiement et de placement d'un compteur à budget (Wallonie)
 - 2 Ligne du temps à Bruxelles
 - 3 «Vrai ou faux ?» difficultés de paiement et mesures sociales
 - 4 Les aides possibles
 - 5 Les compteurs à budget
 - 6 «Vrai ou faux ?» le compteur à budget
 - 7 Baromètre de la précarité énergétique : éléments-clés.
-

SITES A CONSULTER

- Baromètre de la précarité énergétique (initiative de la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin)
www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180315NT
- Vidéo témoignage (No Selfie) du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et RTA asbl, visible et téléchargeable sur vimeo.com/200182449
- Analyse des Femmes Prévoyantes socialistes sur la précarité énergétique
www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2018/07/Analyse2018-precarite-energetique.pdf

déroulement

étape 1 ➡ la procédure

- L'animateur explique qu'on va travailler à partir d'un cas concret.
- Il répartit les participants en sous-groupes de trois ou quatre personnes. A chaque sous-groupe, il donne les courriers qu'a reçus la famille (Dupont si l'animation se déroule en Wallonie, Van Cutsem si l'animation se déroule à Bruxelles) :

Voici les courriers que la famille Dupont (en Wallonie), Van Cutsem (à Bruxelles) a reçus parce qu'elle n'a pas payé à temps sa facture d'énergie.

Placez ces courriers dans l'ordre chronologique : lequel la famille va-t-elle recevoir en premier lieu ? Lequel vient ensuite ?

Dans chaque courrier, surlignez les mots importants, qui indiquent de quoi il s'agit.

- Un groupe dit quel est, selon lui, le premier courrier reçu par la famille. Si les autres participants ont la même réponse, on affiche ce document et l'animateur vérifie que chacun a compris la teneur du document et identifié qui l'a envoyé :

Quels mots avez-vous surlignés ?

Que signifient-ils ?

Qui a envoyé ce courrier ?

Que peut faire la famille ?


- L'animateur complète et corrige les réponses si nécessaire. Il colle l'image de l'expéditeur du courrier à côté de celui-ci ainsi que les cartons avec les possibilités d'action de la famille. On envisage alors ce qui se passe suite à chacune des actions menées par la famille : paiement, plan de paiement, aucune action.
- Un autre sous-groupe propose le courrier qui vient ensuite et le situe à côté du courrier précédent de façon à élaborer une ligne du temps comme dans les annexes 1 et 2. On procède de la même manière que précédemment, jusqu'à ce que chaque courrier ait été examiné.

Il est bien sûr intéressant de partir des expériences des participants. Si certains d'entre eux ont eu des problèmes de paiement et racontent leur expérience, cela ne peut qu'enrichir la discussion. Certains en revanche se montreront réticents à en parler ; évidemment, on ne les y contraindra pas.

étape 2 ➡ les aides possibles

- L'animateur demande :

A qui la famille pourrait-elle s'adresser pour trouver de l'aide ?

- Il complète et rectifie si nécessaire.
- Il propose ensuite aux participants de jouer à «Vrai ou faux?» (voir annexe 3). Il lit une affirmation et les participants qui la croient vraie se lèvent, les autres restent assis.
- L'animateur demande aux uns et aux autres d'expliquer leur position. A l'aide des annexes 3 et 4, l'animateur rectifie et complète.
-  En Wallonie, l'animateur montre la photo d'un compteur à budget et demande :

Avez-vous déjà vu ce type de compteur ?

A quoi sert-il ?

Qui l'installe ? Quand ?

Quels en sont les avantages ? Les inconvénients ?

- L'animateur propose aux participants de jouer à «Vrai ou faux?» (voir annexe 6). Il lit une affirmation et les participants qui la croient vraie se lèvent, les autres restent assis.
- A l'aide des annexes 5 et 6, l'animateur rectifie et complète.

étape 3 → la précarité énergétique

- L'animateur interroge le groupe :

Pensez-vous que beaucoup de personnes en Belgique ont des problèmes pour payer leur facture d'énergie ?

A votre avis, combien ?

Pourriez-vous transformer ce chiffre en pourcentage : combien de ménages sur 100 en Belgique ?

Pensez-vous qu'il y a des personnes qui se privent pour arriver à payer leurs factures d'énergie ? Expliquez.

Quels autres problèmes connaissez-vous en lien avec les factures d'énergie ?

- Il présente alors les chiffres du baromètre.
- Il montre la vidéo du Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté. Il propose aux participants de faire part de leur ressenti et il leur demande s'ils connaissent des témoignages semblables à celui de la vidéo.
- Il expose les photos relatives à la précarité énergétique sur les tables et demande à chacun d'en choisir une, en précisant qu'il aura ensuite à expliciter son choix.

Ces photos ont été réalisées dans le cadre du projet «L'Energie, un droit pour tous : des citoyen(ne)s wallon(ne)s témoignent, échangent et construisent des propositions pour que cette question n'en soit plus une !» Elles sont l'œuvre de citoyens et de militants qui vivent au quotidien cette problématique.

- Lorsque tous ont choisi, chacun à son tour montre la photo qu'il a choisie et explique son choix.
- L'animateur propose enfin de réaliser un travail artistique qui dénonce des situations intolérables ou qui contient des propositions pour y mettre fin. Il peut s'agir de photos, de dessins, de collages ou encore de vidéos, de saynètes filmées, de théâtre d'objets... Les photos de ces productions peuvent être envoyées à Energie Info Wallonie.

je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie.



EMPLOI &
SÉCURITÉ SOCIALE



LOGEMENT



SANTÉ



STATUTS DE SÉJOUR
& MIGRATIONS



INSTITUTIONS



ENSEIGNEMENT



VIE QUOTIDIENNE



VIVRE ENSEMBLE



les annexes

annexe ➔ 1 procédure de défaut de paiement et de placement d'un compteur à budget (Wallonie) 🐓

Le fournisseur doit laisser au minimum 15 jours pour payer la facture d'énergie.



Ce délai minimum sera obligatoire à partir du 1^e avril 2019.

Que faire si l'on se rend compte que l'on ne pourra pas payer sa facture à temps ?

Mieux vaut contacter le fournisseur au plus vite pour négocier un plan de paiement. Cela évitera des frais de rappels supplémentaires. Plus vite on fait cette demande, mieux on pourra négocier avec le fournisseur.

Il est primordial de veiller à ce que les montants du plan de paiement soient adaptés à ce que l'on peut payer. En outre, si on ne respecte pas ce plan, la procédure reprendra où elle s'était arrêtée.

Que se passe-t-il si on ne paie pas la facture à temps ?

D'abord, le fournisseur envoie un courrier de rappel dans lequel :

- il donne un nouveau délai de paiement (au moins 10 jours) ;
- il rappelle que l'on peut faire appel au CPAS ou à un médiateur de dettes agréé (dont il renseigne les coordonnées), notamment pour négocier un plan de paiement raisonnable.

Le fournisseur peut réclamer des frais supplémentaires pour ce rappel.



Ces frais ne pourront plus dépasser 7,5 € à partir du 1^e avril 2019.

A la date fixée dans la lettre de rappel, il faut avoir :

- soit payé le montant de la facture ;
- soit demandé le placement d'un compteur à budget;
- soit conclu un plan de paiement avec le fournisseur ;
- soit informé le fournisseur, avec une attestation du CPAS ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.

Sinon, le fournisseur adressera une mise en demeure, qui précisera que sans solution dans les 15 jours, un compteur à budget pourra être placé (ou activé s'il y en a déjà un), si la dette est supérieure à 100 € (ou à 200 € si la dette concerne les deux énergies, c'est-à-dire le gaz et l'électricité). Le fournisseur peut réclamer des frais supplémentaires pour cette mise en demeure.



Ces frais ne pourront toutefois pas dépasser 15 € à partir du 1^e avril 2019.

Le seuil de 100 € (ou 200 € pour les deux énergies)
n'entre en vigueur que le 1^e avril 2019.

Suite à cette mise en demeure, dans un délai de 15 jours, il faut avoir :

- soit payé le montant de la facture ;
- soit demandé le placement d'un compteur à budget ;
- soit conclu un plan de paiement avec le fournisseur ;
- soit informé le fournisseur, avec une attestation du CPAS ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.



Sinon, le client est considéré en défaut de paiement. Cette procédure n'est prévue qu'à partir d'avril 2019.

Dans les 10 jours de la mise en demeure, le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie, qui pourra suspendre la procédure de placement ou d'activation, le temps d'analyser le dossier.

En cas de conclusion d'un plan de paiement, la procédure de défaut de paiement est suspendue.



Le montant total des frais administratifs (rappels et mises en demeure) ne pourra pas dépasser 55 € par énergie et par an à partir du 1^e avril 2019.

Que se passe-t-il quand on est en défaut de paiement ?

Si une dette est supérieure à 100 € (ou à 200 € si la dette concerne les deux énergies, c'est-à-dire le gaz et l'électricité), le fournisseur peut demander au Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) de placer un compteur à budget sur le compteur. Il envoie une copie de cette demande au client et renseigne ses coordonnées au CPAS (sauf si ce dernier s'y oppose).



Le seuil de 100 € (ou 200 € pour les deux énergies) n'entre en vigueur que le 1^e avril 2019.

Dans les 10 jours, le GRD envoie un courrier mentionnant :

- la date et la plage horaire du placement du compteur à budget ;
- l'obligation de placer le compteur à budget dans les 30 jours à dater de l'envoi de ce courrier ;
- les coordonnées du service à joindre pour demander une modification du jour et/ou de la plage horaire du placement, tout en respectant le délai de 30 jours ;
- les conséquences d'un non-placement à la date prévue.

Le GRD a 40 jours calendrier, à partir du moment où il reçoit la demande du fournisseur, pour placer le compteur à budget.

Le fournisseur informe son client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget. Il peut récupérer cette dette par tous les moyens légaux (plan de paiement, société de recouvrement, huissier de justice, action en justice, etc.) Par contre, il ne peut pas récupérer cette dette en prélevant de l'argent sur les rechargements futurs que son client réalisera pour alimenter son compteur à budget.

Le fournisseur doit également :

- fournir une liste des points d'alimentation de la carte à prépaiement ;
- expliquer comment recharger la carte à prépaiement ;
- inviter à contacter le GRD pour la fourniture de cette carte, l'initialisation ou toute modification de celle-ci.

En cas d'accord entre les parties, ou de conclusion d'un plan de paiement, la procédure de placement est suspendue.

Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette entraîne la reprise de la procédure au stade où celle-ci s'était arrêtée.



A partir du 1^e avril 2019, le fournisseur sera obligé de suspendre la procédure si un plan de paiement est convenu.

Que se passe-t-il si le compteur à budget n'a pas pu être placé à la date prévue ?

Le GRD :

- laisse un avis de passage ;
- envoie au client un courrier qui constate qu'il était impossible de placer le compteur à budget ;
- adresse une copie de ce courrier au fournisseur.

Le GRD peut alors, si le fournisseur le demande, couper l'alimentation au client en gaz ou en électricité. Dans ce cas, il envoie d'abord un courrier recommandé précisant la date et la plage horaire de la coupure (il envoie aussi ce recommandé au CPAS). Le client a alors cinq jours ouvrables (à dater du recommandé) pour apporter la preuve de paiement de sa dette. Le GRD attend 15 jours après l'envoi du recommandé et, s'il n'a pas reçu de preuve de paiement de la dette, il coupe

l'électricité ou le gaz. Cette coupure peut avoir lieu n'importe quand dans l'année (même en hiver) et même pour les clients protégés (voir annexe 4, «les aides possibles»). En outre, c'est le client qui doit payer les frais de coupure et de réouverture du compteur.

Si le client ne peut pas être disponible à la date prévue, il peut contacter le GRD et lui apporter la preuve par écrit de son incapacité à être présent. Le GRD établit alors une nouvelle date de visite dans les cinq jours ouvrables suivant la date initialement proposée.

Et si l'impossibilité de placer le compteur à budget est totalement indépendante de la volonté du client ?

Il faut en apporter la preuve au plus vite par courrier recommandé au GRD. Celui-ci doit alors rétablir la fourniture et placer le compteur à budget dans les 10 jours suivant la réception du courrier. Dans ce cas, c'est le GRD qui paie les frais de coupure et de réouverture.

Combien coûte le placement d'un compteur à budget ?

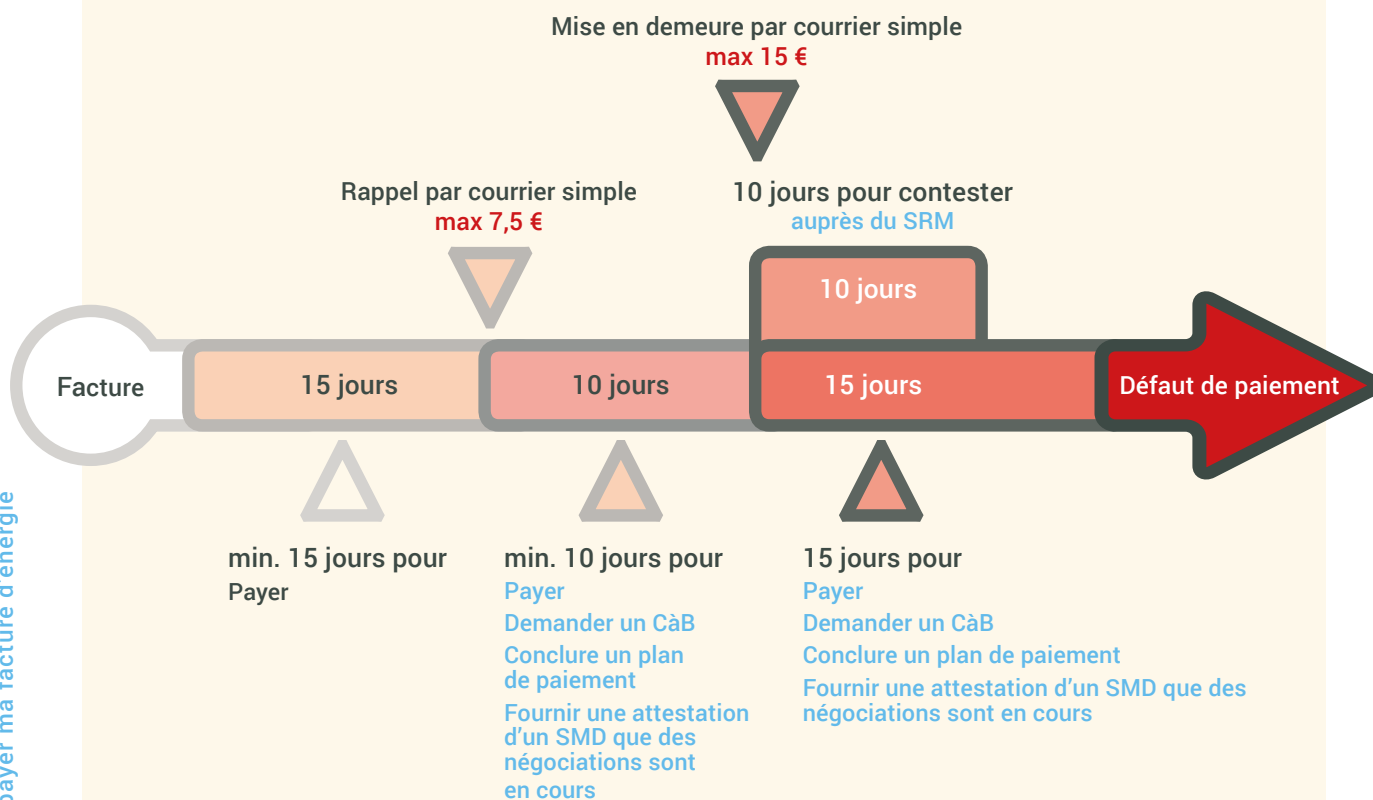
Le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé, qu'il soit ou non en défaut de paiement et pour un client non protégé déclaré en défaut de paiement.



Jusqu'au 1^{er} avril, les clients non protégés, qu'ils soient en défaut de paiement ou non, doivent payer pour le placement d'un compteur à budget. Pour les clients non protégés en défaut de paiement, le coût s'élève à 100 €, toutes taxes comprises, pour l'électricité et 150 €, toutes taxes comprises, pour le gaz. Pour ceux qui ne sont pas en défaut de paiement, c'est bien plus cher.

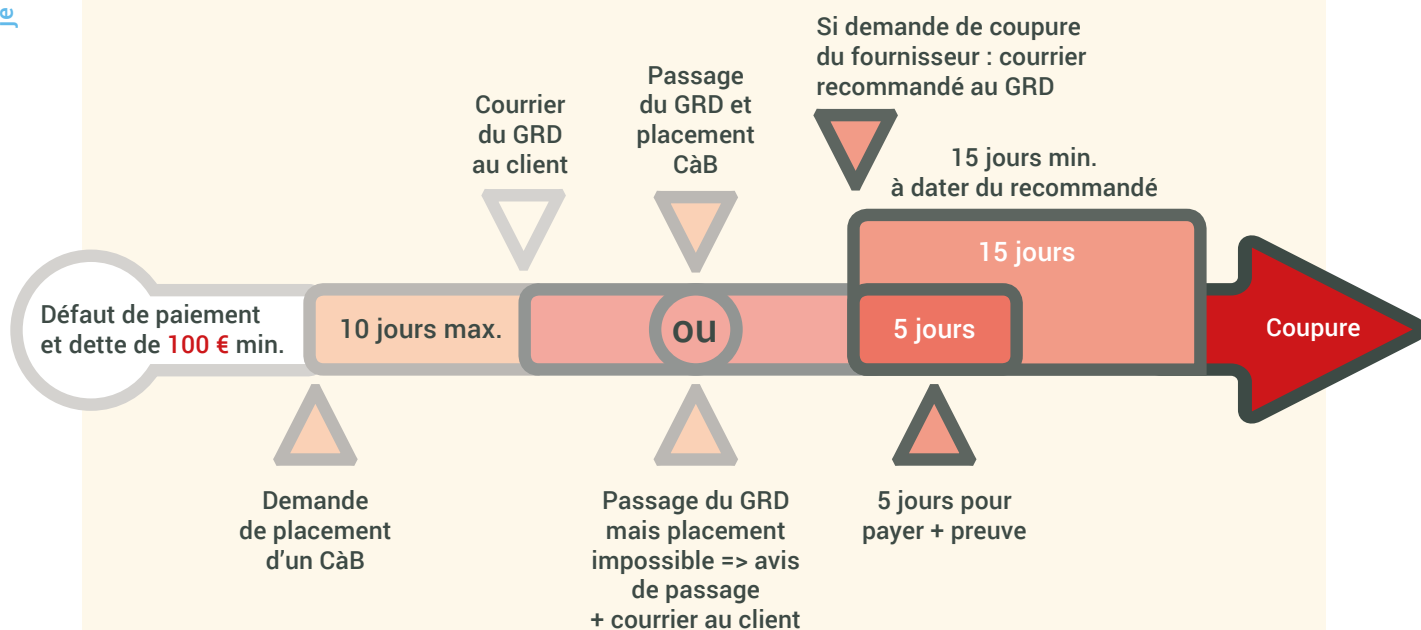
ligne du temps (Wallonie)

La procédure de défaut de paiement (à partir du 1^{er} avril 2019)



je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie

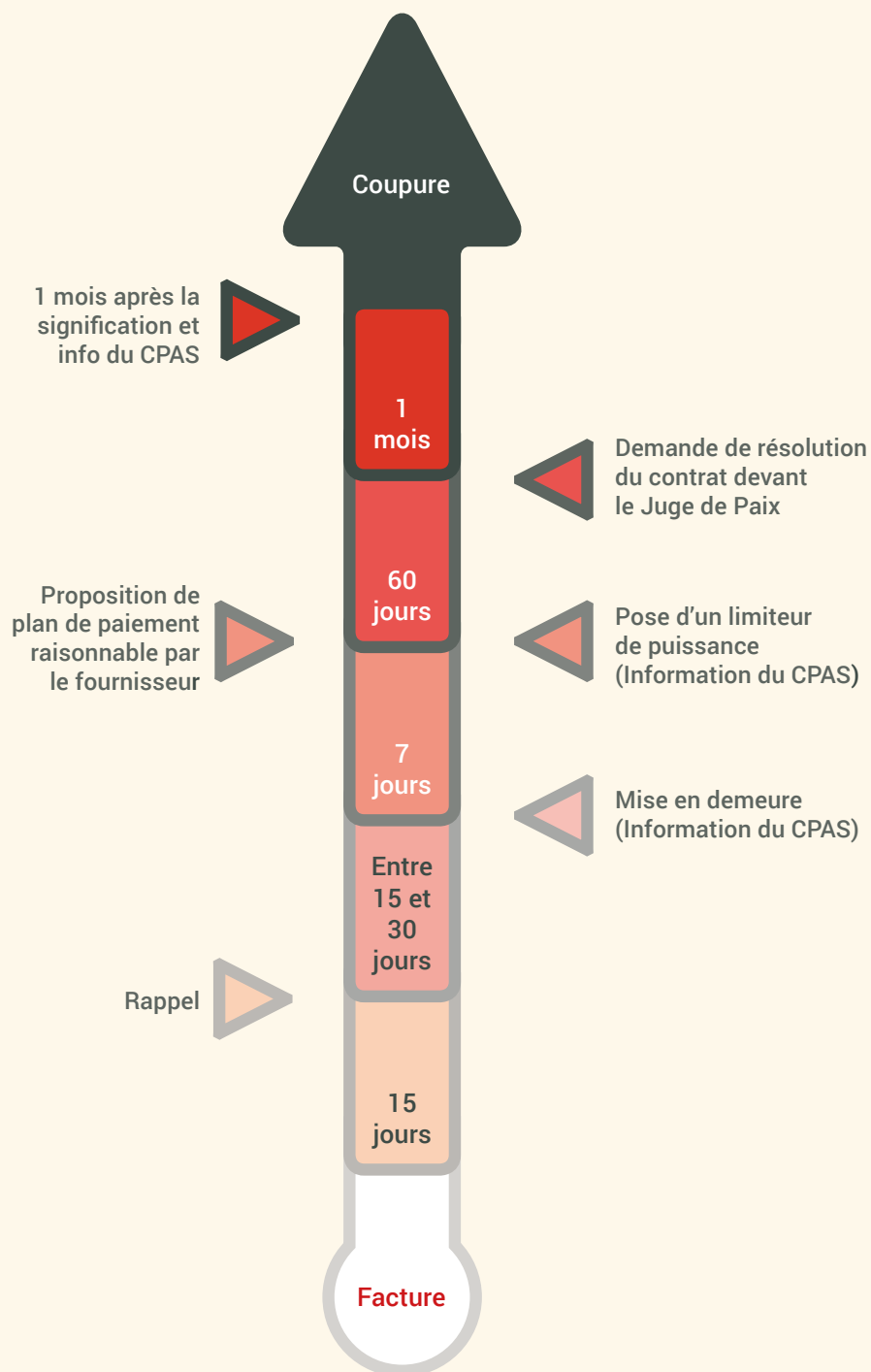
La procédure de placement d'un compteur à budget (à partir du 1^{er} avril 2019)



annexe 2 ligne du temps (Bruxelles)



La procédure de recouvrement énergie



je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie

Pour plus d'informations www.socialenergie.be

annexe 3 Vrai ou faux ? difficultés de paiement et mesures sociales

je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie

Enoncé	Vrai / Faux	Plus d'explications
Le CPAS peut m'aider à payer ma facture d'énergie.	Vrai	Le CPAS peut prendre en charge certaines factures de gaz ou d'électricité. C'est le CPAS qui prend la décision d'accorder ou non l'aide.
C'est au fournisseur de proposer un plan de paiement.	Faux	L'initiative de proposer un plan de paiement peut venir du fournisseur ou du client. Le fournisseur n'est pas obligé de proposer un plan de paiement. Toutefois, si vous ne pouvez pas payer une facture, mieux vaut contacter le fournisseur au plus vite pour négocier un plan de paiement.
Si mon fournisseur n'accepte pas ma proposition de plan de paiement, je peux m'adresser au Service de médiation de l'Energie.	Vrai	Vous pouvez déposer plainte auprès du Service de Médiation de l'Energie.
Le CPAS peut m'aider à acheter des ampoules plus économiques.	Vrai	Le CPAS peut intervenir dans l'achat de matériel moins énergivore tel que des ampoules plus économiques, des multiprises à interrupteur, de l'électroménager A+, etc.
Il n'existe pas d'aide pour le mazout.	Faux	Il existe un fonds social chauffage, qui peut intervenir dans le paiement des factures de mazout. Cette aide doit être demandée au CPAS.
Chez certains fournisseurs, il est impossible d'avoir le tarif social.	Faux	Tous les fournisseurs doivent appliquer le tarif social aux clients protégés fédéraux Si vous êtes client protégé régional , vous devez être fourni par le GRD pour bénéficier du tarif social.
Chaque fournisseur décide du tarif social qu'il applique aux clients protégés.	Faux	Le tarif social est le même partout, il est calculé tous les six mois par la Commission de Régulation du Gaz et de l'Electricité.

Plus d'informations www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte
Service de Médiation de l'Energie, Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 6,
1000 Bruxelles. plainte@mediateurenergie.be 02 211 10 60

Plus d'informations sur les aides pour le mazout www.fondschauffage.be
www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/les-mesures-sociales-specifiques-au-mazout
www.energieinfallonie.be/fr/tarif-social-et-aides-du-cpas#

annexe ➔ 4 les aides possibles

1 Le tarif social fédéral

Qu'est-ce que c'est ?

Le tarif social existe pour le gaz et l'électricité. C'est un tarif moins cher que ceux pratiqués par les fournisseurs. Il est recalculé tous les six mois par la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). C'est le même chez tous les fournisseurs et tous les Gestionnaires du réseau de distribution. Pour le calculer, la CREG additionne le tarif de distribution le plus bas de Belgique au tarif de fourniture le plus bas de Belgique.

Pour le gaz, il n'existe qu'un seul tarif. Par contre, pour l'électricité, il existe un tarif pour les compteurs mono-horaires, un tarif pour les compteurs bi-horaires et un tarif pour les exclusifs nuit.

Qui y a droit ?

Pour ouvrir le droit au tarif social, il suffit qu'une des personnes domiciliées à l'adresse et faisant partie du ménage relève d'une des catégories suivantes :

Les personnes bénéficiant d'une des interventions suivantes du CPAS :

- revenu d'intégration sociale
- aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration sociale
- secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral

Y ont également droit ceux qui bénéficient de la part du CPAS :

- ▶ d'une avance sur le revenu d'intégration sociale
- ▶ d'une avance sur la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou le revenu garanti aux personnes âgées
- ▶ d'une avance sur l'allocation aux personnes handicapées

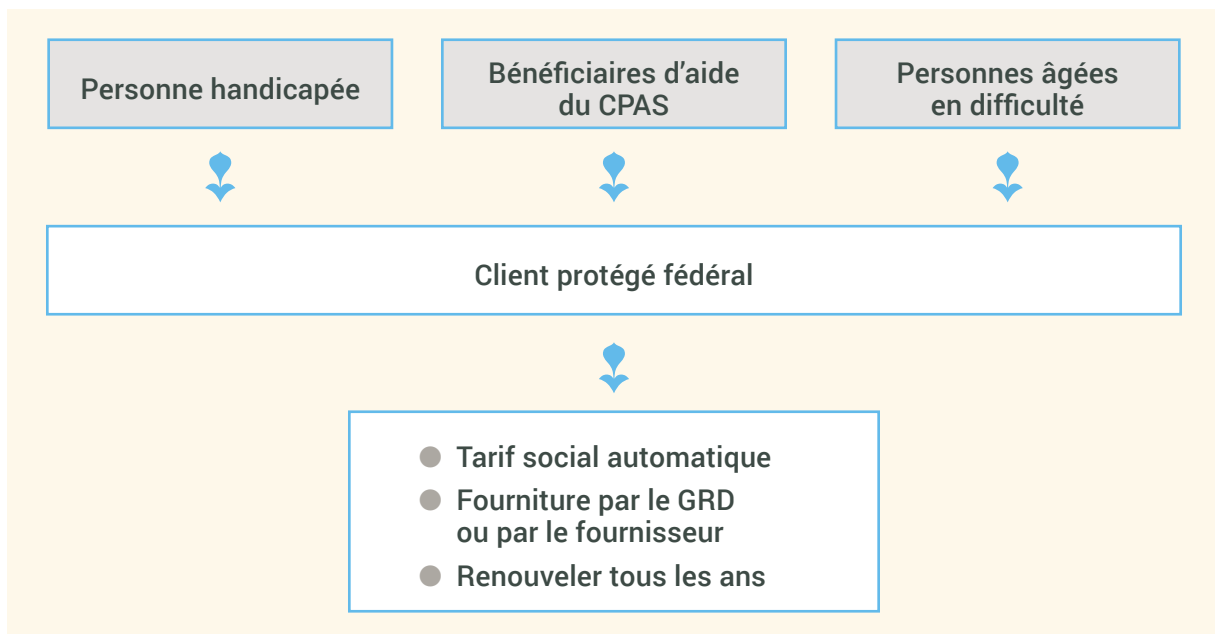
Les personnes bénéficiant d'une des interventions suivantes de la Direction Générale Personnes Handicapées («Vierge Noire») :

- allocation de remplacement de revenus aux personnes handicapées
- allocation d'intégration aux personnes handicapées
- allocation d'aide aux personnes âgées handicapées
- allocation en qualité de personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65% au moins
- allocation pour l'aide d'une tierce personne
- allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66%

Les personnes bénéficiant d'une des allocations suivantes, du Service fédéral des Pensions (SFP) :

- garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)
- allocation d'aide aux personnes âgées
- allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65% ou
- allocation pour l'aide d'une tierce personne.

On peut aussi bénéficier du tarif social (mais seulement pour le gaz) si l'on est locataire d'un logement social chauffé au gaz naturel par une installation collective.



Comment y avoir droit ?

Normalement, le tarif social est appliqué automatiquement au client protégé fédéral. Cependant, les fournisseurs ne sont informés que tous les trois mois des clients qui ont droit au tarif social. Cela signifie que si la personne y a droit depuis peu, ou qu'elle change de fournisseur, cela peut prendre quelques temps avant qu'elle n'ait le tarif social.

Mais le tarif social est rétroactif pour les clients protégés fédéraux : il s'applique aussitôt que la personne y a droit. S'il n'a pas été appliqué le bénéficiaire peut demander qu'il soit appliqué rétroactivement.

Mieux vaut toujours vérifier si le tarif social est bien appliqué. Il arrive parfois qu'il y ait des erreurs dans les données (par exemple, le nom est mal écrit sur le contrat) : l'automatisation ne fonctionne alors pas. Certains fournisseurs notent sur la facture de régularisation que le tarif social est appliqué, mais tous ne le font pas. A partir d'avril 2019, ce sera obligatoire. On peut donc contacter son fournisseur, vérifier le tarif sur le site de la CREG ou consulter le site apps.digital.belgium.be/forms/show/economie/soctar/?lng=fr pour s'en assurer. Si ce n'est pas le cas, on peut demander une attestation à l'organisme qui verse son allocation (CPAS, DG Personnes handicapées ou SPF Pension) et l'envoyer à son fournisseur.


2 Le Fonds mazout

On peut demander à son CPAS une aide pour le paiement des factures de mazout. Cette aide n'est octroyée qu'une fois par an. On en bénéficie si :

- on a le statut BIM et un revenu annuel sous un certain seuil
- on a le statut BIM et on est isolé (avec ou sans enfants à charge)
- tout le ménage a le statut BIM
- le revenu annuel se trouve sous un certain seuil
- on est en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes et on ne parvient pas à payer ses factures

3 Le statut de client protégé au niveau régional

Le statut de client protégé offre une double protection :

- Il permet de bénéficier d'un tarif social de fourniture (tarif social régional) inférieur au tarif commercial du fournisseur. Le tarif social fédéral et le tarif social régional sont d'un montant quasi équivalent, excepté une légère différence liée aux taxes
-  il vise à protéger le consommateur confronté à des difficultés pour payer ses factures d'électricité ou de gaz, contre la résolution de son contrat et contre une coupure de fourniture d'énergie

Qui a droit au statut de client protégé régional ?

 Toute personne en situation d'impayé et ayant reçu une mise en demeure de son fournisseur de gaz et/ou d'électricité peut introduire une demande d'octroi du statut de client protégé.

En Région de Bruxelles-Capitale, il y a trois entités auprès desquelles on peut demander le statut de client protégé : les CPAS, Sibelga, Brugel

Auprès de qui ?	Critères d'octroi du statut			Procédure	je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie
CPAS	Pas de critère spécifique, attribution du statut au cas par cas en fonction de l'état de besoin			Propre à chaque CPAS	
Sibelga	Remplir une des conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bénéficiaire du tarif social fédéral ▶ Etre engagé 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) 			Introduire sa demande via le formulaire ad hoc, accompagné des attestations demandées. Lorsqu'il reçoit la demande, Sibelga vérifie que l'utilisateur a transmis les attestations nécessaires et qu'il est effectivement endetté auprès de son fournisseur.	
Brugel	Critères de revenus, voir www.brugel.brussels/documents/forms/rechercher (formulaire de demande du statut client protégé) Les revenus ne peuvent pas dépasser les plafonds ci-dessous (chiffres 2018)			Le demandeur doit remplir un formulaire et le renvoyer à Brugel, accompagné des attestations demandées. Ce formulaire est obligatoirement envoyé par le fournisseur lors de l'envoi de la mise en demeure. Si un usager a un fournisseur différent pour le gaz et l'électricité, un formulaire spécifique doit être introduit pour chaque type d'énergie. Si le fournisseur est le même pour les deux énergies, un seul formulaire suffit.	
	personnes à charge	1 revenu ou moins	2 revenus ou plus		
	0	21.005,07 €	23.338,97 €		
	1	24.505,92 €	26.839,82 €		
	2	26.256,34 €	28.590,24 €		
	3	28.006,76 €	30.340,66 €		



Le statut de client protégé n'est pas octroyé indéfiniment. Il prend fin lorsque le client a apuré ses dettes auprès de son fournisseur commercial ou en cas de résolution de contrat à la demande de Sibelga.



Endettement



Client protégé régional



- Fourniture par le GRD
- Attestation à renouveler tous les ans

En région wallonne, le statut de client protégé est octroyé si une personne du ménage bénéficie :

- D'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS
- D'une médiation de dettes auprès d'un centre de médiation de dettes agréé ou d'un CPAS
- D'un règlement collectif de dettes

A quoi le client protégé a-t-il droit ?

- au tarif social, qui est un tarif plus avantageux
- au placement ou à la réactivation sans frais d'un compteur à budget
- En électricité, le client protégé qui a un compteur à budget peut bénéficier, à la demande du CPAS, d'un limiteur de puissance. Cela lui permet, lorsqu'il ne peut plus recharger son compteur, de bénéficier malgré tout d'un minimum d'électricité
- En gaz, le client protégé sous compteur à budget peut demander à son gestionnaire de réseau de distribution (GRD) des cartes d'alimentation ou de bénéficier d'un système équivalent d'aide pour continuer à être alimenté en gaz durant la période hivernale s'il ne parvient pas à recharger son compteur.



Jusqu'au 1^{er} avril 2019, les clients protégés qui ont un compteur à budget en électricité bénéficient d'office d'un limiteur de puissance.

Un client protégé régional en Wallonie doit être fourni par son Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour avoir droit au tarif social. Il faut donc informer son fournisseur du statut de client protégé. Si l'on contacte par écrit son fournisseur, celui-ci transmet l'information au GRD, et précise ensuite au client les coordonnées du GRD. Le GRD devra reprendre la fourniture au tarif social dans les 30 jours. Si le contact se fait par téléphone, le fournisseur renvoie le client vers le GRD. Le client doit fournir au GRD une attestation du CPAS, du centre de médiation de dettes, ou du médiateur de dettes désigné. Pour conserver le tarif social, il faut renvoyer cette attestation au GRD tous les ans.



Jusqu'au 1^{er} avril 2019, le transfert automatique vers les GRD n'est pas prévu. D'ici là, le client protégé régional doit adresser une demande écrite à son GRD, en y joignant son attestation.

4 Les autres aides régionales



Interdiction de coupure en période hivernale

Lorsqu'un juge de paix prend une décision de résolution de contrat, cela entraîne une coupure de fourniture de gaz et d'électricité. La coupure ne peut toutefois pas avoir lieu entre le 1^e octobre et le 31 mars, ce qu'on appelle la période hivernale.

Fonds Gaz Electricité

Le Fonds Gaz Electricité vise à fournir une aide sous différentes formes aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Les CPAS peuvent octroyer dans certains cas, une aide matérielle et financière aux ménages en difficulté de paiement.

L'aide peut consister à payer les factures mais peut aussi être préventive :

- Achat d'appareils moins énergivores
- Surveillance, entretien ou mise en conformité d'appareils énergétiques
- Petits ou gros travaux pour réduire la consommation d'énergie
- Organisation d'activités d'animation/formation en vue d'aider les ménages à mieux comprendre leur situation énergétique.

La décision d'octroi et le type d'aide dépendent de la politique de chaque CPAS et sont donc soumises à une décision du Conseil de l'Action Sociale.

Limiteur de puissance

Le limiteur de puissance est un dispositif technique placé sur le compteur électrique qui limite la puissance électrique dont dispose un ménage. A Bruxelles la puissance est limitée à 2.300 watts depuis fin 2011.

Le fournisseur peut demander à Sibelga de placer un limiteur de puissance en cas de non-paiement dans les 7 jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure. Sibelga procède au placement d'un limiteur de puissance dès qu'un ménage est reconnu client protégé pour l'électricité.

Si le système de chauffage principal du ménage fonctionne à l'électricité, le limiteur de puissance n'est pas placé, mais le ménage doit le signaler auprès de son fournisseur ou de Sibelga.

Le CPAS peut, dans certains cas, obliger le fournisseur à augmenter la puissance du limiteur jusqu'à 4.600 watts pour une période de maximum 6 mois (renouvelable).

Toutes ces mesures sont détaillées dans le guide «Mesures sociales Energie. Guide pratique à destination des travailleurs sociaux en région de Bruxelles Capitale, 2015». Ce guide est gratuit (excepté frais de port éventuels) et peut être commandé en adressant un e-mail à socialenergie@fdss.be.



En Wallonie

Les aides du CPAS

Le CPAS peut accompagner le client lorsque celui-ci a des difficultés à payer ses factures d'électricité et de gaz. Il peut aider à négocier un plan de paiement, ou mettre en place une guidance budgétaire.

Grâce au Fonds Energie, le CPAS peut également aider à payer les factures si le client ne peut plus y faire face.

C'est le CPAS qui décide d'accorder l'aide ou non.

Le CPAS peut aussi aider à faire des économies d'énergie :

- Beaucoup de CPAS bénéficient d'un PAPE (Plan d'Action Préventive en matière d'Energie). Cela lui permet d'accompagner des ménages afin qu'ils économisent l'énergie (bilan énergétique, conseils, achat de petit matériel, demande de primes, etc.)
- Certains CPAS ont également un tuteur énergie. Ces tuteurs énergie peuvent répondre aux questions (marché de l'énergie, protections, indemnisation, aides, primes etc.). Ils sont également compétents pour aider à choisir un contrat d'énergie moins cher, à vérifier si le ménage a droit au tarif social. Ils ont la possibilité d'assister pour concevoir de petits travaux afin d'améliorer l'efficacité énergétique du logement (isolation des tuyaux de chauffage, pose de réflecteurs à l'arrière des radiateurs, etc.). Si la personne est locataire et qu'elle souhaite rénover son logement, l'accompagner dans ses démarches avec le propriétaire pour améliorer le bâtiment figure aussi parmi les attributions des tuteurs énergie.

Faire appel à une association

Beaucoup d'associations travaillent en matière d'énergie et peuvent soutenir les consommateurs dans leurs démarches, informer, etc. Il ne faut pas hésiter à pousser la porte d'une association si on rencontre des difficultés.

Faire appel aux Guichets Energie

Il existe 16 Guichets Energie en Wallonie. Accessibles gratuitement, tant aux locataires qu'aux propriétaires, ils peuvent répondre à des questions qui lient énergie et habitat. Ils travaillent sur les thèmes de la performance énergétique des bâtiments, l'isolation, le chauffage, la ventilation etc. Ils disposent d'une expertise technique (par exemple, pour aider à choisir une technologie de chauffage, ou conseiller sur une installation de panneaux photovoltaïques) et administrative (ils sont compétents sur les aides et primes, les formalités PEB, etc.). Renseigner sur les exigences que doivent remplir les installations fait aussi partie de leurs compétences. En cas de consommation d'électricité très élevée, ils peuvent prêter des wattmètres et analyser avec la personne sa consommation. Ils ont également la possibilité de se rendre au domicile de la personne s'il leur est impossible de l'aider depuis leur bureau.

Plus d'informations energie.wallonie.be/fr/guichets-energie-wallonie.html?IDC=6946

annexe ➔ 5 les compteurs à budget (Wallonie)

Le fonctionnement du compteur à budget

Le compteur à budget fonctionne avec un **système de prépaiement** des consommations de gaz ou d'électricité via une carte rechargeable. Le client peut donc consommer de l'énergie à concurrence du montant qu'il recharge sur sa carte.

Un compteur à budget est composé d'un compteur classique (le compteur de contrôle) et d'un compteur électronique (qui permet la lecture de la carte à puce). Les index peuvent être consultés sur chacun des compteurs. Ils doivent donc être identiques.

A chaque passage de la carte dans le compteur électronique, les index sont relevés.

Le compteur à budget d'électricité comporte un bouton rouge qui permet d'enclencher le crédit de secours et un bouton bleu qui permet de lire les informations, par exemple le crédit disponible.

Le compteur à budget de gaz comporte un bouton «action» bleu, pour enclencher le crédit de secours et un bouton blanc triangulaire, pour accéder aux informations. Certains d'entre eux ont un clapet (sur le bas du compteur) sous lequel il y a la fente pour introduire la carte.

➔ La carte

La carte permet l'échange d'informations entre le système et le compteur à budget, dans les deux sens. Le passage de la carte dans le compteur communique les index au système. La carte permet également de réaliser des actions particulières, comme un changement de tarif.

La carte est jaune pour le gaz, bleue pour l'électricité. Elle est liée à un compteur et à un client uniquement.

En cas de problème avec la carte, il faut contacter le GRD.

➔ Les charges liées au compteur à budget

Certaines charges sont prélevées automatiquement sur le montant chargé sur le compteur à budget :

- comme il n'existe pas de compteur à budget pour l'exclusif nuit, des charges sont prélevées toutes les heures afin de prépayer la consommation sur l'exclusif nuit, même lorsque le CàB n'est pas rechargé.

Le client peut demander au fournisseur d'adapter ce montant afin qu'il corresponde mieux à sa consommation réelle.

Lors de la facture annuelle de régularisation, le fournisseur tiendra compte de la différence entre ce qui a été prélevé et la consommation effective

- pour le gaz comme pour l'électricité, chaque semaine, des charges fixes sont prélevées à titre de redevance pour le compteur (abonnement)

➔ Les tarifs

Les tarifs affichés correspondent au prix toutes taxes comprises, y compris la TVA.

Le tarif qui est encodé dans le compteur à budget peut être soit le tarif social, soit un tarif moyen. Le tarif social sera encodé si le client est un client protégé régional et sera le même partout. Le tarif moyen est établi par la CWaPE deux fois par an et varie en fonction des zones géographiques (les zones auxquelles s'appliquent des tarifs de distribution différents). Si un consommateur acquiert ou perd le statut de client protégé, le tarif encodé dans le compteur à budget sera modifié en fonction.

Si le client est client protégé fédéral fourni par un fournisseur commercial, le tarif encodé est le tarif moyen. Le tarif social lui sera appliqué ensuite, lors de la régularisation.

👉 Quelles sont les fonctionnalités des compteurs à budget ?

Un système de prépaiement

Le compteur à budget fonctionne avec un système de prépaiement des consommations de gaz ou d'électricité via une carte rechargeable. Le client peut donc consommer de l'énergie à concurrence du montant qu'il recharge sur sa carte.

Une réserve de consommation

Lorsque le GRD place un compteur à budget, une réserve de consommation d'environ 2 à 3 jours est programmée automatiquement. Cette réserve permet d'avoir de l'électricité ou du gaz le temps que la personne aille recharger sa carte.

Le crédit de secours

Lorsqu'il ne reste presque plus d'argent sur le compteur et que le client n'a pas les moyens de recharger sa carte, il peut activer un crédit de secours d'une valeur d'environ 12 € en électricité ou de 15 € en gaz¹. Il s'agit d'une avance, qui est déduite du prochain rechargement de la carte. Il faut que le compteur présente un solde positif pour que le crédit de secours soit à nouveau disponible.

La fonction de «non-coupure»

Les compteurs à budget sont équipés d'une fonction de «non-coupure» active les jours de semaine de 16h à 8h du matin et durant tout le week-end. Ainsi, si le solde s'épuise durant cette période, le client peut continuer à consommer de l'énergie mais négatif.

Dès lors, les montants consommés durant cette période sont immédiatement remboursés via le chargement suivant de la carte.



Les jours fériés en semaine ne sont pas considérés comme période de non-coupure !

👉 Comment recharger la carte d'un compteur à budget ?

Par carte bancaire :

- dans les bureaux d'accueil du Gestionnaire du réseau de distribution
- dans certains CPAS (contactez le CPAS de votre commune pour savoir s'il dispose d'une borne de rechargement)
- auprès de certains commerçants équipés de terminaux bancaires (ex : Night&Day, Sun7, etc.) La liste est accessible chez les GRD
- via certaines bornes (Xenteo, Pilar) disponibles dans quelques communes (Tournai, Ath, Verviers, Tamines).

¹ Le montant du crédit de secours varie selon le Gestionnaire du réseau de distribution.

Ores propose un rechargement en liquide dans les bureaux de la poste : le consommateur paie en liquide le montant qu'il désire recharger sur sa carte et est majoré de 0,85 € de frais postaux. Ensuite, il doit se rendre dans le bureau du GRD qui procèdera au chargement du montant sur sa carte.



Penser à passer la carte à prépaiement dans le compteur avant et après le rechargement !

➡ **Est-ce normal de recevoir des factures alors qu'on a un compteur à budget ?**

Oui. Un client qui a un compteur à budget continue à être alimenté par son fournisseur commercial, aux mêmes conditions qu'auparavant.

Il ne reçoit plus de facture d'acompte mais continue à recevoir des factures de régularisation. Chaque somme qu'il charge sur sa carte à prépaiement est considérée comme un acompte, qui sera déduit de sa facture de régularisation (ou de clôture).

Comme tous les compteurs, le compteur à budget fait l'objet d'un relevé annuel. La facture est établie sur la base des index relevés. Les deux index (mécanique et électronique) doivent l'être.

La facture de régularisation comporte une annexe qui précise les dates de rechargement et les montants chargés.



Cette annexe n'est obligatoire qu'à partir du 1^{er} avril 2018.



Le tarif qu'un client paie lors du rechargement de son compteur à budget peut être différent de celui qui lui est appliqué dans le cadre de son contrat de fourniture.

Sur sa facture annuelle, le fournisseur appliquera le tarif auquel le client a droit dans le cadre de son contrat et il déduira les montants que le client a déjà versés. Il est dès lors possible que le client doive rembourser ou être remboursé de la différence.

➡ **Le test d'étanchéité, après la coupure du compteur à budget de gaz**

Après une coupure du compteur de gaz (en cas de crédit épuisé, ou en cas de dysfonctionnement du compteur ou de mauvaise manipulation), il sera procédé à un test d'étanchéité avant sa remise en service.

Tous les appareils fonctionnant au gaz doivent être fermés. Il faut ensuite rouvrir le compteur en respectant une procédure précise, c'est le test d'étanchéité. Il dure 12 minutes. Le compteur vérifie dans ce laps de temps si l'installation intérieure est totalement étanche.

Si aucun problème n'est détecté, l'alimentation est rétablie.

Si une fuite est détectée et que le test échoue à plusieurs reprises, il est impossible de relancer le compteur et il est nécessaire de faire appel à un installateur chauffagiste pour vérifier l'installation intérieure.

➡ Quand le compteur à budget est-il désactivé ?

Lorsqu'un client n'est plus en défaut de paiement, il peut demander la désactivation gratuite du compteur à budget. La demande doit être adressée au fournisseur (au GRD si c'est le fournisseur social). Une fois qu'il reçoit l'accord du fournisseur, le GRD délivre une carte de désactivation.

En cas de **déménagement**, lorsqu'il y a un compteur à budget dans le nouveau logement, le consommateur peut soit demander à son fournisseur de l'utiliser, et le GRD lui délivrera une carte, soit demander sa désactivation.



Il ne faut jamais utiliser la carte de rechargement d'un ancien occupant lorsque l'on emménage dans un logement !

➡ Combien coûte le placement du compteur à budget ?

Le compteur à budget est gratuit pour les clients protégés, les clients non protégés en défaut de paiement, lorsque la demande de placement est soutenue par le CPAS ou lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son ancienne adresse.



Jusqu'au 1^e avril 2019, le compteur à budget n'est gratuit que pour les clients protégés en défaut de paiement.

Et pour les clients protégés ?

Dès que le client protégé est déclaré en défaut de paiement, son contrat est transféré chez son Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) qui devient son fournisseur. Le GRD facture les consommations au tarif social.

Plusieurs mesures de protection supplémentaires sont prévues pour les clients protégés en défaut de paiement.

➡ Pour l'électricité : le limiteur de puissance

Le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance. Il est activé à la demande du CPAS. Le GRD informera le client protégé qu'il devra payer pour la fourniture minimale garantie consommée et qu'elle lui sera facturée.



**Jusqu'au 1^e avril 2019, le limiteur de puissance peut s'activer dès la pose ou l'activation du compteur à budget, si le solde du client est épuisé.
La demande du CPAS n'est pas nécessaire.**

Ce limiteur permet une fourniture minimale garantie d'électricité. Il s'active si le solde du client protégé est épuisé et qu'il n'a pas les moyens de recharger la carte du compteur à budget. Le client peut alors continuer à consommer de l'électricité mais pas en pleine puissance. La puissance est limitée à 2.200 watts (10 ampères). Il est impossible de faire fonctionner simultanément plusieurs appareils électriques si leur puissance dépasse 2.200 watts, par exemple un grille-pain et un séchoir.

La fourniture minimale est garantie pendant une période de **6 mois**. Aucun retrait de la fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir pendant la période hivernale du 1^e novembre au 15 mars.

La fourniture minimale garantie **reste en principe à charge du consommateur**. Elle lui est facturée par son fournisseur social.

Le client peut demander que le limiteur de puissance soit **désactivé** une fois qu'il a payé sa consommation sous limiteur de puissance.

Que se passe-t-il si le client protégé ne recharge plus son compteur à budget pour l'électricité et qu'il ne paie pas ses factures ?

Lorsque le consommateur ne recharge pas son compteur à budget pendant une période de 30 jours, le consommateur doit fournir ses index pour que la facture puisse être établie.



A partir du 1^e avril 2019, la facture de la consommation sous limiteur de puissance sera établie lorsque le client ne recharge pas son compteur à budget de montants supérieurs à 10 € pendant 3 mois consécutifs.

Pour savoir combien le client protégé a consommé sous limiteur, le GRD adresse un courrier lui demandant de transmettre les index dans les 15 jours ou de passer sa carte de rechargement dans son compteur et puis dans une borne de rechargement. En l'absence de réaction du client protégé, le GRD estime la consommation sous limiteur de puissance, en se basant sur le dernier rechargement de la carte et le profil du client protégé.

A l'échéance de la facture (15 jours), le client protégé doit avoir payé ou trouvé un accord relatif au paiement. Si ce n'est pas le cas, le GRD envoie un courrier de rappel, contenant les mêmes précisions que le rappel prévu par la procédure en défaut de paiement.

A l'échéance des 10 jours prévus, dans le rappel, le GRD envoie **une mise en demeure**. Si au cours des 15 jours qui suivent, le client protégé ne propose pas de solution ou ne respecte pas l'accord relatif au paiement de ce qu'il doit, il est considéré **en défaut récurrent de paiement**.

La Commission locale pour l'énergie (CLE) est saisie. Elle se prononcera sur le maintien ou non de la fourniture minimale garantie.

Ce limiteur permet une fourniture minimale garantie d'électricité. Il s'active si le solde du client protégé est épuisé et qu'il n'a pas les moyens de recharger la carte du compteur à budget. Le client peut alors continuer à consommer de l'électricité mais pas en pleine puissance. La puissance est limitée à 2.200 watts (10 ampères). Il est impossible de faire fonctionner simultanément plusieurs appareils électriques si leur puissance dépasse 2.200 watts, par exemple un grille-pain et un séchoir.

La fourniture minimale est garantie pendant une période de **6 mois**. Aucun retrait de la fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir pendant la **période hivernale** du 1^e novembre au 15 mars.

La fourniture minimale garantie **reste en principe à charge du consommateur**. Elle lui est facturée par son fournisseur social.

Le client peut demander que le limiteur de puissance soit **désactivé** une fois qu'il a payé sa consommation sous limiteur de puissance.

Que se passe-t-il si le client protégé ne recharge plus son compteur à budget pour l'électricité et qu'il ne paie pas ses factures ?

Lorsque le consommateur ne recharge pas son compteur à budget pendant une période de 30 jours, le consommateur doit fournir ses index pour que la facture puisse être établie.



A partir du 1^e avril 2019, la facture de la consommation sous limiteur de puissance sera établie lorsque le client ne recharge pas son compteur à budget de montants supérieurs à 10 € pendant 3 mois consécutifs.

Pour savoir combien le client protégé a consommé sous limiteur, le GRD adresse un courrier lui demandant de transmettre les index dans les 15 jours ou de passer sa carte de rechargement dans son compteur et puis dans une borne de rechargement. En l'absence de réaction du client protégé, le GRD estime la consommation sous limiteur de puissance, en se basant sur le dernier rechargement de la carte et le profil du client protégé.

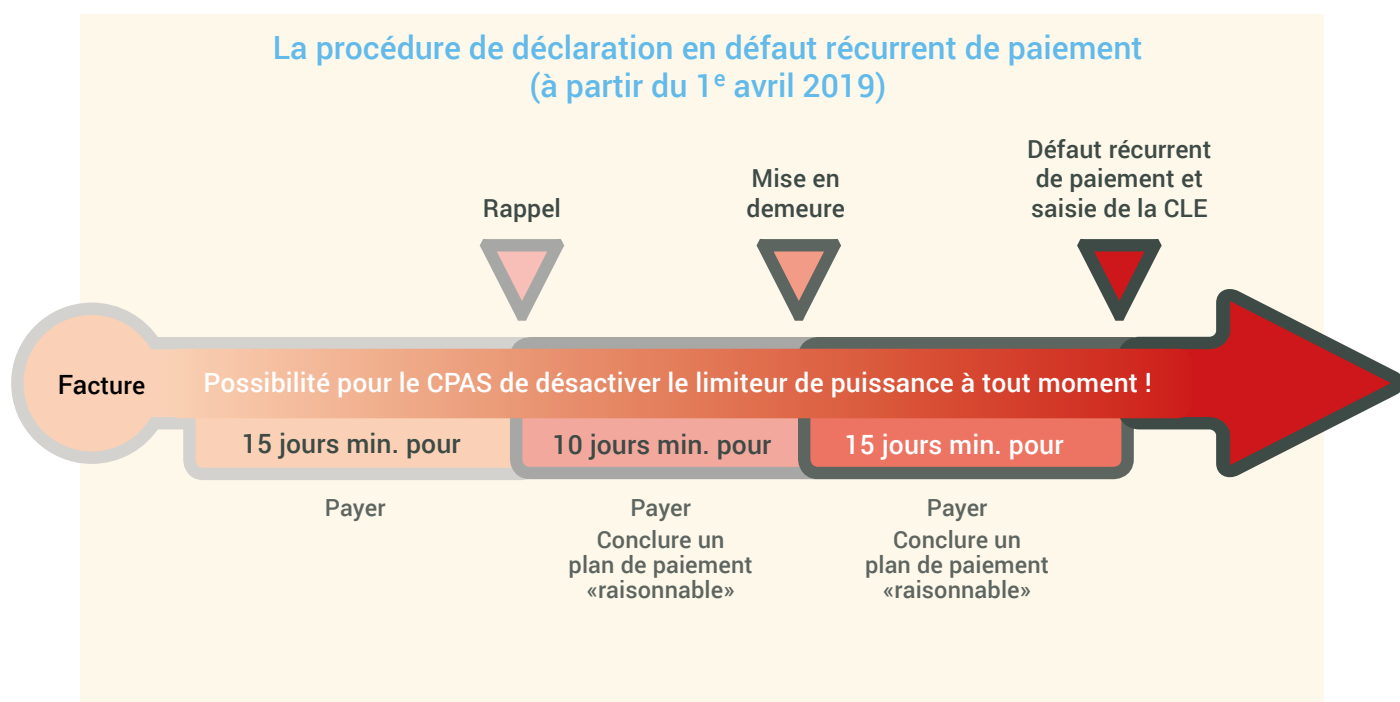
A l'échéance de la facture (15 jours), le client protégé doit avoir payé ou trouvé un accord relatif au paiement. Si ce n'est pas le cas, le GRD envoie un courrier de rappel, contenant les mêmes précisions que le rappel prévu par la procédure en défaut de paiement.

A l'échéance des 10 jours prévus, dans le rappel, le GRD envoie **une mise en demeure**. Si au cours des 15 jours qui suivent, le client protégé ne propose pas de solution ou ne respecte pas l'accord relatif au paiement de ce qu'il doit, il est considéré **en défaut récurrent de paiement**.

La Commission locale pour l'énergie (CLE) est saisie. Elle se prononcera sur le maintien ou non de la fourniture minimale garantie.

Le CPAS peut demander que le limiteur de puissance soit désactivé, à tout moment.

La procédure de déclaration en défaut récurrent de payer est interrompue si le client rembourse les factures dues pour la fourniture minimale garantie.



Le président de la Commission Locale pour l’Energie convoque une réunion dans les 10 jours ouvrables qui suivent sa saisine par le GRD. La réunion a lieu en principe dans le mois de la saisine (prolongation possible à 50 jours en cas de nombreuses saisines de la CLE).

Le CPAS doit tout mettre en œuvre pour prendre contact avec le client protégé dans les meilleurs délais. Le GRD doit, lui, trouver les index récents.

A partir du 1^e avril 2019, la réunion de la CLE pourra être organisée sous forme de téléconférence.

La Commission Locale pour l’Energie analyse le dossier (prise en considération des difficultés sociales et financières du client, ainsi que de ses recherches pour trouver une solution). Elle rend sa décision, dans un délai de 35 jours de sa saisine ; soit :

- de retirer le limiteur de puissance
- de maintenir la fourniture minimale garantie et éventuellement d’imposer un plan de paiement. Le non-respect de ce plan aboutira au retrait immédiat du limiteur de puissance. Le CPAS proposera par ailleurs une guidance sociale énergétique
- d’apurer totalement ou en partie la dette, qui sera alors prise en charge non pas par le CPAS mais par le Fonds énergie mis en place par la Région. Une guidance sociale énergétique du CPAS est alors prévue.



Jusqu'au 1^e avril 2019, le GRD peut, si le limiteur de puissance est retiré, recouvrer sa dette en prélevant 20% des montants des futurs rechargements du compteur à budget. Dans ce cas, la suspension de la fourniture minimale garantie ne peut pas avoir lieu avant un délai de 5 jours qui suit la notification de la décision de la CLE. Le client protégé reçoit un courrier lui annonçant la date du retrait. Aucun retrait de fourniture minimale garantie ne peut intervenir pendant la période hivernale du 1^e novembre au 15 mars.

Il est important pour le consommateur d'être présent à la réunion de la CLE. Il pourra aussi s'y faire assister ou représenter par une personne de son choix.

➡ Pour le gaz

Durant la période hivernale (1^e novembre – 15 mars), le client protégé sous compteur à budget qui n'est plus en mesure de le recharger peut demander de l'aide à son GRD. Le GRD saisit alors la Commission Locale pour l'Énergie.

Avant que la CLE ne rende une décision, le GRD donne sans délai des cartes d'alimentation ou permet au client protégé de bénéficier d'un système d'aide équivalent. Le montant lié aux cartes d'alimentation ou à une autre aide reçue du GRD reste en principe à charge du client protégé.

Le CPAS doit tout mettre en œuvre pour prendre contact avec le client protégé dans les meilleurs délais. Le GRD doit, lui, trouver les index récents.

Dans le mois qui suit la demande du GRD, la CLE rend une décision, en prenant en considération les difficultés sociales et financières du client protégé, ainsi que ses recherches pour trouver une solution. Sa décision porte sur les modalités d'octroi et de remboursement :

- soit elle décide de maintenir la fourniture. Dans ce cas, elle se prononce sur le remboursement du coût de l'aide, avant et après sa décision, et sur sa durée. La CLE imposera alors un plan de paiement. Le non-respect de ce plan aboutira au retrait immédiat de l'aide. Le CPAS proposera par ailleurs une guidance sociale énergétique
- soit elle décide de mettre un terme à l'aide. La suspension de l'aide ne peut se faire que 5 jours après la notification de la décision au client protégé.

Dans le cas où la CLE décide de la prise en charge du coût de la fourniture, c'est le Fond énergie qui intervient pour une partie (70%). Le consommateur reste tenu de payer le reste.

A partir du 1^e avril 2019, la réunion de la CLE pourra être organisée sous forme de téléconférence.

annexe ➔ 6 Vrai ou faux ? le compteur à budget

Enoncé	Vrai / Faux	Plus d'explications
Quand j'ai un compteur à budget, je ne reçois plus de facture.	Faux	Vous ne recevrez plus de factures d'acomptes. Par contre, vous recevrez bien une fois par an une facture de régularisation. En fait, le prix qui est encodé dans le compteur à budget est un prix moyen au kWh. Mais dans votre contrat, vous avez un autre prix au kWh, différent en fonction du contrat. Une fois par an, on compare ce que vous auriez dû payer avec le prix mentionné dans votre contrat et pour votre consommation, et ce que vous avez prépayé via le compteur à budget. On fait la différence et on établit une facture : soit vous devrez rembourser, soit vous serez remboursé. Si vous déménagez ou changez de fournisseur, vous aurez également une facture de clôture.
Quand j'ai un compteur à budget, je paye forcément plus cher.	Faux	Le compteur à budget ne change pas votre tarif au kWh. Le tarif encodé dans le compteur à budget est un tarif moyen, mais vous avez toujours le contrat que vous avez signé, avec le même tarif. Une fois par an, on compare ce que vous auriez dû payer en fonction de votre consommation et du prix prévu dans votre contrat, et ce que vous avez prépayé via le compteur à budget. On fait la différence et on établit une facture. En définitive, vous payez donc l'énergie au tarif de votre contrat. Si vous avez droit au tarif social, le tarif encodé dans le compteur à budget sera le tarif social.
Quand je recharge mon compteur à budget, cela rembourse mes dettes.	Faux	Lorsque vous rechargez votre compteur à budget, vous ne remboursez pas vos dettes. Si vous remarquez que l'argent disponible diminue, c'est à cause de certains coûts : crédit de secours, coûts pour l'exclusif nuit. Les dettes peuvent être récupérées par le fournisseur par d'autres moyens : plan de paiement, société de recouvrement, huissier, action en justice...
Quand j'ai un compteur à budget, je ne dois plus relever mes index.	Faux	Tous les ans, une facture de régularisation sera établie, même si vous avez un compteur à budget. Cette facture est basée sur votre consommation, que l'on connaît grâce à vos index. Vous devez donc toujours relever vos index, même si vous avez un compteur à budget.
Quand j'ai un compteur à budget, je paye moins cher.	Faux	Le compteur à budget ne change pas votre tarif au kWh. Le tarif encodé dans le compteur à budget est un tarif moyen, mais vous avez toujours le contrat que vous avez signé, et son tarif n'est pas modifié. Une fois par an, on compare ce que vous auriez dû payer en fonction de votre consommation et du prix prévu dans votre contrat, et ce que vous avez prépayé via le compteur à budget. On fait la différence et on établit une facture. En définitive, vous payez donc l'énergie au tarif de votre contrat. De plus, le compteur à budget n'ouvre pas le droit au tarif social.
Si je n'ai pas de compteur à budget, je ne peux pas avoir le tarif social.	Faux	Le tarif social et le compteur à budget sont deux mesures différentes. Le fait d'avoir un compteur à budget n'empêche pas d'avoir le tarif social. Si vous y avez droit et que vous êtes fourni par votre GRD, c'est le tarif social qui sera encodé dans le compteur à budget.

Le placement du compteur à budget est gratuit.	Vrai et faux	Le placement du compteur à budget est gratuit si vous êtes client protégé, si vous êtes en défaut de paiement, si vous demandez le compteur à budget et que cette demande est soutenue par le CPAS et si vous déménagez et que vous aviez un compteur à budget actif dans votre ancien logement. Si vous n'êtes pas dans un de ces cas, le placement d'un compteur à budget peut coûter plusieurs centaines d'euros.
Quand je déménage, je dois donner ma carte de rechargement au futur locataire.	Faux	Si vous donnez votre carte de rechargement au futur locataire, il consommera de l'énergie à votre nom. Lorsque vous quittez votre logement, vous devez prévenir votre fournisseur et lui donner vos index. Vous devez également rendre la carte de rechargement à votre GRD.
Quand j'ai un compteur à budget, c'est pour la vie.	Faux	Une fois que vos dettes d'énergie ont été remboursées chez votre fournisseur, vous pouvez demander la désactivation du compteur à budget. Si vous changez de fournisseur, vous pouvez aussi demander sa désactivation.
Quand je déménage, mon compteur à budget me suit dans mon nouveau logement.	Faux	Il ne vous suit pas automatiquement, mais vous pouvez demander à votre fournisseur d'avoir un compteur à budget dans votre nouveau logement.
Il n'existe pas de compteur à budget pour les compteurs exclusifs nuit.	Vrai	Le compteur à budget ne remplace que votre compteur normal (mono-horaire ou bi-horaire). Une partie de l'argent que vous rechargez sera déduite pour couvrir la consommation du compteur exclusif nuit. Ce coût sera régularisé lors de la facture annuelle.
Le compteur à budget m'aide à moins consommer et à mieux maîtriser mes dépenses en énergie.	Vrai et faux	On ne consomme pas moins d'énergie avec le compteur à budget. De plus, il ne permet pas de savoir combien d'énergie consomme tel ou tel appareil. Mais il permet de voir combien d'argent on dépense en énergie pour un jour, une semaine, un mois, etc., ce qui aide certaines personnes à mieux se rendre compte de leurs dépenses en énergie. Attention ! Le prix de l'énergie consommée, défini dans le contrat signé avec le fournisseur, ne correspond souvent pas au tarif encodé dans le compteur à budget. Les mauvaises surprises sont toujours possibles lors de la réception de la facture de régularisation.
Quand je n'ai plus de dette chez mon fournisseur, je peux désactiver mon compteur à budget.	Vrai	Une fois que vos dettes d'énergie ont été remboursées chez votre fournisseur, vous pouvez demander la désactivation du compteur à budget. Si vous changez de fournisseur, vous pouvez aussi demander sa désactivation.
Quand je suis client protégé, j'ai droit à avoir de l'électricité gratuite.	Faux	Le statut de client protégé donne droit au tarif social pour l'électricité et le gaz. Il s'agit d'un tarif moins cher que celui du marché, mais l'électricité reste payante.
Si j'ai envie d'avoir un compteur à budget, je peux demander à mon GRD et un technicien viendra m'en placer un gratuitement.	Faux	Vous pouvez demander vous-même le placement d'un compteur à budget, mais cela vous coûtera plusieurs centaines d'euros.



annexe ➔ 7 baromètre de la précarité énergétique. Éléments-clés

Baromètre de la précarité énergétique (2009-2016)

Une initiative de la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique
gérée par la Fondation Roi Baudouin

Messages clés

- En 2016, 21,2 % des ménages souffriraient d'au moins une des trois formes de précarité énergétique, certains d'entre eux combinant deux formes de précarité énergétique.
 - **Précarité énergétique mesurée (PEm)** : 14,5 % des ménages paieraient une facture énergétique trop élevée par rapport à leurs revenus disponibles (déduction faite du coût du logement). Leur « excès » de dépenses énergétiques par rapport à la « normale » tournerait autour de 50€ par mois (la profondeur de la PEm).
 - **Précarité énergétique cachée (PEc)** : 4,3 % des ménages dépensent deux fois moins en énergie que les ménages équivalents (même composition, même type de logement). Même si pour certains d'entre eux (environ 0,5 %), l'explication peut venir de la relativement bonne isolation de leur logement, pour les autres (3,8 %), il pourrait s'agir d'une limitation de leur consommation énergétique en-deçà de leurs besoins de base, situations que nous avons associées à la précarité énergétique cachée. L'écart moyen entre les dépenses énergétiques de ces ménages et ce qui serait considéré comme « normal » s'élèverait à environ 77€ par mois (la profondeur de la PEc).
 - **Précarité énergétique ressentie (PEr)** : 4,9 % des ménages craindraient de ne pouvoir chauffer correctement leur logement.
- **Le climat de 2016 a été normal.** En ce qui concerne les prix des énergies, l'électricité a connu une succession d'augmentations en 2015 et 2016, principalement en Flandre. Le mazout et le gaz naturel qui restent les principales sources d'énergie des ménages pour le chauffage, ont quant à eux poursuivi la baisse progressive des prix observée depuis 2014, et ce, jusqu'au second semestre de 2016. Au second semestre, les tarifs sont repartis à la hausse. Le prix du bois est resté globalement stable.
- La combinaison de ces facteurs climatique et économique, tous deux globalement favorables, fait que, **depuis 2009, la facture énergétique médiane (à prix constants) des ménages belges enregistre une diminution continue d'environ 12 % pour atteindre 139 euros par mois en 2016.**

- Ces facteurs influencent également favorablement la gravité des situations de précarité énergétique (**profondeurs de la précarité énergétique mesurée et de la précarité énergétique cachée**) qui **diminuent elles aussi de manière continue sur la période 2013-2016**.
- Les revenus disponibles des ménages, par contre, ont relativement stagné ces dernières années, alors que le coût du logement continue de croître. **Globalement, les revenus disponibles des ménages après déduction du coût du logement se sont réduits**.
- **Bien que précarité énergétique et risque de pauvreté connaissent un certain recoupement, les deux problématiques couvrent également des situations et des ménages différents. Le constat posé les années précédentes se vérifie toujours en 2016**. En effet, plus de 40 % des ménages identifiés en 2016 comme étant en précarité énergétique, sous l'une de ses trois formes, ne sont pas reconnus comme « en risque de pauvreté ».
- **Les typologies de ménages les plus touchées sont les isolés, notamment âgés, et les familles monoparentales**. Ces ménages disposent, en effet, d'un seul revenu (qui pour beaucoup n'est pas issu du travail) pour couvrir leurs dépenses notamment en termes de logement et d'énergie. **Les isolés sont en croissance tant dans la population globale que dans les populations en précarité énergétique**.
- **Parmi les familles avec enfants, on observe une forte dichotomie de situation entre, d'une part, les familles composées de deux adultes avec enfant(s) à charge** qui ne sont que faiblement touchés par la précarité énergétique et, d'autre part, **les familles monoparentales** qui sont nettement plus affectées par la précarité énergétique, quelle que soit sa forme.
- En matière de logement, les résultats confirment que les locataires (comportant une proportion plus importante d'isolés et de familles monoparentales) sont nettement plus touchés par la précarité énergétique. Ce baromètre met également en évidence le **lien existant entre l'état de dégradation du logement et le fait d'être en précarité énergétique, surtout en ce qui concerne la précarité énergétique ressentie**.
- Au niveau de la santé des personnes en précarité énergétique, **les résultats de l'analyse de diverses variables montrent un lien entre la mauvaise santé déclarée par les personnes et le fait qu'elles soient en précarité énergétique** (quelle que soit la typologie du ménage considéré, on observe que l'état de santé déclaré est moindre pour les ménages qui sont en précarité énergétique), sans qu'il soit possible d'en déduire un lien de cause à effet direct ou indirect. Il est par contre démontré que ces deux situations combinées, mauvaise santé et précarité énergétique, peuvent avoir un effet de renforcement mutuel¹.

1. Huybrechs et al., 2011. La précarité énergétique en Belgique. UA-OASeS et ULB-CEESE, p.39; <http://dev.ulb.ac.be/ceese/CEESE/documents/Energlearmoede%20finaal%20rapport%20FR%20weede%20editie.pdf>

Je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie

je n'arrive pas à payer ma facture d'énergie.

Nouvelles animations 2018

Logement : énergie à bras, choix du fournisseur, comprendre ma facture d'énergie, décompte des charges, **je n'arrive pas à payer ma facture**, le démarchage

Enseignement : notre parcours à l'école, les inégalités à l'école, redoublement et décrochage, les relations familles-école, le tronc commun

Les mallettes Bienvenue en Belgique

Cette animation éditée en 2018 est l'une des nouvelles démarches qui complète, actualise, enrichit le contenu des mallettes pédagogiques «Bienvenue en Belgique» réalisées par Lire et Écrire dans le cadre d'un projet FEI/AMIF.

Ces huit mallettes conçues pour l'animation de modules citoyenneté abordent chacune un aspect de l'organisation sociale de la vie en Belgique. Leur objectif est de proposer aux animateurs des démarches structurées, accompagnées des supports nécessaires à la réalisation d'animations facilitant l'accès à l'information et à la compréhension du fonctionnement de notre société. Destinées plus particulièrement aux personnes primoarrivantes analphabètes ou peu scolarisées, elles peuvent tout aussi adéquatement s'adresser à un public d'origine belge, ainsi qu'à des jeunes en formation.

Bonne découverte !

La création de ces animations est le fruit d'une collaboration avec de nombreuses personnes que nous remercions chaleureusement.



Paieiment

Paieiment

Paieiment

Paieiment

Paieiment

Paieiment

**Plan de
paiement**

**Plan de
paiement**

**Plan de
paiement**

**Plan de
paiement**

**Plan de
paiement**

**Plan de
paiement**

Aucune
action

Aucune
action

Aucune
action

Aucune
action

Aucune
action

Aucune
action



compteur à budget



lettre d'huissier



société de recouvrement



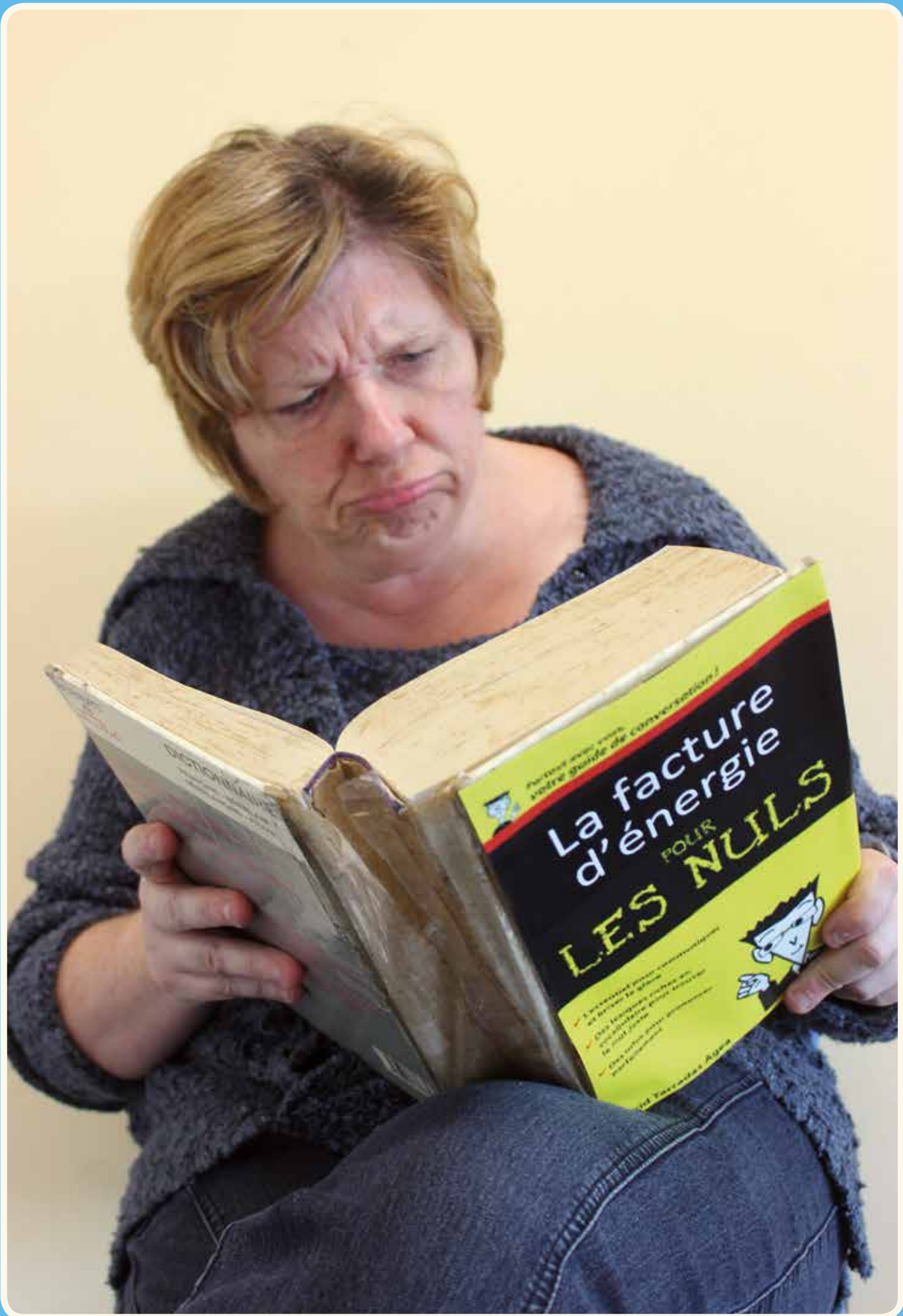


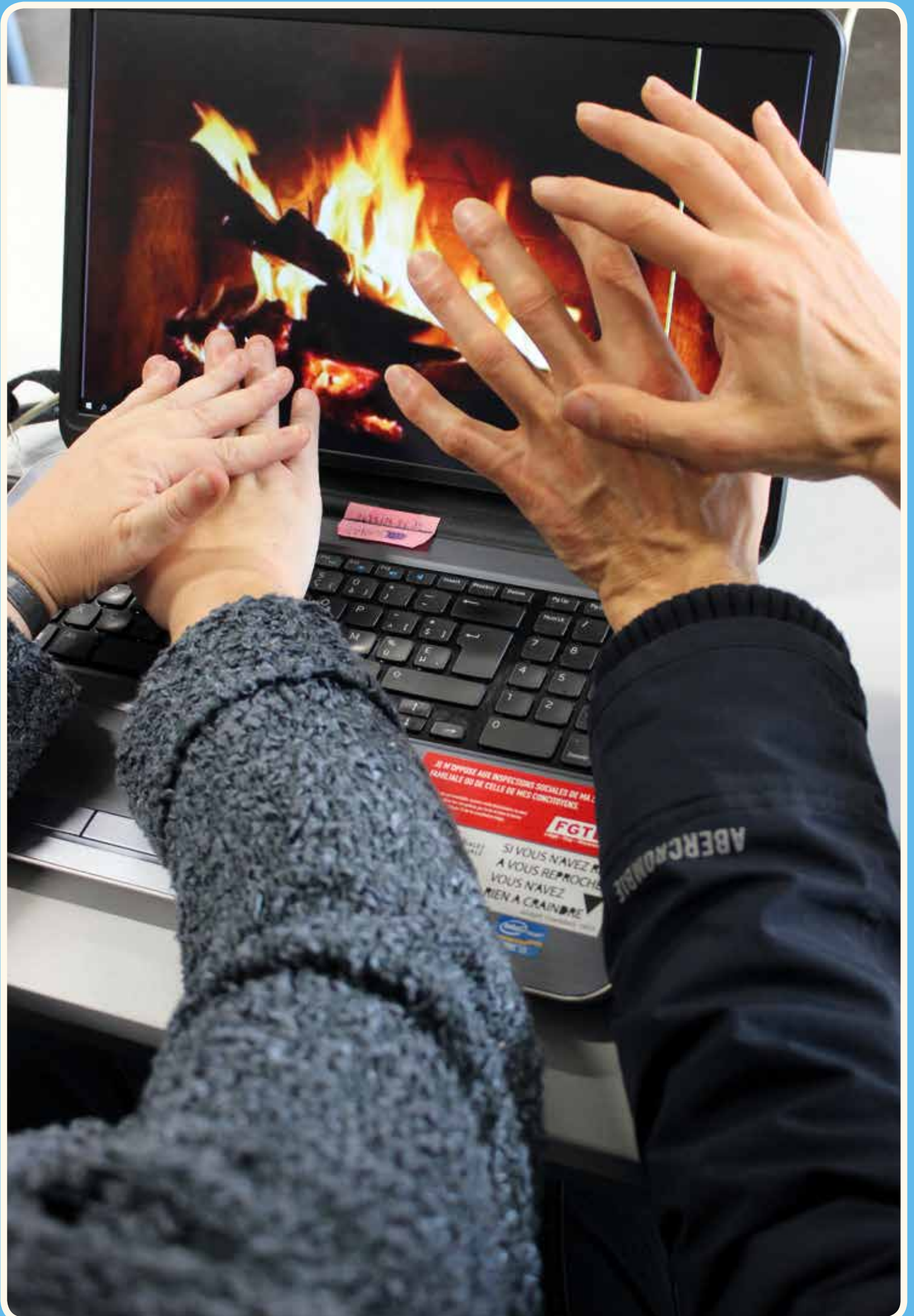
LA LUMIÈRE
FAIT PLUS
PEUR QUE LE NOIR



Chauffage
à bas prix







TIHANGE

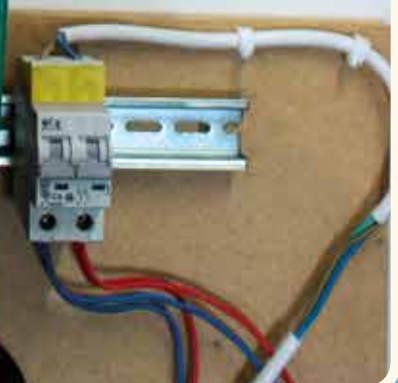
ZONE
INTERDITE
RADIATION
DANGER DE
MORT







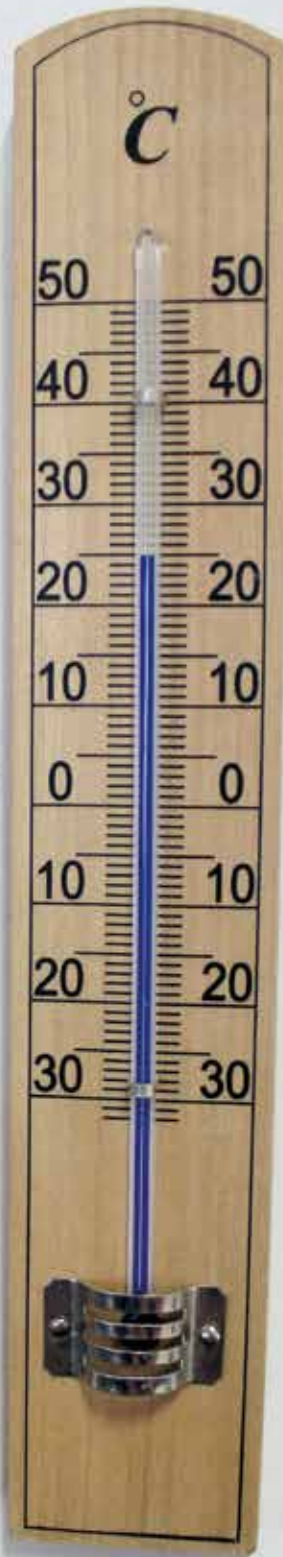
ATTENTION!
Souris méchante!
Compteur gardé!







INTÉRIEUR



EXTÉRIEUR





Energie Go!

GAZ ET ELECTRICITE A UN SUPER PRIX !

Contactez notre service client :
 02/511.11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
 Fax : 02/511.12.13
www.energiego.be/contact
 Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 1000 Bruxelles

Date de facturation : 15.04.2018
 Numéro de client : C-0123456789
 Numéro de facture : F-9876543210

Une panne électrique ? Contactez le gestionnaire de réseau d'électricité au 02 274 40 66 (24h/24)

Monsieur Laurent Van Cutsem
 Rue Du Petit Pont, 1
 1070 Anderlecht

FACTURE INTERMEDIAIRE ELECTRICITE

Période : du 01.04.2018 au 30.04.2018
 Adresse de consommation : Rue du Petit Pont, n°1 – 1070 Bruxelles
Code EAN : 54144906000001234

Total pour la période (HTVA) +	TVA (21%)	= TOTAL (TVAC)
34,71 €	7,29 €	42 €

Le montant de 42 € est à payer avant le 01.05.2018 sur le compte BE50 0000 1111 2222 avec la communication structurée +++008/0729/31595+++

En payant votre facture à temps, vous vous évitez des frais supplémentaires. En cas de retard de paiement, nous devons vous envoyer un rappel dont le coût vous sera facturé (7,5 €). Sans réaction de votre part à ce rappel, nous sommes contraints de vous envoyer une mise en demeure dont le coût vous sera également facturé (15 €).

Handtekening(en)
 Signature(s)
 Unterschrift(en)

OVERSCHRIJVINGSOPDRACHT
ORDRE DE VIREMENT
ÜBERWEISUNGS-AUFTRAG

Als mededeling moet de naam van PROOF OF PAYMENT of copie te maken (of daarvan een afschrift)
 Si communiqué à la créance, il indique que l'ordre est MAJUSCULES et doit être communiqué à l'ordre par écrit
 Beim Aufstellen mit der Hand ein GROSSBUCHSTABIG schreiben in schwarzer oder blauer Tinte

Gewinst- u/verliescijfers in de toekomst / Date d'exécution souhaitée dans le futur / Gewinnvolles Ausführungstermin in der Zukunft

Bedrag / Montant / Betrag EUR CENT

R rekening opdrachtgever (IBAN)
 Compte donneur d'ordre (IBAN)
 Konto des Auftraggebers (IBAN)

Naam van adres opdrachtgever
 Nom et adresse donneur d'ordre
 Name und Adresse des Auftraggebers

R rekening begunstigde (IBAN)
 Compte bénéficiaire (IBAN)
 Konto des Begünstigten (IBAN)

BIC begunstigde
 BIC beneficiario
 BIC Begünstigter

Naam van adres begunstigde
 Nom et adresse bénéficiaire
 Name und Adresse des Empfänger

Mededeling
 Communication
 Mitteilung

+++008/0729/31595+++

Informations sur votre contrat :

Votre contrat a commencé le 18 septembre 2018 pour une durée indéterminée.

Vous souhaitez résilier votre contrat ? Vous pouvez le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois, et ce sans indemnités de rupture.

Les conditions générales et particulières de votre contrat sont disponibles sur www.energiego.be

Vous avez des questions ou vous souhaitez déposer une plainte ?

Contactez-nous :

- Par mail via la page www.energiego.be/contact ;
- Par téléphone au 02/511.11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h) ;
- Par fax au 02/511.12.13 ;
- Par courrier à l'adresse Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 1000 Bruxelles.

Si vous estimez qu'une erreur s'est glissée dans votre facture, nous ferons en sorte d'y trouver une solution de commun accord. Les plaintes relatives à une facture peuvent être introduites jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée. Ce délai peut être prolongé si l'erreur est imputable à un tiers, tel que le gestionnaire du réseau de distribution.

Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au Service de Médiation de l'Energie :

- En complétant un formulaire de plainte disponible sur <https://www.mediateurenergie.be> ;
- Par courrier au Service de Médiation de l'Energie, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles ;
- Par téléphone au 02/211.10.60 ;
- Par fax au 02/211.10.69.

Vous déménagez ?

Signalez nous votre déménagement :

- Via notre numéro spécial déménagement : 02/11.13.14
- Par mail via la page www.energiego.be/déménagement
- Par fax au 02/511.12.13 ;
- Par courrier à l'adresse Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 1000 Bruxelles

Energie Go!

GAZ ET ELECTRICITE A UN SUPER PRIX !

Contactez notre service client :
02/511.11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
Fax : 02/511.12.13
www.energiego.be/contact
Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 1000 Bruxelles

Date de facturation : 02.05.2018
Numéro de client : C-0123456789
Numéro de facture : F-9876543210

Une panne électrique ? Contactez le gestionnaire de réseau d'électricité au 02 274 40 66 (24h/24)

Monsieur Laurent Van Cutsem
Rue Du Petit Pont, 1
1070 Anderlecht

RAPPEL

Cher Monsieur,

Il semblerait, d'après les données dont nous disposons, que vous n'avez pas encore réglé le montant décrit ci-dessous. Malheureusement, le délai de 15 jours est dépassé. Nous vous invitons donc à payer le montant dû dans les 15 jours après réception de ce courrier.

Facture concernée : **F-9876543211**
Date de la facture : 15/04/2018
Échéance de la facture : 01/05/2018
- Montant initial HTVA : 34,71 €
- Montant TVA (21%) : 7,29 €
- Montant TVAC : 42 €
- Frais de rappel : 7,5 €

**Nous vous invitons à verser le montant dû sur le compte BE50 0000 1111 2222
avec la communication structurée +++123/1234/12345+++**

Montant restant à payer : 49,5 €

Si vous avez déjà payé et que votre paiement a croisé ce courrier, veuillez nous en excuser. Si votre paiement date déjà d'un certain temps, il ne nous est pas parvenu et il y a visiblement eu un problème. Si c'est le cas, nous vous invitons à nous contacter au plus vite.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, nous vous invitons à nous contacter au numéro ci-dessus afin d'élaborer un plan de paiement raisonnable. N'hésitez pas à contacter le **CPAS de votre commune** ou un médiateur de dettes agréé.

Vous pouvez également faire appel au **Centre d'information aux consommateurs de gaz et d'électricité :**

Infor Gaz Elec

02/209 21 90

51 chaussée de Haecht - sonnette 7

1210 Bruxelles

Si vous ne payez pas le montant dû à la date mentionnée, nous vous enverrons une lettre de mise en demeure de payer, qui sera facturée à 15 €.

Bien cordialement,
Service Clientèle Energie Go !

Energie Go!

GAZ ET ELECTRICITE A UN SUPER PRIX !

Contactez notre service client :
02/511.11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
Fax : 02/511.12.13
www.energiego.be/contact
Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 1000 Bruxelles

Date de facturation : 15.05.2018
Numéro de client : C-0123456789
Numéro de facture : F-9876543210

Une panne électrique ? Contactez le gestionnaire de réseau d'électricité au 02 274 40 66 (24h/24)

Monsieur Laurent Van Cutsem
Rue Du Petit Pont, 1
1070 Anderlecht

MISE EN DEMEURE

Cher Monsieur,

Il semblerait, d'après les données dont nous disposons, que malgré notre rappel, vous n'avez pas encore réglé le montant décrit ci-dessous. Nous vous comptabiliserons 15 euros de frais supplémentaires pour cette mise en demeure.

Facture concernée : F-9876543211

Date de la facture : 15/04/2019

Échéance de la facture : 01/05/2019

- Montant initial HTVA : 34,71 €
- Montant TVA (21%) : 7,29 €
- Montant TVAC : 42 €
- Frais de rappel : 7,5 €
- Frais de mise en demeure : 15 €

**Nous vous invitons à verser le montant dû sur le compte BE50 0000 1111 2222
avec la communication structurée +++123/1234/12345+++**

montant restant à payer : 64,5 €

Si vous avez déjà payé et que votre paiement a croisé ce courrier, veuillez nous en excuser. Si votre paiement date déjà d'un certain temps, il ne nous est pas parvenu et il y a visiblement eu un problème. Si c'est le cas, nous vous invitons à nous contacter au plus vite.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, nous vous invitons à nous contacter au numéro ci-dessus afin d'élaborer un plan de paiement raisonnable.

Après la réception de la présente mise en demeure, si votre dette n'est pas apurée, vos coordonnées seront transmises au **CPAS de votre commune** afin que celui-ci puisse notamment vous porter assistance dans la négociation d'un plan d'apurement. Si vous souhaitez vous opposer à la transmission de vos coordonnées, veuillez nous en informer par lettres recommandées dans les 10 jours.

Vous pouvez également faire appel au **Centre d'information aux consommateurs de gaz et d'électricité** :
Infor Gaz Elec
02/209 21 90
51 chaussée de Haecht - sonnette 7
1210 Bruxelles

Si le montant dû n'est toujours pas réglé dans un délai de 7 jours après l'envoi de la présente, nous vous considérerons en défaut de paiement et demanderons au gestionnaire de réseau de distribution de placer un limiteur de puissance, à moins que vous soyez reconnu comme client protégé. Nous vous proposerons également un plan de paiement.

Bien cordialement,
Service Clientèle Energie GO !

Energie Go!

GAZ ET ELECTRICITE A UN SUPER PRIX !

Contactez notre service client :
02/511.11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
Fax : 02/511.12.13
www.energiego.be/contact
Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 1000 Bruxelles

Date de facturation : 15.05.2018
Numéro de client : C-0123456789
Numéro de facture : F-9876543210

Une panne électrique ? Contactez le gestionnaire de réseau d'électricité au 02 274 40 66 (24h/24)

Monsieur Laurent Van Cutsem
Rue Du Petit Pont, 1
1070 Anderlecht

DERNIERE SOMMATION et DEMANDE DE PLACEMENT DU LIMITEUR DE PUISSANCE

Cher Monsieur,

Nos différents courriers sont malheureusement restés sans suite. Nous sommes dès lors contraints de poursuivre notre procédure de recouvrement. Nous avons demandé au gestionnaire de réseau Sibelga de procéder au placement du limiteur de puissance à votre domicile.

Nous attirons votre attention sur le fait que, sans réaction de votre part et sans paiement de l'entièreté des sommes dûes, nous demandons la résiliation de votre contrat devant le Juge de Paix.

Facture concernée : F-9876543211

Date de la facture : 15/04/2019

Échéance de la facture : 01/05/2019

- Montant initial HTVA : 34,71 €
- Montant TVA (21%) : 7,29 €
- Montant TVAC : 42 €
- Frais administratifs supplémentaires: 55 €

**Nous vous invitons à verser le montant dû sur le compte BE50 0000 1111 2222
avec la communication structurée +++123/1234/12345+++**

Montant restant à payer : 97 €

Si vous avez déjà payé et que votre paiement a croisé ce courrier, veuillez nous en excuser. Si votre paiement date déjà d'un certain temps, il ne nous est pas parvenu et il y a visiblement eu un problème. Si c'est le cas, nous vous invitons à nous contacter au plus vite.

Si vous avez déjà payé et que votre paiement a croisé ce courrier, veuillez nous en excuser. Si votre paiement date déjà d'un certain temps, il ne nous est pas parvenu et il y a visiblement eu un problème. Si c'est le cas, nous vous invitons à nous contacter au plus vite.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, nous vous invitons à nous contacter au numéro ci-dessus afin d'élaborer un plan de paiement raisonnable.

Après la réception de la présente mise en demeure, si votre dette n'est pas apurée, vos coordonnées seront transmises au **CPAS de votre commune** afin que celui-ci puisse notamment vous porter assistance dans la négociation d'un plan d'apurement. Si vous souhaitez vous opposer à la transmission de vos coordonnées, veuillez nous en informer par lettres recommandées dans les 10 jours.

Vous pouvez également faire appel au **Centre d'information aux consommateurs de gaz et d'électricité** :

Infor Gaz Elec

02/209 21 90

51 chaussée de Haecht - sonnette 7

1210 Bruxelles

Si le montant dû n'est toujours pas réglé dans un délai de 7 jours après l'envoi de la présente, nous vous considérerons en défaut de paiement et demanderons au gestionnaire de réseau de distribution de placer un limiteur de puissance, à moins que vous soyez reconnu comme client protégé. Nous vous proposerons également un plan de paiement.

Bien cordialement,
Service Clientèle Energie GO !

GAZ ET ELECTRICITE A UN SUPER PRIX!

SUPER ENERGIE

GAZ ET ELECTRICITE A UN SUPER PRIX!

Contactez notre service client :
081/11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
Fax : 081/11.12
www.superenergie.be/contact
Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 5000 Namur

Date de facturation : 15.04.2019
Numéro de client : C-0123456789
Numéro de facture : F-9876543210

**Une panne électrique ?
Contactez le gestionnaire
de réseau d'électricité
081 00 00 (24h/24)**

Monsieur Laurent Dupont
Rue Du Pont d'Avignon, 1
5000 Namur

FACTURE INTERMEDIAIRE ELECTRICITE

Période : du 01.04.2019 au 30.04.2019

Adresse de consommation : Rue du Pont d'Avignon, n°1 – 5000 Namur

Code EAN : 541449060000001234

Total pour la période (HTVA) +	TVA (21%)	= TOTAL (TVAC)
99,17 €	20,83 €	120 €

**Le montant de 120 € est à payer avant le 01.05.2019 sur le compte
BE50 0000 1111 2222 avec la communication structurée +++123/1234/12345+++**

En payant votre facture à temps, vous vous évitez des frais supplémentaires. En cas de retard de paiement, nous devons vous envoyer un rappel dont le coût vous sera facturé (5 €). Sans réaction de votre part à ce rappel, nous sommes contraints de vous envoyer une mise en demeure dont le coût vous sera également facturé (15 €).

Handtekening(en)
Signature(s)
Unterschrift(en)

OVERSCHRIJVINGSOPDRACHT
ORDRE DE VIREMENT
ÜBERWEISUNGSAUFTRAG

Als mededeling met de hand, een HOOFDTEKST of een teken op de kaart (of daarvan een afbeelding) te plaatsen is te doen, te tekenen of te tekenen in het veld van de kaart. / Beim Ausfüllen mit der Hand ein HOOFDTEXT oder Ziffer in schwarz oder blau zu setzen ist zu tun.

Gewenste informatie/gegevens in de toekerst / Date d'activation souhaitée dans le futur / Gewünschtes Ausfüllungssystem in der Zukunft

Bedrag / Montant / Betrag EUR CENT

R rekening opdrachtgever (IBAN)
Compte donneur d'ordre (IBAN)
Konto des Auftraggebers (IBAN)

Naam en adres opdrachtgever
Nom et adresse donneur d'ordre
Name und Adresse des Auftraggebers

R rekening begunstigde (IBAN)
Compte bénéficiaire (IBAN)
Konto des Begünstigten (IBAN)

BIC begunstigde
BIC bénéficiaire
BIC Begünstigter

Naam en adres begunstigde
Nom et adresse bénéficiaire
Name und Adresse des Begünstigten

Mededeling
Communication
Mitteilung

+++008/0729/31595+++

Informations sur votre contrat :

Votre contrat a commencé le 18 septembre 2018 pour une durée indéterminée.

Vous souhaitez résilier votre contrat ? Vous pouvez le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois, et ce sans indemnités de rupture.

Les conditions générales et particulières de votre contrat sont disponibles sur www.superenergie.be

Vous avez des questions ou vous souhaitez déposer une plainte ?

Contactez-nous :

- Par mail via la page www.superenergie.be/contact ;
- Par téléphone au 081/11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h) ;
- Par fax au 081/11.12 ;
- Par courrier à l'adresse Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 5000 Namur.

Nous nous engageons à vous répondre dans les 10 jours ouvrables pour une contestation de facture, et dans les 5 jours pour les autres questions.

Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au Service de Médiation de l'Énergie :

- En complétant un formulaire de plainte disponible sur www.mediateurenergie.be ;
- Par courrier au Service de Médiation de l'Énergie, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles ;
- Par téléphone au 02/211.10.60 ;
- Par fax au 02/211.10.69.

Vous déménagez ?

Signalez nous votre déménagement :

- Via notre numéro spécial déménagement : 081/11.13
- Par mail via la page [www.superenergie.be/déménagement](http://www.superenergie.be/deménagement)
- Par courrier Rue de l'Ampoule, 45 BP 2 à 5000 Namur

GAZ ET
ELECTRICITE
A UN SUPER
PRIX !

SUPER ENERGIE

GAZ ET
ELECTRICITE
A UN SUPER
PRIX !

Contactez notre service client :
081/11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
Fax : 081/11.12
www.superenergie.be/contact
Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 5000 Namur

Date : 21.05.2019
Numéro de client : C-0123456789
Numéro de facture : F-9876543210

**Une panne électrique ?
Contactez le gestionnaire
de réseau d'électricité
081 00 00 (24h/24)**

Monsieur Laurent Dupont
Rue Du Pont d'Avignon, 1
5000 Namur

MISE EN DEMEURE

Cher Monsieur,

Il semblerait, d'après les données dont nous disposons, que malgré notre rappel, vous n'avez pas encore réglé le montant décrit ci-dessous. Nous vous facturons 15 euros de frais supplémentaires pour cette mise en demeure.

Facture concernée : F-9876543211

Date de la facture : 15/04/2019

Échéance de la facture : 01/05/2019

- Montant initial HTVA : 99,17 €
- Montant TVA (21%) : 20,83 €
- Montant TVAC : 120 €
- Frais de rappel : 7,5 €
- Frais de mise en demeure : 15 €

**Nous vous invitons à verser le montant dû sur le compte BE50 0000 1111 2222 avec
la communication structurée +++123/1234/12345+++ au plus tard le 08.06.2019**

- Montant restant à payer : 142,5 €

Si vous avez déjà payé et que votre paiement a croisé ce courrier, veuillez nous en excuser. Si votre paiement date déjà d'un certain temps, il ne nous est pas parvenu et il y a visiblement eu un problème. Si c'est le cas, nous vous invitons à nous contacter au plus vite.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, nous vous invitons à nous contacter au numéro ci-dessus afin d'élaborer un plan de paiement raisonnable. N'hésitez pas à contacter le CPAS de votre commune ou un médiateur de dettes agréé.

Voici les coordonnées de votre CPAS (CPAS de Namur) : RUE DE DAVE n°165, 5100 JAMBES – Tél : 081/337.011

La liste complète des médiateurs de dettes agréés est disponible sur le site www.observatoire-credit.be ou auprès de votre CPAS.

Vous pouvez demander à votre Gestionnaire de réseau de distribution le placement ou l'activation d'un compteur à budget. Si vous êtes client protégé, ce compteur à budget sera équipé d'un limiteur de puissance qui pourra être activé à la demande du CPAS, et la pose du compteur à budget sera gratuite.

Voici les coordonnées de votre gestionnaire de réseau de distribution : Rue du Fil électrique n°3, 5000 Namur - Tél : 081/00 00

Si vous ne proposez pas de solution dans un délai de 15 jours après l'envoi de la présente, nous vous considérerons en défaut de paiement et demanderons au gestionnaire de réseau de distribution de vous placer un compteur à budget. Si vous êtes client protégé ou si vous êtes déclaré en défaut de paiement, le placement sera gratuit. Si vous êtes client protégé, le compteur à budget sera équipé d'un limiteur de puissance qui pourra être activé à la demande du CPAS. Vos coordonnées seront également transmises au CPAS de votre commune. Si vous souhaitez vous y opposer, veuillez nous en informer par écrit dans les 5 jours après réception de la mise en demeure.

Bien cordialement,

Service Clientèle Super Energie

GAZ ET
ELECTRICITE
A UN SUPER
PRIX !

SUPER ENERGIE

GAZ ET
ELECTRICITE
A UN SUPER
PRIX !

Contactez notre service client :
081/11.11 (accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h)
Fax : 081/11.12
www.superenergie.be/contact
Rue de l'Ampoule, 45 BP 1 à 5000 Namur

Date : 06.05.2019
Numéro de client : C-0123456789
Numéro de facture : F-9876543210

**Une panne électrique ?
Contactez le gestionnaire
de réseau d'électricité
081 00 00 (24h/24)**

Monsieur Laurent Dupont
Rue Du Pont d'Avignon, 1
5000 Namur

RAPPEL

Cher Monsieur,

Il semblerait, d'après les données dont nous disposons, que vous n'avez pas encore réglé le montant décrit ci-dessous. Malheureusement, le délai de 15 jours est dépassé. Nous vous invitons donc à payer le montant dû dans les dix jours après réception de ce courrier.

Facture concernée : F-9876543211

Date de la facture : 15/04/2019

Échéance de la facture : 01/05/2019

- Montant initial HTVA : 99,17 €
- Montant TVA (21%) : 20,83 €
- Montant TVAC : 120 €
- Frais de rappel : 7,5 €
- Solde restant à payer : 49,5 €

**Nous vous invitons à verser le montant dû sur le compte BE50 0000 1111 2222
avec la communication structurée +++123/1234/12345+++**

- **Montant restant à payer : 127,5 €**

Si vous avez déjà payé et que votre paiement a croisé ce courrier, veuillez nous en excuser. Si votre paiement date déjà d'un certain temps, il ne nous est pas parvenu et il y a visiblement eu un problème. Si c'est le cas, nous vous invitons à nous contacter au plus vite.

Si vous rencontrez des difficultés de paiement, nous vous invitons à nous contacter au numéro ci-dessus afin d'élaborer un plan de paiement raisonnable. N'hésitez pas à contacter le CPAS de votre commune ou un médiateur de dettes agréé.

Voici les coordonnées de votre CPAS (CPAS de Namur) : RUE DE DAVE n°165, 5100 JAMBES – Tél : 081/337.011
La liste complète des médiateurs de dettes agréé est disponible sur le site www.observatoire-credit.be
ou auprès de votre CPAS.

Vous pouvez demander à votre Gestionnaire de réseau de distribution le placement ou l'activation d'un compteur à budget. Si vous êtes client protégé, ce compteur à budget sera équipé d'un limiteur de puissance qui pourra être activé à la demande du CPAS, et la pose du compteur à budget sera gratuite.

Voici les coordonnées de votre gestionnaire de réseau de distribution : Rue du Fil électrique n°3, 5000 Namur
Tél : 081/00 00

Si vous ne payez pas le montant dû à la date mentionnée, nous vous enverrons une lettre de mise en demeure de payer, qui sera facturée à 15 €. Vos coordonnées seront également transmises au CPAS de votre commune. Si vous souhaitez vous y opposer, veuillez nous en informer par écrit dans les 5 jours après réception de la mise en demeure.

Bien cordialement,

Service Clientèle Super Energie

GESTIONNAIRE DE RESEAU D'ELECTRICITE

Dépannage : 081/00.00
Autres questions : 081/00.01
Adresse : Rue du Fil électrique n°3, 5000 Namur
Fax : 081/10.00

Monsieur Laurent Dupont
Rue Du Pont d'Avignon, 1
5000 Namur

Par recommandé

Référence dossier : 123456

Le 5 juillet 2019

Monsieur,

En date du 10 juin 2019, votre fournisseur d'électricité, SUPER ENERGIE, nous a chargés de placer un compteur à budget à votre adresse de consommation, à savoir Rue du Pont d'Avignon, n°1 à 5000 Namur, EAN 541449060000001234.

Nous avons tenté de procéder au placement du compteur à budget en date du 27 mai 2019 mais cela s'est avéré impossible.

Nous nous voyons donc contraints de procéder à la suspension de votre alimentation en électricité. Celle-ci aura lieu le 26 juillet 2019 entre 14h et 17h.

Dans le respect de la législation en la matière, les frais de coupure et de réouverture du compteur seront à votre charge.

Si vous souhaitez contester cette procédure, vous pouvez contacter votre fournisseur SUPER ENERGIE au 081/11.11. Nous ne pourrons en aucun cas annuler cette procédure, à moins que votre fournisseur ne nous en fasse la demande.

Afin d'éviter la coupure, vous pouvez apurer votre dette et en apporter la preuve de paiement à votre fournisseur dans les 5 jours ouvrables à dater de la présente.

Veillez agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.

Votre Gestionnaire de Réseau de Distribution

GESTIONNAIRE DE RESEAU D'ELECTRICITE

Dépannage : 081/00.00
Autres questions : 081/00.01
Adresse : Rue du Fil électrique n°3, 5000 Namur
Fax : 081/10.00

Monsieur Laurent Dupont
Rue Du Pont d'Avignon, 1
5000 Namur

Référence dossier : 123456

Le 1 juillet 2019

Monsieur,

En date du 10 juin 2019, votre fournisseur d'électricité, SUPER ENERGIE, nous a chargés de placer un compteur à budget à votre adresse de consommation, à savoir Rue du Pont d'Avignon, n°1 à 5000 Namur, EAN 541449060000001234.

Malgré notre courrier vous informant du passage de notre agent le 27/06/2019 entre 14h et 17h, celui-ci n'a pas pu procéder au placement du compteur à budget. En effet, vous n'étiez pas présent à votre domicile.

Notre agent vous a laissé un avis de passage.

Nous sommes tenus d'en informer votre fournisseur, qui pourra décider de la coupure de votre alimentation en électricité.

Si vous souhaitez plus de renseignements sur le compteur à budget, vous pouvez nous contacter au 081/00.02.

Si vous souhaitez contester cette procédure, vous pouvez contacter votre fournisseur SUPER ENERGIE au 081/11.11. Nous ne pourrons en aucun cas annuler cette procédure, à moins que votre fournisseur ne nous en fasse la demande.

Veillez agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.

Votre Gestionnaire de Réseau de Distribution

GESTIONNAIRE DE RESEAU D'ELECTRICITE

Dépannage : 081/00.00
Autres questions : 081/00.01
Adresse : Rue du Fil électrique n°3, 5000 Namur
Fax : 081/10.00

Monsieur Laurent Dupont
Rue Du Pont d'Avignon, 1
5000 Namur

Référence dossier : 123456

Le 14 juin 2019

Monsieur,

En date du 10 juin 2019, votre fournisseur d'électricité, SUPER ENERGIE, nous a chargés de placer un compteur à budget à votre adresse de consommation, à savoir Rue du Pont d'Avignon, n°1 à 5000 Namur, EAN 541449060000001234. Nous sommes dans l'obligation de placer le compteur à budget dans les 30 jours à dater de la présente.

Le compteur à budget fonctionne avec des cartes qui peuvent être rechargées dans nos bureaux, chez certains commerçants et dans certains CPAS.

Le rendez-vous a été fixé le 27/06/2018 entre 14h et 17h. Si vous souhaitez modifier cette date ou si vous souhaitez plus de renseignements sur le compteur à budget, vous pouvez nous contacter au 081/00.02.

Si, pour cause d'absence ou de refus d'accès à votre domicile de votre part, le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu à la date prévue (ou à la date convenue ultérieurement), nous en informerons votre fournisseur. Votre alimentation en électricité pourrait être suspendue jusqu'au placement du compteur à budget.

Le cas échéant, les frais de fermeture et de réouverture des compteurs seront à votre charge.

Si vous souhaitez contester cette procédure, vous pouvez contacter votre fournisseur SUPER ENERGIE au 081/11.11. Nous ne pourrions en aucun cas annuler cette procédure, à moins que votre fournisseur ne nous en fasse la demande.

Veillez agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.

Votre Gestionnaire de Réseau de Distribution