



# GUIDE OPÉRATIONNEL

SUR LES QUESTIONS D'

# ACCÈS À L'ÉNERGIE ET À L'EAU

À DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PREMIÈRE LIGNE  
EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



MAI 2021

# POURQUOI CE GUIDE ?

La crise actuelle du Covid-19 accroît les difficultés rencontrées par les personnes qui sont déjà en situation de précarité et en touche d'autres, qui ne fréquentent pas habituellement les services sociaux.

Ces services sociaux risquent, quant à eux, d'être saturés et de voir les délais d'attente augmenter.

Il est, dès lors, primordial qu'un usager qui franchit la porte d'un service puisse trouver une première réponse et de limiter ainsi les réorientations multiples qui risquent d'aggraver la situation et le taux de non-recours aux droits et aides disponibles.

Le présent guide a pour objectifs de permettre aux travailleurs sociaux :

- d'apporter des premières réponses aux situations d'urgence,
- d'identifier et de pouvoir expliquer les risques encourus,
- d'orienter l'utilisateur vers l'acteur le plus pertinent pour apporter une réponse complémentaire et/ou une aide adéquate. L'ensemble des coordonnées des acteurs compétents sont reprises dans la rubrique « contacts utiles ».

Ce guide compile les thématiques et situations les plus fréquemment rencontrées.

Les mesures sociales prises dans le cadre de la crise Covid-19 sont identifiées de la manière suivante : **MESURES COVID-19**

Elles peuvent être ponctuelles et, pour certaines, la date de fin n'est pas encore clairement définie.

Ce guide sera fréquemment mis à jour en fonction de l'actualité. N'hésitez pas à consulter régulièrement la page <https://www.socialenergie.be/fr/guide-de-sortie/>

— — —

**Le Réseau de Vigilance de l'Énergie et de l'Eau** est un lieu de rassemblement de professionnels (travailleurs sociaux et acteurs de terrain) en vue d'échanger autour de leurs pratiques quotidiennes au sujet du marché de l'énergie et de l'eau et, plus particulièrement, de son contentieux.

Il se veut être un espace de réflexion, d'information, de questionnements des pratiques sociales autour du contentieux en matière d'énergie et d'eau. Il interroge la mise en œuvre des différents cadres législatifs et leur application. Ces échanges et rencontres permettent aux travailleurs sociaux d'améliorer leurs interventions dans leur travail au quotidien pour le suivi et de développer un travail en réseau.

**Plus d'informations** [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

**Réalisation** Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS)

**Publication** Secrétariat du Réseau de Vigilance Énergie et Eau (CPAS de Bruxelles ville, Espace Social Télé-Service, CPAS d'Etterbeek, InforGazElec, Centre d'Appui Médiation de Dettes, Convivence, Centre d'Appui SocialEnergie)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>FOIRE AUX QUESTIONS</b> .....	4	<b>LOGEMENT</b> .....	32
<b>FACTURES</b> .....	5	<b>ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS</b> .....	32
<b>DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE AVANT LA CRISE COVID-19</b> .....	5	<b>LIMITEUR DE PUISSANCE</b> .....	33
<b>DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE SUITE À LA CRISE COVID-19</b> .....	11	<b>COUPURE DE GAZ, D'ÉLECTRICITÉ</b> .....	35
<b>DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'EAU</b> .....	12	<b>COUPURE D'EAU</b> .....	36
<b>FACTURES D'ÉNERGIE TROP LOURDES POUR LE BUDGET FAMILIAL</b> .....	17	<b>JUSTICE</b> .....	39
<b>INDÉPENDANT ET DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES COMMERCIALES D'ÉNERGIE</b> .....	19	<b>AUDIENCES, EXÉCUTION DU JUGEMENT, ETC</b> .....	39
<b>DÉCOMPTE DE CHARGES</b> .....	21	<b>DÉLAIS DE PRESCRIPTION</b> .....	40
<b>DÉCOMPTE DE CHARGES DU PROPRIÉTAIRE</b> .....	21	<b>CONSOMMATION</b> .....	41
<b>CONTRAT ET PRIX GAZ-ÉLECTRICITÉ</b> .....	24	<b>AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION</b> .....	41
<b>FIN DU CONTRAT D'ÉNERGIE</b> .....	24	<b>CONTACTS UTILES</b> .....	43
<b>CHANGEMENT DE FOURNISSEUR</b> .....	26		
<b>ABSENCE DE CONTRAT</b> .....	27		
<b>EMMÉNAGEMENT DANS UN NOUVEAU LOGEMENT SANS SOUSCRIPTION DE CONTRAT D'ÉNERGIE</b> .....	28		
<b>PRIX DE L'ÉNERGIE, LE TARIF SOCIAL</b> .....	29		

# FOIRE AUX QUESTIONS



« Je ne parviens pas à payer mes factures et ma situation n'est pas directement liée à la crise Covid-19 » .....	5	« J'ai emménagé dans un logement mais je n'ai pas souscrit de contrat » .....	28
« Je ne parviens plus à payer mes factures d'énergie suite à la crise Covid-19 » .....	11	« Je pense avoir droit au tarif social » .....	29
« Je ne parvenais pas à payer mes factures d'eau avant la crise » - « Je ne parviens pas à payer mes factures d'eau suite à la crise » .....	12	« Les équipements de mon logement dysfonctionnent » .....	32
« Je parviens à payer mes factures d'énergie mais elles sont trop lourdes pour mon budget » .....	17	« Un limiteur de puissance a été placé chez moi » .....	33
« Je suis indépendant et je n'ai pas payé mes factures commerciales » .....	19	« Je n'ai plus d'électricité/de gaz » .....	35
« J'ai reçu un décompte de charges de mon propriétaire » .....	21	« Je n'ai plus d'eau » .....	36
« Mon contrat d'énergie arrive à échéance » .....	24	« J'ai reçu un jugement et je veux le contester, comment faire et dans quel délai ? » .....	39
« J'ai entendu que les prix étaient en baisse et j'aimerais changer de fournisseur » .....	26	« J'ai reçu une citation/requête m'invitant à une audience, la crise sanitaire aura-t-elle un impact ? » .....	39
« J'ai contacté un fournisseur mais je n'ai jamais reçu le contrat » .....	27	« Après l'audience, que va-t-il se passer ? » .....	40
		« Mon fournisseur me réclame le paiement de factures anciennes. Puis-je contester ? » .....	40
		« Avec le confinement, j'ai peur que ma consommation ait fortement augmenté » .....	41

# FACTURES



## DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE AVANT LA CRISE COVID-19

*« Je ne parviens pas à payer mes factures et ma situation n'est pas directement liée à la crise Covid-19 »*

### IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

#### Endettement

Si les factures ne sont pas payées à la date prévue, le fournisseur est en droit de réclamer des frais supplémentaires afin de récupérer son dû. Si la procédure se poursuit jusqu'à devant le Juge de Paix, des frais judiciaires conséquents s'ajouteront au montant de la dette.

Pendant la période de crise, les coupures sont interdites et la «protection hivernale» allongée. Cependant, lorsque ces dispositions seront levées, si le fournisseur dispose d'un jugement en sa faveur, le risque de coupure est réel.

Les étapes principales de la procédures en cas de non-paiement sont :

- Rappel(s) et mise en demeure

Dans les 15 jours qui suivent la date d'échéance de la facture, le fournisseur envoie un rappel. Les frais administratifs liés au rappel ne peuvent excéder 7,5 euros.

Au minimum 15 jours et au plus tard 30 jours suivant l'envoi du rappel, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire. Les frais administratifs liés à cette mise en demeure ne peuvent

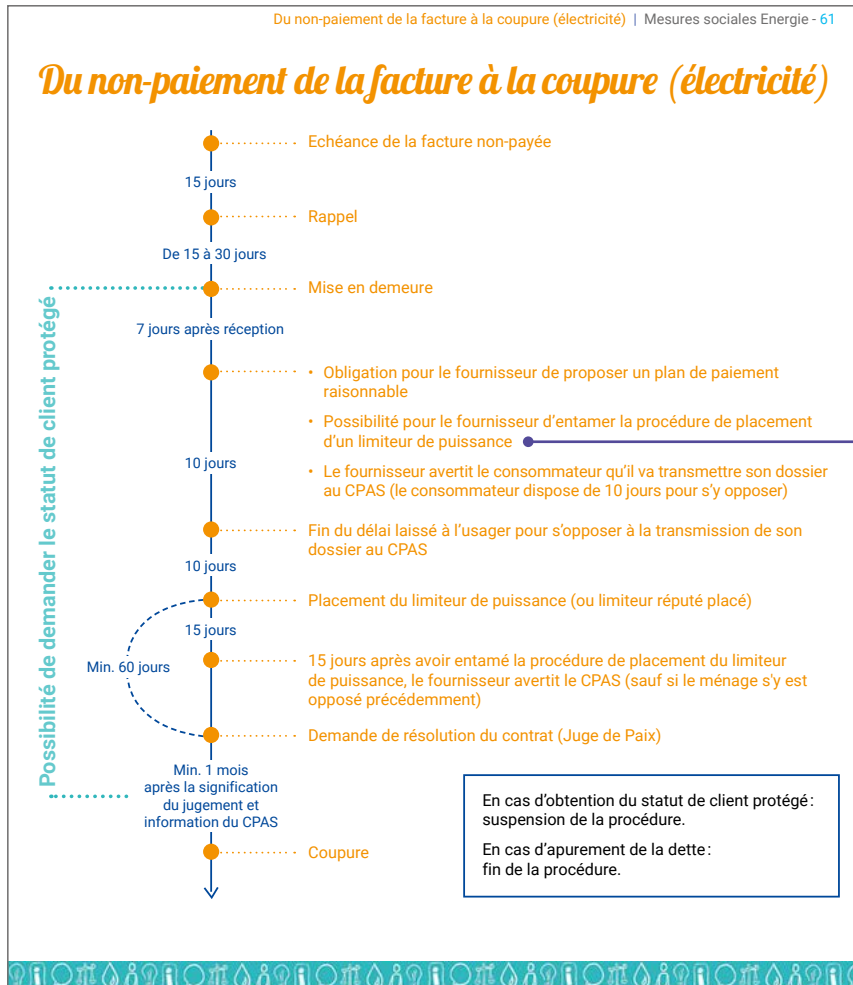
excéder 15 euros. (la totalité des frais ne pouvant excéder 55 euros)

À partir de l'envoi de la mise en demeure, la procédure de recouvrement à l'amiable commence.

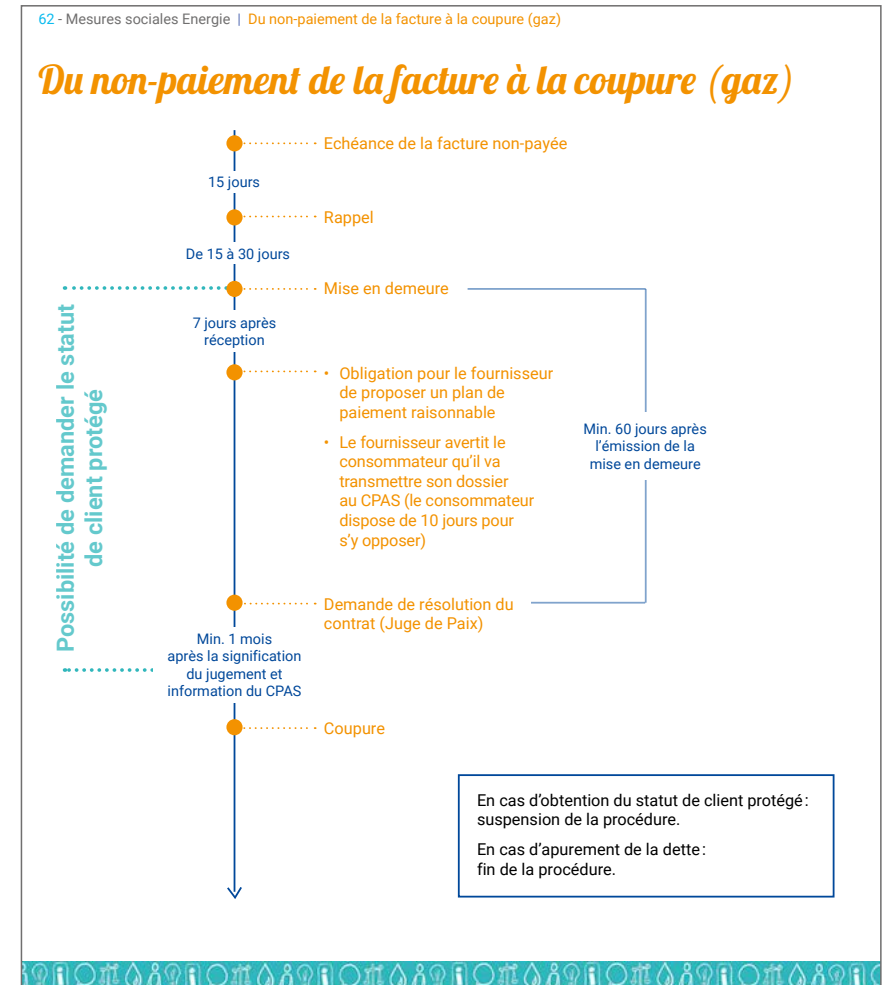
Le fournisseur a alors l'obligation de proposer un plan de paiement raisonnable. Le caractère raisonnable d'un plan de paiement doit s'apprécier en fonction de l'équilibre qu'il établit entre l'intérêt du fournisseur à obtenir le remboursement de sa dette dans un délai raisonnable, et l'intérêt du client à apurer sa dette dans un délai adapté à sa situation financière.



Voir les lignes du temps page suivante.



Ligne du temps « Du non-paiement de la facture à la coupure (électricité) » - Guide mesures sociales - <https://www.socialenergie.be/fr/>



Ligne du temps « Du non-paiement de la facture à la coupure (gaz) » - Guide mesures sociales - <https://www.socialenergie.be/fr/>

(sauf pour les clients protégés)

- Limiteur de puissance

Après un délai de 10 jours, à dater de l'envoi de la proposition de plan de paiement, le fournisseur peut entamer les démarches pour le placement d'un limiteur de puissance (uniquement pour la procédure de recouvrement «électricité»).

Sibelga procède au placement d'un limiteur de puissance de 10 ampères (2300 watts).

Si le placement n'a pas eu lieu, quelle qu'en soit la raison, le limiteur est cependant réputé placé. Cela signifie que la procédure se poursuit comme si le limiteur avait effectivement été placé.

!!! Il n'y a plus de limiteur de puissance pour les personnes qui bénéficient du statut de client protégé

- Coupure d'énergie

Si le ménage n'a pas apuré ses dettes et ne respecte pas le plan d'apurement conclu avec le fournisseur ou n'a conclu aucun plan d'apurement, s'il n'est pas reconnu comme client protégé, il s'expose à une coupure d'énergie : le fournisseur peut introduire, auprès du Juge de paix, une demande de résolution du contrat et d'autorisation de coupure. À ce stade de la procédure, toutes les étapes de la procédure ont dû être respectées. Le fournisseur est censé en apporter la preuve au Juge de paix.

Si le client ne s'est pas opposé à la transmission de l'information, le CPAS est informé par le fournisseur de l'évolution de la situation aux différentes étapes de la procédure, à partir de la mise en demeure.

### Le fournisseur met fin au contrat : « End of contract »

En pratique, certains fournisseurs ne vont pas en justice de paix et lorsque le contrat arrive à échéance, choisissent de mettre fin au contrat (souvent car le client a été en défaut de paiement à un moment donné du contrat). Ils préviennent alors le client afin que celui-ci effectue les démarches pour souscrire un contrat chez un autre fournisseur.

!!! Si les démarches ne sont pas réalisées à temps, le client risque d'être coupé au terme du contrat et ce, sans décision du Juge de paix.

MESURES COVID-19 Le Gouvernement bruxellois a prolongé la période (hivernale) d'interdiction des coupures de gaz et d'électricité jusqu'au 31/05/2021<sup>1</sup>.

Sibelga, en tant que fournisseur social, continuera d'assurer la fourniture de l'énergie auprès des clients concernés par la trêve jusqu'au 31 mai 2021 inclus.

Cette protection prenant fin le 31 mai 2021, il est impératif que les personnes concernées souscrivent un contrat à temps auprès d'un autre fournisseur. Idéalement, pour ne courir aucun risque de coupure, la demande de contrat doit être réalisée au plus tard début mai.

!!! La prolongation de la trêve hivernale ne couvre que les coupures habituellement interdites durant cette période (coupures sur décision d'un Juge de paix et coupures pour End Of Contract).

Les coupures pour MOZA (Move Out Zonder Afspraak -

<sup>1</sup> Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 mars 2021 prolongeant la période hivernale 2020-2021

!!! situation particulière où il n'y a pas de contrat) et consommations hors contrats (emmenagement sans contrat et bris de scellés) peuvent avoir lieu. Celles-ci n'ont pas été réalisées pendant une partie du confinement, en raison de la limitation des déplacements des techniciens de Sibelga.

### **Plus aucun fournisseur ne veut faire une offre de contrat**

La personne qui subit une rupture de contrat pour impayés, va se tourner vers un autre fournisseur. Si elle ne parvient toujours pas à payer régulièrement ses factures, le nouveau fournisseur peut adopter la même stratégie. À plus « long terme », le risque est de cumuler les impayés chez différents fournisseurs et de ne plus en trouver un qui veuille faire une offre de contrat.

Pour rappel, les fournisseurs ont l'obligation de faire une offre de contrat à tout client qui le demande. Le fournisseur peut toutefois refuser par écrit de faire offre à un ancien client n'ayant pas apuré ses dettes auprès de lui; le fournisseur peut aussi, dans ce cas, accepter de faire offre, moyennant le paiement d'une caution.

!!! Le changement de fournisseur lorsqu'il y a des impayés, n'est pas une solution à long terme. Si elle permet, dans l'immédiat, de continuer à être approvisionné en énergie, elle risque de conduire, à terme, à l'impossibilité de souscrire un contrat en cas d'endettement multiple.

## **QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?**

### **L'accompagnement social**

Afin d'éviter que la personne s'endette davantage, il est important de proposer un accompagnement social, d'analyser sa situation de manière globale et d'identifier la ou les raison(s) pour la(es)quelle(s) la personne ne parvient pas à payer. Est-ce un problème de ressources financières ? D'équilibre budgétaire ? La facture d'énergie est-elle trop élevée ? (voir le point « Factures d'énergie trop lourdes pour le budget familial », page 17)

En fonction du budget de la personne, il est éventuellement possible de négocier un plan de paiement avec le fournisseur. Il est important de vérifier d'abord que les montants réclamés sont réellement dus et justifiés (délai de prescription, facture correcte, index estimés ou réels, ...) et de s'assurer que le plan pourra être respecté.

### **Le statut de client protégé**

Dès la mise en demeure, la procédure de recouvrement à l'amiable commence. C'est aussi à ce moment précis que le statut de client protégé peut être activé. Cette protection, prévue par le législateur, a pour but d'éviter la coupure de fourniture et de faciliter le paiement de la dette.

Il permet de suspendre temporairement le contrat du client avec son fournisseur commercial, tout en garantissant la continuité de l'alimentation au tarif social par le fournisseur de dernier ressort (Sibelga) et d'entamer un processus de règlement de la dette contractée via un plan de paiement. Cette protection est terminée lorsque la dette est apurée, le contrat initial reprend alors son cours.



Les clients protégés bénéficient automatiquement du tarif social, inférieur aux offres des fournisseurs commerciaux. Le limiteur de puissance est également enlevé si ce dernier avait été placé.

!!! L'octroi de ce statut n'est plus lié au placement du limiteur depuis les dernières modifications des ordonnances.

Le statut de client protégé peut être demandé à :

- Sibelga : la personne qui en fait la demande doit remplir une des trois conditions suivantes :
  - » soit bénéficiaire du tarif social fédéral <https://www.socialenergie.be/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-tarif-social-specifique-tss/>
  - » soit être engagée dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes
  - » soit bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM, auparavant OMNIO).
- Brugel, Régulateur bruxellois : sur base de critères de revenus et de composition de ménage.

Il s'agit de critères de revenus qui diffèrent selon que le ménage est sans revenu, avec un revenu ou deux revenus. Les montants sont majorés pour les personnes à charge. Ces montants sont indexés régulièrement. Pour connaître les derniers plafonds, il est préférable de directement contacter le service.

- CPAS : sur base d'une enquête sociale qui établira la pertinence de l'aide apportée.

!!! Il est toujours possible de demander le statut de client protégé tant qu'un contrat est effectif. Et ce, jusqu'à ce que la résiliation du contrat de fourniture soit « irréversible », à savoir jusqu'à ce que le jugement prononçant la résiliation soit coulé en force de chose jugée.

Cela va donc au-delà de l'introduction de la demande de résolution du contrat par le fournisseur devant le Juge de paix.



Plus de détails : <https://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-statut-de-client-protége/>

- Aucun fournisseur ne fait offre

Lorsque des personnes sont endettées auprès de plusieurs fournisseurs, il peut être judicieux de prendre contact avec chacun pour identifier quelle est la dette la moins élevée et apurer celle-là (avec l'aide éventuelle du CPAS. S'il n'y a plus de dette, le fournisseur sera obligé de proposer un contrat.)



!!! Le fournisseur dispose de 10 jours ouvrables pour faire offre et, le cas échéant, le refus doit être fait par écrit.

Voir pages 27 et 28.

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

La demande de statut de client protégé peut-être introduite auprès de :

- Sibelga <https://www.sibelga.be/fr/protection-clients/clients-proteges/demande>
- Brugel [https://www.brugel.brussels/acces\\_rapide/se-protoger-d-une-coupure-9/comment-obtenir-le-statut-de-client-protoge-26](https://www.brugel.brussels/acces_rapide/se-protoger-d-une-coupure-9/comment-obtenir-le-statut-de-client-protoge-26)
- le CPAS

Pour accompagner le bénéficiaire dans ses démarches :

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches :

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## LES OUTILS DISPONIBLES

- Formulaire de Brugel : <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2017/fr/Demande-statut-client-protégé.pdf>
- Formulaire de Sibelga : [https://www.sibelga.be/uploads/assets/79/fr/20190221135030000000-Form\\_statut\\_client\\_protége.pdf](https://www.sibelga.be/uploads/assets/79/fr/20190221135030000000-Form_statut_client_protége.pdf)
- Guide mesures sociales (disponible au 02 526 03 00)
- Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :
  - » Demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s)

» Négociation d'un plan de paiement auprès du fournisseur

## RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Art. 25 septies Ordonnance Electricité et 20 quinques Ordonnance Gaz (client protégé), art. 25 sexies et 20 quater (procédure recouvrement, limiteur), art. 25 octies et 20 sexies (procédure judiciaire), art. 25 ter et 20 bis (obligation de faire offre).

# DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'ÉNERGIE SUITE À LA CRISE COVID-19

*« Je ne parviens plus à payer mes factures  
d'énergie suite à la crise Covid-19 »*

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Identiques à ceux prévus en situation hors Covid-19, voir le point précédent.

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

### Statut de client protégé élargi

MESURES COVID-19

Suite à la crise du covid, la Région de Bruxelles-Capitale a décidé d'élargir le statut de « client protégé ». Cette mesure vise à parer aux conséquences de la crise sanitaire en matière d'énergie et à l'augmentation des factures due au confinement.

Ainsi, certains ménages concernés par une diminution de revenus du fait de la crise sanitaire pourront prétendre au statut de client protégé. Il s'agit :

- des ménages bénéficiaires du chômage temporaire, sur base de la preuve de leur attestation de chômeur temporaire délivrée par l'ONEM, avec un contrat d'énergie résidentiel,
- des indépendants bénéficiaires de l'allocation « arrêt d'activité » via le droit passerelle, seulement s'ils ont un contrat professionnel alimentant leur lieu de domicile.

Ces deux nouvelles catégories doivent pouvoir justifier

d'au moins 14 jours de chômage entre le 1er février 2020 et le 30 juin 2021. Ces 14 jours peuvent être répartis sur cette période, il n'est en effet pas nécessaire d'avoir 14 jours ininterrompus.

De plus, elles doivent être en défaut de paiement vis-à-vis de leur fournisseur, et avoir reçu une mise en demeure.

Ce statut de client protégé « COVID » permet de bénéficier du tarif social et d'interrompre la procédure de recouvrement chez le fournisseur commercial.

La protection octroyée est limitée dans le temps. Elle prendra automatiquement fin, soit avec le remboursement de la dette, soit un an après la date d'octroi par Brugel. Sibelga enverra un courrier pour prévenir le client 3 mois avant la fin de l'octroi du statut.

Brugel a travaillé pour l'occasion à une procédure simplifiée. Le formulaire se trouve sur leur site et il est demandé de fournir les documents en annexe de manière digitale. Il est possible également de remplir le formulaire papier reçu avec la mise en demeure envoyée par le fournisseur d'énergie.

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

**La demande de statut de client protégé «spécial Covid-19» doit être introduite auprès de Brugel :** [https://www.brugel.brussels/covid\\_request\\_form](https://www.brugel.brussels/covid_request_form)

### Pour accompagner le bénéficiaire dans ses démarches :

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches :

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

### LES OUTILS DISPONIBLES

- Informations : <https://www.brugel.brussels/page/client-protège-covid-19>
- Formulaire spécial covid : <https://www.brugel.brussels/covid-request-form>
- Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :
  - » Demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s)
  - » Négociation d'un plan de paiement auprès du fournisseur

## DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES D'EAU

*« Je ne parvenais pas à payer  
mes factures d'eau avant la crise »*

*« Je ne parviens pas à payer  
mes factures d'eau suite à la crise »*

Dans un premier temps, il convient d'identifier de quelle facture il est question. Parle-t-on d'une facture Vivaqua ou de la composante eau dans un décompte de charges ?

En matière de distribution d'eau, la facture reçue va dépendre des installations du logement. Dans une maison unifamiliale, les installations sont individuelles, dans un logement d'immeuble à appartements multiples, les installations d'eau peuvent être individuelles ou collectives.

### Installations individuelles

Lorsque toutes les installations sont individuelles, chaque logement dispose de son propre compteur d'eau (placé et relevé par Vivaqua) et de son propre système de production d'eau chaude (soit intégré à la chaudière, soit distinct, sous forme de boiler électrique ou de chauffe-eau au gaz).

Dans ce cas, les occupants reçoivent directement la facture d'eau de Vivaqua, pour l'eau froide, et une facture d'énergie du fournisseur pour l'énergie utilisée pour l'eau chaude.

Il n'y a pas de décompte de charges.

## Installations collectives

Les installations sont dites collectives lorsque :

- La chaudière est commune à l'ensemble de l'immeuble et qu'elle fournit l'eau chaude

et/ou

- Un seul compteur d'eau (placé et relevé par Vivaqua) alimente tous les appartements de l'immeuble.

Dans ce cas, la facture d'énergie (gaz ou mazout) et/ou la facture d'eau sont réceptionnées et payées par le gestionnaire du logement. Celui-ci répartit ensuite les frais entre les occupants.

Il y a alors décompte de charges.

Le décompte de charges reçu par l'occupant varie donc en fonction du type d'installation dont dispose le bâtiment en termes de distribution d'eau froide ou de production d'eau chaude : le décompte porte soit sur l'ensemble des postes, soit uniquement sur l'un ou l'autre.

Trois cas de figure sont possibles :

- Le décompte de charges porte sur la production d'eau chaude sanitaire et la distribution d'eau froide, si toutes les installations sont collectives.
- Le décompte de charges porte uniquement sur la distribution d'eau froide, si cette infrastructure est collective et si le logement dispose par ailleurs d'une installation individuelle pour la production d'eau chaude sanitaire.
- Le décompte de charges porte uniquement sur la production d'eau chaude, si cette infrastructure est collective et si le bâtiment dispose d'un seul compteur vivaqua réservé à l'« eau chaude collective » et que par ailleurs chaque logement du bâtiment a son propre compteur vivaqua pour l'eau froide.

Ces décomptes peuvent être établis par le propriétaire lui-même, ou des sociétés de relevé comme Ista, Techem ou Aquatel.

La part qui revient à chaque occupant peut être calculée selon deux modalités, définies dans le bail :

- Si le logement est équipé de compteurs de passage pour l'eau froide et/ou chaude, les index relevés permettent de calculer la part de consommation personnelle.
- Si le logement est dépourvu de compteurs de passage pour l'eau froide et/ou chaude, les frais sont répartis entre les occupants selon une clé de répartition propre à chaque immeuble.

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Les risques en cas de non-paiement de la fourniture d'eau sont différents en fonction de la situation. Il convient alors, dans un premier temps, d'identifier le type de facture reçue.

### Facture émise par Vivaqua

Vivaqua ne compte pas de frais supplémentaires de rappel ou de mise en demeure concernant les factures intermédiaires. Si l'utilisateur ne les paie pas, la facture annuelle risque d'être élevée. S'il éprouve des difficultés de paiement, il sera alors plus difficile de négocier un plan de paiement.

Les factures intermédiaires (aussi appelées factures d'acompte) permettent d'étaler le paiement de la consommation annuelle. Le montant est calculé sur base des consommations réelles enregistrées l'année précédente.

Depuis le 01/09/2020, la législation prévoit que Vivaqua adresse

une facturation (au minimum) trimestrielle à tous les clients. La plupart d'entre eux devraient donc, d'ici peu, recevoir des factures au minimum 4 fois par an.

<https://www.vivaqua.be/fr/nouveau-des-factures-tous-les-3-mois>

(Pour davantage d'informations : <https://www.socialenergie.be/fr/eau/factures-d-eau/types-de-factures/>)

En revanche, le non-paiement d'une facture annuelle de Vivaqua entraîne des frais administratifs de rappel et de mise en demeure. Ces frais alourdissent la facture initiale.

Si aucune démarche n'est faite pour régler la somme due ou proposer un plan de paiement à Vivaqua, ce dernier peut saisir la justice de paix et demander la coupure d'eau.



Voir la partie sur la coupure d'eau : « Je n'ai plus d'eau », page 36.



Interdiction de coupure - trêves estivales et hivernales

Aucune coupure d'eau ne peut avoir lieu aux périodes suivantes :

- du 1er juillet au 31 août
- du 1er novembre au 31 mars

Les seules exceptions concernent des impératifs d'ordre technique ou de sécurité.

I MESURES COVID-19

Vivaqua, pour des raisons sanitaires liées à la crise du coronavirus, ne procédera à aucune coupure d'eau ni pour les ménages ni pour les entreprises, jusqu'à la fin des mesures sanitaires.

## Composante eau dans un décompte de charges

En l'absence de compteurs individuels, c'est le propriétaire (ou son préposé) qui est généralement l'abonné auprès de Vivaqua et qui doit donc payer les factures, à charge pour lui de récupérer, le cas échéant, les sommes auprès de ses locataires.

Si le locataire ne paie pas ses charges au propriétaire, celui-ci ne peut lui couper l'approvisionnement. Il peut, cependant, poursuivre son locataire pour impayés devant le Juge de paix.

Si le propriétaire ne paie pas les factures à Vivaqua, Vivaqua ne peut couper l'approvisionnement en eau car le non-paiement ne peut avoir pour effet de priver d'eau l'utilisateur d'un immeuble à appartements équipé d'un compteur unique (si l'utilisateur/locataire peut apporter la preuve qu'il s'est acquitté de ses consommations entre les mains de l'abonné/propriétaire). De même, une coupure ne pourrait priver d'eau le nouveau locataire d'un immeuble unifamilial.



<https://www.socialenergie.be/fr/eau/factures-d-eau/paiement-de-la-facture/>

<https://www.socialenergie.be/fr/eau/mesures-et-protections-sociales-concernant-leau/decision-de-coupure-deau-en-justice/>

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

En cas de difficultés financières (ou d'autre nature) en lien avec l'accès à l'eau, les mesures sociales préexistantes à la crise sanitaire peuvent toujours être mobilisées : demande d'aides financières auprès du CPAS, demande d'un plan de paiement, demande d'application du tarif fuite,...

En effet, le CPAS peut activer le fonds social de l'eau. Ce fonds permet à chaque CPAS :

- de prendre en charge tout ou partie du paiement d'une facture de Vivaqua.
- de prendre en charge un montant calculé sur une base forfaitaire de 80 l/j/pers, dans le cas d'un décompte de charges (avec ou sans instrument de mesure). Ces 80 litres permettent de couvrir les besoins vitaux et représentent environ 8,5 litres pour la cuisine, 54 litres pour l'hygiène corporelle et le WC, et 17,5 litres pour le nettoyage et la lessive.
- d'engager un ouvrier chargé d'effectuer des réparations de fuites aux chasses d'eau ou de robinetteries chez les ménages en difficulté et de prendre en charge l'installation de dispositifs aidant à économiser l'eau (chasse à double débit, pommeau de douche ou robinet à faible débit, etc.) ou le placement de compteurs individuels afin de mieux maîtriser sa consommation. Avec ces dispositions, l'accent est également mis sur la prévention.
- d'engager du personnel chargé d'émettre des conseils pour permettre aux ménages de diminuer leur consommation d'eau.

Le fonds est géré de manière autonome par les CPAS en fonction de leur politique sociale.



Voir « plan de paiement » page suivante.

En cas de problème pour payer votre facture d'eau, il est possible de demander à Vivaqua un paiement étalé sur plusieurs mois, soit par mail via un formulaire de contact, par courrier à Vivaqua – bd de l'Impératrice 17-19 – 1000 Bruxelles ou par fax : 02/518.86.69 - <https://www.vivaqua.be/fr/plan-de-paiement/>

Pour solliciter le « tarif fuite » : <https://www.vivaqua.be/fr/tarifs-fuites/>

Pour plus d'informations <https://www.socialenergie.be/fr/eau/>

MESURES COVID-19

Suite à la crise du Covid-19, Vivaqua a pris des mesures spécifiques :

- les coupures d'eau sont suspendues jusqu'à la fin des mesures sanitaires
- un plan de paiement sur 10 mois sera accordé d'office pour toute facture émise et non encore payée et ce, quelle concerne un particulier ou une entreprise. Afin d'obtenir un plan de paiement, il faut adresser la demande par mail (plan.de.paiement@vivaqua.be ou afbetalingsplan@vivaqua.be)

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

- Vivaqua
- Le Service Énergie du CPAS
- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## LES OUTILS DISPONIBLES

- Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :
  - » Demande d'aide au CPAS
  - » Demande à Vivaqua de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s)
  - » Négociation d'un plan de paiement auprès de Vivaqua
- <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/>
- Le guide mesures sociales

## 4. Plans de paiement<sup>43</sup>

Des modalités d'octroi de plans de paiement ont été instaurées par Vivaqua en novembre 2018, dans le cadre d'une réflexion menée en collaboration avec les CPAS. Les voici :

Avant transmission du dossier à l'huissier de justice :

	Facture < 2 mois ET pas de facture annuelle antérieure encore ouverte	Facture > 2 mois OU une facture annuelle antérieure encore ouverte
<b>Consommation normale</b>	Plan de paiement de 10 mois maximum, l'utilisateur pouvant préciser le nombre de mois souhaités (si inférieur à 10 mois)	Passage obligé par le CPAS, même si l'utilisateur n'est pas bénéficiaire de l'aide du CPAS -> Plan de paiement de 12 mois maximum lorsque demandé par le CPAS
<b>Consommation anormale (très sensiblement supérieure à la moyenne des années antérieures) -&gt; fuites diverses</b>	Plan de paiement de 60 mois maximum, l'utilisateur pouvant préciser le nombre de mois souhaités (si inférieur à 60 mois)	Passage obligé par le CPAS, même si l'utilisateur n'est pas bénéficiaire de l'aide du CPAS -> plan de paiement de 60 mois maximum lorsque demandé par le CPAS

Après transmission du dossier à l'huissier de justice :

<b>Avant citation</b>	L'huissier est incité par Vivaqua à accorder un plan de paiement pour autant qu'il le juge raisonnable
<b>Après citation</b>	L'utilisateur doit se présenter à l'audience pour demander un plan de paiement au juge

<sup>43</sup> Plus d'informations sur le site du CASE : <http://www.socialenergie.be/fr/plans-de-paiement-vivaqua-nouvelles-modalites>



# FACTURES D'ÉNERGIE TROP LOURDES POUR LE BUDGET FAMILIAL

*« Je parviens à payer mes factures d'énergie  
mais elles sont trop lourdes pour mon budget »*

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Ce cas de figure conduit au déséquilibre budgétaire du ménage l'amenant à faire un choix entre les factures à honorer. De plus, payer des factures au détriment d'autres cause des problèmes collatéraux (problèmes de santé physique et psychologique, tensions au sein de la famille, dégradation du logement, ...).

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Cette problématique nécessite un accompagnement social approfondi et global afin d'identifier les raisons pour lesquelles ces factures d'énergie sont trop lourdes.

De quelle manière sont réparties les dépenses ? Tous les droits ont-ils été bien activés ?

Il est possible de faire appel à d'autres services plus spécifiques et de travailler en collaboration.

Au niveau de l'énergie, les points d'attention sont les suivants :

- Vérification générale :
  - » La facture correspond-elle bien à la situation de la

personne : nom, adresse, compteur, code EAN, situation de l'appartement ?

- » Sur la facture annuelle, les index sont-ils estimés ou réels ?
- » Sur les factures mensuelles : facture de base ou facture majorée de frais de rappel, ou mise en demeure ? Le fournisseur respecte-t-il les montants maximums prévus pour ces frais ? L'échéance est-elle adaptée ? Parfois les personnes paient en retard car elles perçoivent leurs revenus plus tard dans le mois. Il est possible de demander de modifier la date d'échéance.

Parfois, la personne ne mentionne pas la référence sur son virement et paie pour une ancienne facture. Elle pense alors avoir payé la facture du mois en cours et finalement paie toujours un rappel.

- Prix de l'énergie :

La personne a-t-elle droit au tarif social ? Est-il activé ?

Son contrat est-il avantageux au vu de sa situation ?

- Consommation importante :

Il est possible d'avoir une première évaluation de la consommation en se basant sur des consommations de référence.

Cependant, pour objectiver la situation et identifier des pistes d'actions, il vaut mieux réaliser une visite à domicile avec l'aide d'un conseiller.

La consommation dépend du bâti, de la configuration du logement, du comportement et de la compréhension des installations.

## MESURES COVID-19

Le tarif social a temporairement été étendu aux personnes qui bénéficient de l'intervention majorée et qui ont conclu un contrat d'énergie pour leur domicile (client résidentiel). Ce droit au tarif social couvre la période du 1er février 2021 au 31 décembre 2021 inclus.

Les clients qui bénéficieront de l'avantage le verront sur leur facture d'énergie au plus tôt en mai avec un effet rétroactif à partir du 1er février 2021.

L'octroi est, en principe, automatique mais des dysfonctionnements administratifs sont possibles (erreur dans les coordonnées, contrat d'énergie au nom d'une autre personne dans le ménage, ...). La demande peut alors être adressée au fournisseur à l'aide de l'attestation : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/Exemple-attestation-intervention-majorée.pdf> (à faire compléter par la mutuelle).

**LES ACTEURS COMPÉTENTS :**

- Le Service Énergie du CPAS
- Le Centre d'Appui SocialEnergie pour accompagner le travailleur social dans ses démarches et réaliser des visites à domicile
- Homegrade pour une visite à domicile, une analyse du logement et une information sur les aides financières existantes

**LES OUTILS DISPONIBLES**

- Les consommations de référence [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche\\_pratique\\_conso\\_reference\\_8.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Fiche_pratique_conso_reference_8.pdf)
- Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :
  - » Demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s)
  - » Transmission des index et rectification de la facture
  - » Demande d'application du Tarif Social (éventuellement avec effet rétroactif)

# INDÉPENDANT ET DIFFICULTÉ À PAYER LES FACTURES COMMERCIALES D'ÉNERGIE

*« Je suis indépendant et je n'ai pas payé  
mes factures commerciales »*

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Après la réception d'une mise en demeure pour impayé, la coupure peut survenir très vite dans le cadre d'un contrat commercial. En effet, celui-ci ne bénéficie pas des mêmes protections sociales que les contrats résidentiels.

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Pourront désormais bénéficier du statut de client protégé, les Bruxellois qui ont reçu une mise en demeure de leur fournisseur d'énergie, qui sont indépendants (ou aidant ou conjoint aidant) et bénéficient ou ont bénéficié du droit passerelle.

Attention, il s'agit des travailleurs indépendants dont l'alimentation en gaz et en électricité concerne leur lieu commun de vie et de travail en exécution d'un contrat de fourniture professionnel.

Cela exclut donc le petit commerçant qui ne vit pas là où se trouve son magasin. Mais par exemple, un coiffeur qui vit au-dessus de son salon de coiffure et qui a un contrat professionnel pour sa maison peut obtenir le statut s'il a bénéficié d'un droit de passerelle car il a dû arrêter son métier pendant la crise sanitaire.

Pour en bénéficier, il faut compléter le formulaire Covid-19 en ligne sur le site du régulateur BRUGEL ou le formulaire papier reçu avec la mise en demeure.

Ce statut leur permettra de bénéficier du tarif social pendant un an à partir de la date d'octroi et ainsi éviter temporairement la procédure de recouvrement de leur fournisseur commercial. Ce statut les protège également de la coupure.

À la fin du statut de client protégé, la suspension du contrat chez le fournisseur est terminée et le contrat avec le fournisseur commercial reprend sauf si le client est reconnu entre-temps comme client protégé tel que prévu aux articles 25 septies de l'Ordonnance Electricité et 20 quinquies de l'Ordonnance Gaz (1° il bénéficie du tarif social spécifique; 2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes; 3° il bénéficie de l'intervention majorée).

Le client protégé dont le statut étendu est terminé peut donc garder le statut s'il est dans les conditions habituelles pour l'obtenir mais devra avertir Sibelga 15 jours avant l'échéance du statut étendu.

Sibelga doit envoyer au client protégé trois mois avant la fin de l'échéance de 12 mois du statut une lettre recommandée ou par voie électronique lui rappelant la date d'échéance de son statut et les possibilités pour l'obtenir par les voies habituelles conformément aux articles 25 septies (Electricité) et 20 quinquies (Gaz) cités ci-dessus.

## **LES ACTEURS COMPÉTENTS**

- Brugel
- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

## **LES OUTILS DISPONIBLES**

Formulaire de demande : [https://www.brugel.brussels/covid\\_request\\_form](https://www.brugel.brussels/covid_request_form)

## DÉCOMPTÉ DE CHARGES DU PROPRIÉTAIRE

« J'ai reçu un décompte de charges de mon propriétaire »

### IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Les provisions de charges payées chaque mois ne sont pas toujours suffisantes pour couvrir les dépenses réelles. Le propriétaire demande alors une somme supplémentaire à son locataire, qui n'était pas prévue et augmente les provisions futures.

Il y a un risque d'incompréhension du décompte et la peur d'être volé ou arnaqué.

Le locataire risque aussi de se retrouver en situation d'impayé. Des tensions peuvent apparaître entre les deux parties locataire-propriétaire allant jusqu'au conflit et la rupture du bail.

### QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

#### Comprendre le décompte

Le décompte de charges est un document qui répartit, entre les occupants (propriétaires occupants ou locataires) d'un immeuble à appartements multiples, des frais facturés au niveau de l'ensemble de l'immeuble.

De quel décompte parle-t-on ?

- Décompte locatif des charges communes (qui concernent les parties communes de l'immeuble) : nettoyage, ascenseur, jardinage, etc.

- Décompte des charges privatives (qui concernent chaque logement).

Parmi les charges privatives figurent notamment les frais liés au chauffage, à la production d'eau chaude sanitaire et/ou à la distribution d'eau, lorsque les installations liées à ces services sont collectives. Ces charges sont supportées par l'occupant du logement (propriétaire ou locataire).

Ces frais de consommation spécifiques peuvent figurer sur un décompte de charges général, qui reprend à la fois des charges privatives et des charges communes. Ils peuvent aussi figurer sur un document indépendant produit par une « société de relevé » telle que Techem, Ista ou Aquatel.

En ce qui concerne les consommations de chauffage, de production d'eau chaude et de distribution d'eau froide, les décomptes de charges notifient :

- la quantité d'énergie et/ou d'eau consommée pour l'ensemble de l'immeuble
- la quantité d'énergie et/ou d'eau consommée par logement (si on peut la mesurer) ou la part de l'énergie et/ou de l'eau consommée globalement imputée à chaque logement (selon une clé de répartition)
- le montant à payer par logement.

#### Le décompte doit correspondre à la situation du ménage

Afin de mieux comprendre la situation de la personne, il faut se référer d'une part au bail et d'autre part aux installations collectives.

Il faut regarder ce que prévoit le bail en termes de charges, le montant demandé et si la somme demandée est sous forme de forfait ou de provisions.

Les forfaits ne correspondent pas à des charges réelles, ni aux frais de consommations réels. Il s'agit d'une somme fixée à l'avance que l'occupant est tenu de verser et qui est présumée couvrir les consommations. Le gestionnaire du logement ou le propriétaire n'est pas tenu de fournir à l'occupant un décompte de charges. Il peut toutefois choisir d'en transmettre un aux occupants à titre informatif mais ça n'implique aucun transfert d'argent (remboursement ou paiement du solde) entre les parties.

Les provisions correspondent au versement d'avances sur les charges et frais réels. Le gestionnaire du logement ou le propriétaire est alors obligé de communiquer un décompte de charges à ses occupants et doit leur garantir l'accès aux pièces justificatives des dépenses réelles (factures, preuves de paiement, etc.).

#### Bâtiment et installations collectives : chauffage, eau chaude eau froide

Les installations sont dites collectives lorsqu'un seul compteur d'eau (placé et relevé par Vivaqua) alimente l'ensemble de l'immeuble. Il en est de même quand la chaudière est commune à l'ensemble de l'immeuble. Elle peut soit fournir exclusivement le chauffage aux différents logements de l'immeuble, soit fournir le chauffage et l'eau chaude.

La facture d'énergie (gaz ou mazout) et/ou la facture d'eau sont réceptionnées et payées par le gestionnaire du logement ou le propriétaire. Celui-ci répartit ensuite les frais entre les occupants. Il y a alors décompte de charges.

Il varie donc en fonction du type d'installation dont dispose le bâtiment en termes de chauffage, de distribution d'eau froide ou de production d'eau chaude : le décompte porte soit sur

l'ensemble des postes, soit uniquement sur l'un ou l'autre.

#### **Visite à domicile**

La visite à domicile permettra de mieux comprendre la situation dans laquelle le locataire se trouve, surtout s'il peine à l'expliquer, à identifier les installations et à vérifier les relevés. C'est aussi l'occasion d'expliquer de manière très concrète le décompte de charges, et d'articuler les aspects juridiques et techniques.

### **LES ACTEURS COMPÉTENTS**

#### **Pour accompagner l'utilisateur dans ses démarches vis-à-vis du propriétaire :**

- Les Services Énergie et Logement des CPAS
- Atelier des droits sociaux
- Services de justice de proximité des communes
- Associations du Réseau Habitat
- Unions des locataires
- Syndicat des locataires

#### **Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches, la compréhension d'un décompte et/ou faire une visite à domicile :**

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## LES OUTILS DISPONIBLES

### Pour mieux comprendre le décompte de charges :

- <https://www.socialenergie.be/fr/factures/le-decompte-de-charges/>

### Pour mieux comprendre un décompte Ista et Techem : décomptes commentés :

- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Decompte\\_Ista\\_2-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Decompte_Ista_2-1.pdf)
- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Releve\\_Ista-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Releve_Ista-1.pdf)
- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Decompte\\_Techem-1.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Decompte_Techem-1.pdf)
- [https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4\\_Releve\\_Techem\\_3.pdf](https://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/A4_Releve_Techem_3.pdf)

# CONTRAT ET PRIX GAZ- ÉLECTRICITÉ

## FIN DU CONTRAT D'ÉNERGIE

« Mon contrat d'énergie arrive à échéance »

### IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

En Région bruxelloise, et selon la législation régionale, tout contrat de fourniture pour client résidentiel (contrat privé) est conclu pour une durée minimum de 3 ans.

En général, les conditions générales des fournisseurs prévoient par défaut la reconduction tacite du contrat aux mêmes conditions pour des périodes successives de 12 mois.

Au terme du contrat, le fournisseur a la possibilité de s'opposer à la reconduction tacite. Ce cas de figure se présente le plus souvent lorsqu'il y a eu des impayés pendant la durée du contrat. Cependant, le fournisseur doit prévenir le client par écrit au moins un mois avant le terme du contrat pour lui permettre de choisir un nouveau fournisseur.

Si le client ne réalise pas les démarches pour souscrire un nouveau contrat, il risque une coupure (sans qu'une décision de justice soit nécessaire).

MESURES COVID-19

Le Gouvernement bruxellois a prolongé la période (hivernale) d'interdiction des coupures de gaz et d'électricité jusqu'au 31/05/2021<sup>1</sup>.

Sibelga, en tant que fournisseur social, continuera d'assurer la fourniture de l'énergie auprès des clients concernés par la trêve jusqu'au 31 mai 2021 inclus.

Cette protection prenant fin le 31 mai 2021, il est impératif que les personnes concernées souscrivent un contrat à temps

<sup>1</sup> Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 mars 2021 prolongeant la période hivernale 2020-2021

- auprès d'un autre fournisseur afin d'éviter une coupure.

!!! La prolongation de la trêve hivernale ne couvre que les coupures habituellement interdites durant cette période (coupures sur décision d'un Juge de paix et coupures pour End Of Contract).

Les coupures pour MOZA ou consommation sans contrat peuvent avoir lieu. Celles-ci n'ont pas été réalisées pendant une partie du confinement, en raison de la limitation des déplacements des techniciens de Sibelga.

### QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

Il est important de vérifier si le contrat arrive effectivement à échéance. Certains fournisseurs ne respectent pas les durées de contrat et essaient d'y mettre fin de manière anticipée. Dans ce cas de figure, n'hésitez pas à contester (avec le soutien éventuel d'un service spécialisé).

Si le contrat se termine prochainement, il faut :

- Souscrire un nouveau contrat à temps chez un autre fournisseur. Pour éviter tout risque de coupure, il est impératif de souscrire un nouveau contrat un mois avant la date de fin du contrat en cours ou de la période de protection hivernale (la prise du contrat doit être formalisée). Le fournisseur sollicité a l'obligation de faire une offre, dans les 10 jours ouvrables de la demande sauf si le client a une dette auprès de ce fournisseur.
- S'assurer que le nouveau contrat est bien confirmé (par écrit) et prend cours.
- Si la personne est endettée auprès des différents fournisseurs d'énergie, solliciter le CPAS pour que la dette d'énergie la moins élevée soit prise en charge et permettre ensuite la souscription d'un nouveau contrat.



## LES ACTEURS COMPÉTENTS

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

Pour solliciter une aide financière :

- Le Service Énergie du CPAS

Pour vérifier si la procédure est légale, obtenir des informations supplémentaires, être conseillé dans les démarches à réaliser, être accompagné pour porter plainte, ... :

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## LES OUTILS DISPONIBLES

Compareurs des offres :

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

Lettres types disponibles <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :

- Demande copie du contrat d'énergie
- Demande d'aide financière au CPAS
- Formulaire de plainte : [https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire\\_Painte\\_Service\\_des\\_litiges.pdf](https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire_Painte_Service_des_litiges.pdf)

## RÉFÉRENCES JURIDIQUES

- Art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre)
- Art. 25 quater, al. 4 Ordonnance Electricité et 20 ter, al. 5 Ordonnance Gaz (contrat 3 ans minimum)

# CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

*« J'ai entendu que les prix étaient en baisse  
et j'aimerais changer de fournisseur »*

(Les personnes qui bénéficient du tarif social ne sont pas concernées. Le tarif social est le même chez tous les fournisseurs).

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Il n'y a pas de risques encourus sauf celui de payer son énergie de manière inutilement chère ou de souscrire un contrat inapproprié suite à un démarchage.

Le client peut changer de contrat à tout moment, sans indemnités de rupture. Il ne doit pas faire de démarches pour clôturer son ancien contrat. Son (nouveau) fournisseur se charge de l'ensemble des démarches dès la conclusion du nouveau contrat.

Le changement de fournisseur ou la négociation d'un nouveau contrat reste bien souvent très intéressant financièrement.

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- Rassembler les informations nécessaires et utiles à la comparaison des prix (la consommation, le contrat actuel, le prix payé, ...). Toutes ces informations sont disponibles sur la dernière facture annuelle.
- Comparer les prix et les offres avec l'aide éventuelle d'Infor GazElec.
- Souscrire un nouveau contrat chez un autre fournisseur.
- S'assurer que le nouveau contrat est bien confirmé (par écrit)

et prend cours.

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

**Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :**

- Infor GazElec

## LES OUTILS DISPONIBLES

**Compareurs des offres :**

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

**Lettres types disponibles** <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :

- Demande du contrat écrit
- Demande au fournisseur de décompte de dette(s) et copie(s) de facture(s)

## RÉFÉRENCES JURIDIQUES

- Art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre)
- Art. 18, §2/3 loi 29 avril 1999 (Electricité) et art. 15/5bis, §11/3 loi 12 avril 1965 (Gaz) : modalités de changement de fournisseur (rupture à tout moment par le client, pas d'indemnités,...)

# ABSENCE DE CONTRAT

*« J'ai contacté un fournisseur mais je n'ai jamais reçu le contrat »*

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Les risques encourus sont différents en fonction des situations :

- Si la personne est menacée d'une coupure (pour non-paiement ou en raison d'une fin de contrat) et que le changement de fournisseur ne se fait pas à temps, elle risque d'être coupée (sauf en période de protection hivernale).
- Si la personne souhaite simplement changer de fournisseur, elle risque probablement de rester chez son ancien fournisseur plus longtemps qu'espéré.
- Il arrive cependant que l'ancien contrat soit clôturé et que le nouveau ne soit pas actif. Le client est alors « sans contrat » (avec un risque de coupure et de tarif élevé appliqué par Sibelga pour la période « sans contrat »).

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

De manière générale, il est conseillé de garder des traces écrites de toute demande de contrat. Le non-respect des obligations du fournisseur sera plus facile à démontrer.

Le fournisseur peut refuser de proposer un contrat uniquement dans le cas de figure où le client a une dette chez lui. En dehors de cela, il a obligation de faire offre.

Si après avoir été interpellé, le fournisseur ne donne toujours pas suite à la demande, il y a lieu de porter plainte auprès du régulateur Brugel, en mentionnant l'urgence éventuelle de la situation.

Il est également conseillé d'informer Sibelga des démarches entreprises pour éviter tout risque de coupure et de facturation élevée.

Si le client s'est retrouvé privé d'énergie alors qu'il avait fait les démarches nécessaires à temps, il peut prétendre à des indemnités.

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

**Pour accompagner dans les démarches vis-à-vis du fournisseur :**

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

**Pour accompagner le travailleur social dans ses démarches :**

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

**Pour déposer une plainte :**

- Le service des litiges de Brugel

## LES OUTILS DISPONIBLES

Lettre type disponible <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :

- Demande d'offre de contrat

**Formulaire plainte :** [https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire\\_Plainte\\_Service\\_des\\_litiges.pdf](https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire_Plainte_Service_des_litiges.pdf)

**Formulaire de demande d'indemnités :** <https://www.sibelga.be/uploads/assets/362/fr/20190228143531000000-Formulaire-Demande-d-indemnisation-Electricite-Gaz.pdf>

## RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre).

# EMMÉNAGEMENT DANS UN NOUVEAU LOGEMENT SANS SOUSCRIPTION DE CONTRAT D'ÉNERGIE

*« J'ai emménagé dans un logement mais je n'ai pas souscrit de contrat »*

## IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Un locataire peut emménager dans un logement, trouver le compteur ouvert et ne pas faire les démarches pour le reprendre à son nom et donc ne pas souscrire de contrat.

Cette situation est précaire car, à un moment donné, le gestionnaire de réseau Sibelga s'en apercevra et demandera de régulariser la situation de toute urgence. L'énergie consommée devra être payée. Si le client ne souscrit pas un contrat, il sera coupé.

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- Souscrire un nouveau contrat à temps chez un autre fournisseur.

Pour éviter tout risque de coupure, il est impératif de souscrire un nouveau contrat rapidement.

Le fournisseur sollicité a l'obligation de faire une offre, dans les 10 jours ouvrables de la demande sauf si le client a une dette auprès de ce fournisseur.

- S'assurer que le nouveau contrat est bien confirmé (par écrit) et en cours.

- Si la personne est endettée auprès des différents fournisseurs d'énergie, solliciter le CPAS pour que la dette d'énergie la moins élevée soit prise en charge et permettre ensuite la souscription d'un nouveau contrat.

### **LES ACTEURS COMPÉTENTS**

**Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :**

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

**Pour solliciter une aide financière :**

- Le Service Énergie du CPAS

**Pour vérifier si la procédure est légale, obtenir des informations supplémentaires, être conseillé dans les démarches à réaliser, être accompagné pour porter plainte, ... :**

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

### **LES OUTILS DISPONIBLES**

**Compareurs des offres :**

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

### **RÉFÉRENCES JURIDIQUES**

Art. 25 ter Ordonnance Electricité et 20 bis Ordonnance Gaz (obligation de faire offre).

## **PRIX DE L'ÉNERGIE, LE TARIF SOCIAL**

*« Je pense avoir droit au tarif social »*

### **IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS**

Le tarif social est en principe octroyé de manière automatique sur base des informations du registre national, de la banque carrefour et des données des fournisseurs d'énergie.

En réalité, cette automaticité n'est pas parfaite. Des erreurs administratives sont possibles.

Le risque est qu'une personne ne bénéficie pas du tarif auquel elle ou un membre de son ménage a droit.

### **QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?**

- Vérifier si la personne bénéficie déjà ou pas du tarif social. Comment ?
  - » En examinant le tarif appliqué sur sa facture annuelle.
  - » En interrogeant le fournisseur.
- Vérifier si la personne ou quelqu'un de son ménage entre dans les catégories d'octroi :
  - » Les locataires de logements sociaux

Les locataires de logements sociaux dont le chauffage est assuré par une chaudière collective au gaz naturel bénéficient du tarif social pour autant que la société de logement en ait fait la demande. La société de logement répercute le tarif aux locataires via le décompte de charges. Le tarif social ne s'applique qu'au gaz et non à l'électricité.

- » Les personnes bénéficiant d'une des interventions suivantes du CPAS :
  - \* un revenu d'intégration ;
  - \* une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration ;
  - \* une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'Etat (sauf pour les étudiants étrangers qui dépendent du CPAS ou les personnes en séjour illégal) ;
  - \* une avance sur : le revenu garanti aux personnes âgées (GRAPA) ou l'allocation aux personnes handicapées.
- » Les personnes bénéficiant d'une des interventions suivantes du SPF Sécurité sociale :
  - \* une allocation de remplacement de revenus aux personnes handicapées ;
  - \* une allocation d'intégration aux personnes handicapées ;
  - \* une allocation d'aide aux personnes âgées ;
  - \* une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
  - \* une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale de 66%.
- » Les personnes bénéficiant d'une des interventions suivantes de l'Office National des Pensions :
  - \* le revenu garanti aux personnes âgées de +65 ans ;
  - \* la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
  - \* une allocation aux personnes handicapées sur la base d'une incapacité de travail de 65% ;
  - \* une allocation pour l'aide d'une tierce personne.
- Si la personne est dans les conditions d'octroi, demander une attestation à l'organisme compétent et la transmettre au

fournisseur en lui demandant d'appliquer le tarif social avec effet rétroactif.

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

**Pour accompagner la personne dans ses démarches :**

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

**Pour accompagner le travailleur social dans les démarches à réaliser :**

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## LES OUTILS DISPONIBLES

**Lettres types disponibles** <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :

- Demande d'application du tarif social
- Demande d'application du tarif social avec effet rétroactif

**MESURES COVID-19** Le tarif social a temporairement été étendu aux personnes qui bénéficient de l'intervention majorée et qui ont conclu un contrat d'énergie pour leur domicile (client résidentiel). Ce droit au tarif social couvre la période du 1er février 2021 au 31 décembre 2021 inclus.

Les clients qui bénéficieront de l'avantage le verront sur leur facture d'énergie au plus tôt en mai avec un effet rétroactif à partir du 1er février 2021.

L'octroi est en principe automatique mais des dysfonctionnements administratifs sont possibles (erreur dans les coordonnées, contrat d'énergie au nom d'une autre personne dans le ménage, ...). La demande peut alors être

adressée au fournisseur à l'aide de l'attestation : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/Exemple-attestation-intervention-majoree.pdf> (à faire compléter par la mutuelle).

# LOGEMENT



## EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

« Les équipements de mon logement dysfonctionnent »

### IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Des équipements ou installations qui présentent un défaut ou qui sont en mauvais état représentent un risque réel pour la sécurité des habitants et une augmentation probable des consommations.

Une chaudière qui dysfonctionne peut engendrer une intoxication au monoxyde de carbone et provoquer des séquelles irréversibles. Un frigo vétuste peut consommer jusqu'à 4 fois plus qu'un frigo neuf, ce qui peut facilement faire augmenter la facture d'électricité de 50€. Une chasse d'eau qui fuit peut rapidement amener à payer un surplus de 800€.

### QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

La première chose à faire est de réaliser un diagnostic avec l'aide d'une association ou en appelant le technicien compétent pour le problème rencontré.

Les propriétaires devront au plus vite remettre l'équipement en état.

Les locataires quant à eux, devront dès le début avertir leur propriétaire du problème et entamer avec lui un dialogue afin de voir s'il est prêt à le résoudre.

La difficulté est d'identifier à qui incombent les réparations. Si le principe de base paraît simple : « les entretiens et les petites réparations sont à charge du locataire. Le reste est à charge du propriétaire ». Dans la pratique, c'est beaucoup plus complexe car il existe une série de cas d'exceptions; le logement respecte-t-il les normes en vigueur ? Qu'est-il inscrit dans le bail ? S'agit-

il d'un problème de vétusté ou d'un cas de force majeure ? Le dégât est-il dû à un mauvais usage du locataire ou d'un de ses proches ?

### LES ACTEURS COMPÉTENTS

**Pour l'accompagnement du locataire dans ses démarches :**

- Réseau Habitat (accompagnement du locataire et du propriétaire, conseil en rénovation, diagnostic et développement local intégré) <http://reseauhabitat.be/associations/>
- Union des locataires
  - Union des Locataires d'Anderlecht-Cureghem
  - Union des Locataires de Saint-Gilles
  - Union des Locataires de Schaerbeek
  - Union des Locataires Quartier Nord
- Logement sociaux : Assistant(e) social(e) de la SISP ou détaché(e) du SASLS (Service d'accompagnement social aux locataires sociaux)

**En cas d'insalubrité :**

- Service logement des communes
- Direction de l'inspection régionale du logement (DIRL)

**Pour obtenir une aide financière - un accompagnement social :**

- Le Service Énergie du CPAS (aide administrative, compréhension des factures ou des décomptes de charges, explication des procédures et mesures sociales, conseils pour le changement de fournisseur, réorientation, négociation de plans de paiement, ouverture de droits (tarif social, clients protégés), prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires)



sur base d'une enquête sociale, accompagnement à la gestion de leur(s) consommation(s)). <https://www.brulocalis.brussels/fr/federation-des-cpas-bruxellois/>

**Pour réaliser une médiation entre les parties :**

- Services de médiation des communes
- Syndicat des locataires

**Pour établir un diagnostic énergie :**

- Homegrade

### LES OUTILS DISPONIBLES

- Energiguide : <https://www.energiguide.be/fr/questions-reponses/combien-les-appareils-electromenagers-consomment-ils/71/>
- SocialEnergie : <https://www.socialenergie.be/fr/logement/>

## LIMITEUR DE PUISSANCE ET COUPURE

*« Un limiteur de puissance a été placé chez moi »*

### IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Le limiteur de puissance est un dispositif technique, placé sur le compteur d'électricité, qui limite la puissance électrique dont dispose un ménage. Cela signifie que le ménage ne peut pas utiliser simultanément de nombreux appareils électriques. À Bruxelles, depuis fin 2011, la puissance est limitée à 10 ampères (ou 2300 watts), ce qui permet, en principe, d'utiliser une taque de cuisson électrique, un frigo et une télévision simultanément.

### QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

#### Analyser la situation

Le limiteur de puissance est placé et retiré par Sibelga à la demande du fournisseur. Pour connaître le motif du placement (et vérifier s'il est justifié), il faut contacter le fournisseur et éventuellement Sibelga.

En cas de doute sur la légitimité du placement ou du maintien du limiteur, n'hésitez pas à contacter le Centre d'Appui SocialEnergie.

#### Solliciter le CPAS

Le CPAS peut demander de rétablir la puissance initiale de l'installation si le limiteur de 2300 watts empêche le bon fonctionnement :

- d'appareillages de santé ou d'assistance aux personnes,
- d'un système de cuisson des aliments,

- de l'approvisionnement en eau chaude sanitaire,
- d'un système de chauffage des pièces de vie, lorsque le chauffage électrique n'est pas le système de chauffage principal du logement,
- de ventilation mécanique contrôlée.

### **Négocier un plan de paiement**

Le client peut également demander le retrait du limiteur s'il a payé la moitié de sa dette et négocié un plan de paiement pour le solde restant dû.

### **Solliciter le statut de client protégé**

Conditions: voir page 8 et 9.

Une fois le statut de client protégé obtenu, le client peut demander le retrait du limiteur de puissance.

Lorsqu'il y a divergence d'interprétation entre le fournisseur et le client, il est vivement conseillé de porter plainte auprès de Brugel via le formulaire disponible en ligne.

Par ailleurs, en cas de placement indu d'un limiteur de puissance, une indemnité peut être demandée dans les 60 jours du placement du limiteur ou de la connaissance du placement indu. Elle s'élève à 75€/jour, avec un maximum de 1125€.

## **LES ACTEURS COMPÉTENTS**

### **Pour accompagner la personne dans ses démarches :**

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

### **Pour accompagner le travailleur social dans les démarches à réaliser :**

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## **LES OUTILS DISPONIBLES**

- SocialEnergie : <https://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/limiteur-de-puissance/>
- Formulaire de plainte : <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire-Plainte-Service-des-litiges.pdf>
- Formulaire de demande d'indemnités : <https://www.sibelga.be/uploads/assets/362/fr/20190228143531000000-Formulaire-Demande-d-indemnisation-Electricite-Gaz.pdf>

## **RÉFÉRENCES JURIDIQUES**

Art. 32septies, §1bis Ordonnance Electricité

# COUPURE DE GAZ, D'ÉLECTRICITÉ

« Je n'ai plus d'électricité/de gaz »

Certaines situations peuvent conduire à une coupure :

- Une situation de factures impayées

Voir la partie « difficulté à payer les factures d'énergie » : « Je ne parviens pas à payer mes factures et ma situation n'est pas directement liée à la crise Covid-19 », page 5.

- Une fin de contrat

Voir partie « contrat et prix gaz-électricité, fin du contrat d'énergie » : « Mon contrat d'énergie arrive à échéance », page 24.

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- Souscrire un nouveau contrat à temps chez un autre fournisseur
- Solliciter le CPAS pour que la dette d'énergie la moins élevée soit prise en charge et permettre ensuite la souscription d'un nouveau contrat, dans le cas où la personne est endettée auprès des différents fournisseurs d'énergie.
- Demander par écrit aux fournisseurs de justifier la situation, si la menace de coupure ne semble pas correcte. Les situations qui peuvent être rencontrées sont :
  - » le fournisseur met fin au contrat avant son échéance,
  - » le fournisseur demande une interruption des fournitures sans jugement.

- Porter plainte auprès du Service des litiges de Brugel, en invoquant l'urgence.
- Introduire une demande d'indemnisation en cas de coupure non justifiée

**MESURES COVID-19** Le Gouvernement bruxellois a prolongé la période (hivernale) d'interdiction des coupures de gaz et d'électricité jusqu'au 31/05/2021.

Sibelga, en tant que fournisseur social, continuera d'assurer la fourniture de l'énergie auprès des clients concernés par la trêve jusqu'au 31 mai 2021 inclus.

## LES ACTEURS COMPÉTENTS

**Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres :**

- Infor GazElec
- Le Service Énergie du CPAS

**Pour solliciter une aide financière :**

- Le Service Énergie du CPAS

**Pour porter plainte en cas de coupure abusive :**

- Service des litiges de Brugel

**Pour vérifier si la procédure est légale, obtenir des informations supplémentaires, être conseillé dans les démarches à réaliser, être accompagné pour porter plainte, ... :**

- Le Centre d'Appui SocialEnergie

## LES OUTILS DISPONIBLES

### Comparateurs des offres :

- <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>
- <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

**Formulaire de demande d'indemnités :** <https://www.sibelga.be/uploads/assets/362/fr/20190228143531000000-Formulaire-Demande-d-indemnisation-Electricite-Gaz.pdf>

### Formulaire plainte (Service des litiges de Brugel) :

- [https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire\\_Plainte\\_Service\\_des\\_litiges.pdf](https://www.brugel.brussels/publication/document/formulaires/2020/fr/Formulaire_Plainte_Service_des_litiges.pdf)

**Lettres types disponibles** <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :

- Demande copie du contrat d'énergie
- Demande d'aide financière au CPAS

## RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Art. 25 sexies Ordonnance Electricité et 20 quater Ordonnance Gaz (procédure recouvrement, limiteur), art. 25 octies et 20 sexies (procédure judiciaire), art. 25 ter et 20 bis (obligation de faire offre).

## COUPURE D'EAU

« Je n'ai plus d'eau »

Dès l'envoi de la mise en demeure par Vivaqua, le consommateur dispose de 15 jours calendrier pour payer sa facture. Passé ce délai, Vivaqua peut intenter une action en justice pour couper la fourniture d'eau du consommateur.

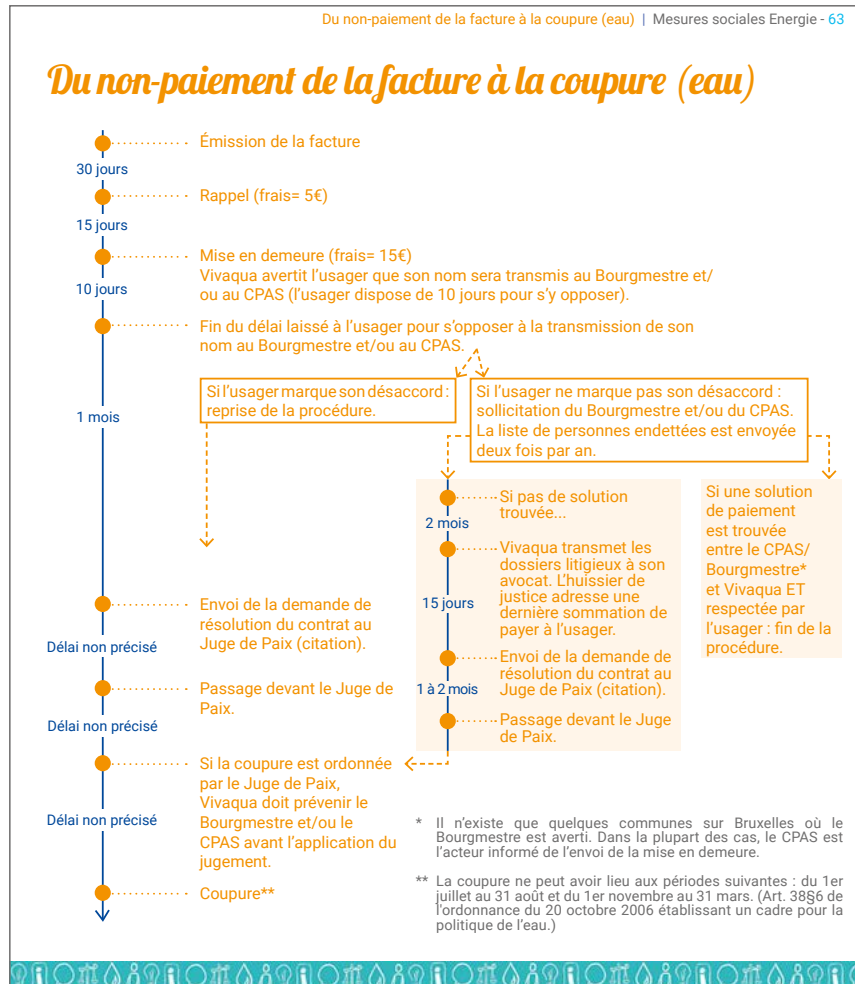
Toutefois, Vivaqua ne peut saisir la justice que deux mois après avoir sollicité l'avis du bourgmestre ou du président du CPAS de la commune où réside le consommateur. Ces derniers peuvent prendre contact avec l'usager en défaut de paiement afin de trouver une solution à l'amiable. Si aucune solution n'est trouvée avec le CPAS, la procédure suit son cours et Vivaqua se présente devant le Juge de Paix.

Le consommateur peut s'opposer à ce que ses données soient transmises au bourgmestre ou au CPAS. Dans ce cas, il doit manifester son opposition par lettre recommandée dans les 10 jours suivant la mise en demeure.

Si le Juge se prononce en faveur de la coupure d'eau, Vivaqua doit notifier cette décision au CPAS ou au bourgmestre avant de procéder à la coupure effective.

La coupure ne peut pas avoir comme effet de priver d'eau :

- Un nouveau locataire d'un immeuble unifamilial.
- Un usager résidant dans un immeuble à appartements multiples, équipé d'un seul compteur d'eau commun à tout l'immeuble, si l'usager apporte la preuve du paiement de ses consommations auprès de l'abonné (généralement, le propriétaire).



Ligne du temps « Du non-paiement de la facture à la coupure (eau) » - Guide mesures sociales - <https://www.socialenergie.be/fr/>

## Interdiction de coupure

Aucune coupure d'eau ne peut avoir lieu du 1er juillet au 31 août et du 1er novembre au 31 mars.

Les seules exceptions concernent des impératifs d'ordre technique ou de sécurité.

Les démarches préalables à une éventuelle coupure ne sont pas d'application pour une personne morale ou les usages professionnels de l'eau dans le cadre d'une activité libérale, commerciale, artisanale, industrielle, de services ou administrative.

## QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

- Vérifier que la procédure a bien été respectée et qu'il y a bien eu un jugement. Si ce n'est pas le cas, il faudra contacter Vivaqua et mettre en évidence le défaut de procédure.
- Regarder dans le jugement si la demande de coupure porte sur un point de fourniture (une adresse) ou si elle est au nom d'une personne. Regarder si le jugement coïncide avec la situation de la personne ou s'il s'agit d'une erreur.
- Demander la réouverture du compteur. Vivaqua procèdera à sa réouverture à deux conditions :
  - » Soit le client paie intégralement ses dettes.
  - » Soit le CPAS fait part de sa décision, par écrit, de prendre en charge l'apurement de l'intégralité de la dette.

Les CPAS disposent d'un fonds social de l'eau qui permet éventuellement, sur base d'une enquête sociale, de prendre en charge une ou des factures d'eau.

## MESURES COVID-19

Vivaqua, pour des raisons sanitaires liées à la crise du coronavirus, ne procédera à aucune coupure d'eau jusqu'à la fin des mesures sanitaires.

Vivaqua propose cette mesure pour faciliter le paiement des factures :

- un plan de paiement sur 10 mois sera accordé d'office pour toute facture émise et non encore payée, et ce, quelle concerne un particulier ou une entreprise. Afin d'obtenir un plan de paiement, il faut adresser la demande par mail (plan.de.paiement@vivaqua.be ou afbetalingsplan@vivaqua.be)

### LES ACTEURS COMPÉTENTS

- Vivaqua
- Le Service Énergie du CPAS (aide administrative, explication des procédures et mesures sociales, négociation de plans de paiement, ouverture de droits, prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires sur base d'une enquête sociale).  
<https://www.brulocalis.brussels/fr/federation-des-cpas-bruxellois/>
- Centre d'Appui SocialEnergie

### LES OUTILS DISPONIBLES

**Lettre type disponible** <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> :

- Demande d'aide financière au CPAS

# JUSTICE



## JUSTICE : AUDIENCES, EXÉCUTION DU JUGEMENT, ETC

*« J'ai reçu un jugement et je veux le contester, comment faire et dans quel délai ? »*

Pour contester un jugement, il est en principe possible de faire appel<sup>1</sup> ou opposition<sup>2</sup>. Pour savoir quel recours est ouvert, il est important de savoir si la personne était présente à l'audience ou pas (jugement contradictoire ou jugement par défaut) et quels sont les montants en jeu.

Dans le cas d'un jugement rendu par défaut, on peut faire appel pour des jugements qui concernent un montant de plus de 2000€ (Juge de Paix) ou 2500€ (Tribunal de première instance). Si le jugement n'est pas susceptible d'appel (montants inférieurs aux plafonds), on peut faire opposition.

Dans le cas d'un jugement contradictoire, on peut faire appel, pour des jugements qui concernent un montant de plus de 2000€ (Juge de Paix) ou 2500€ (Tribunal de première instance). Si le jugement porte sur un montant inférieur à ces plafonds, il n'est pas susceptible d'appel.

Bon à savoir : C'est le dernier montant qui a été demandé qui détermine la possibilité de faire appel ou pas (ce n'est pas le montant octroyé par le juge). Pour calculer ce montant, on ne tient pas compte des intérêts postérieurs à l'introduction de la

<sup>1</sup> L'appel est une voie de recours qui permet de contester un jugement. L'affaire est alors transmise à un autre juge, hiérarchiquement supérieur, qui rend une nouvelle décision judiciaire. Il peut soit confirmer le jugement contesté, soit rendre une décision différente.

<sup>2</sup> L'opposition est un recours qui permet de contester une décision judiciaire rendue en l'absence d'une partie (jugement par défaut). L'affaire est alors renvoyée au juge, qui la réexamine et rend un nouveau jugement, après avoir entendu toutes les parties. En matière civile, l'opposition n'est autorisée que lorsque le jugement n'est pas susceptible d'appel.

procédure en justice, des frais de procédure (les dépens) et des astreintes éventuelles.

Il faut introduire le recours au plus tard un mois après la signification ou la notification du jugement.

*« J'ai reçu une citation/requête m'invitant à une audience, la crise sanitaire aura-t-elle un impact? »*

La crise sanitaire a amené les tribunaux à travailler différemment. Selon différents paramètres, il se peut que l'audience ait lieu de manière classique (présence physique au tribunal) ou que le tribunal propose une audience par vidéoconférence. Vu que cela évolue constamment, le plus efficace pour avoir des renseignements fiables sur un cas précis est de prendre contact avec le greffe du tribunal en question.

En tout état de cause, nous rappelons l'importance de ne pas faire défaut et de se rendre à l'audience pour faire valoir ses droits et pour obtenir un jugement tenant compte de la situation personnelle de l'utilisateur et, le cas échéant, un plan de paiement raisonnable.



Une équipe d'avocats de l'Aide juridique, spécialisés en énergie, s'est constituée depuis peu. Si la personne entre dans les conditions de l'aide juridique, un de ces avocats peut être sollicité via le Centre d'Appui SocialEnergie.

### « Après l'audience, que va-t-il se passer ? »

Après l'audience, les parties reçoivent la notification du jugement. La partie « gagnante » peut alors faire signifier le jugement via huissier afin qu'il puisse sortir ses effets.

Vu la crise sanitaire, même si le jugement est signifié, il ne pourra sortir ses effets de suite car des mesures ont été adoptées :

- En matière de gaz et électricité, la trêve hivernale a été prolongée jusqu'au 31 mai 2021, donc aucune coupure ne pourra être réalisée avant cette date.
- En matière d'eau, une mesure similaire a été adoptée. Vivaqua ne procédera à aucune coupure d'eau jusqu'à la fin des mesures sanitaires.
- En matière de logement, il y a un moratoire sur les expulsions. Ainsi, l'exécution de toutes les décisions judiciaires et administratives ordonnant une expulsion de domicile est automatiquement suspendue jusqu'au 25 avril 2021 inclus.

## DÉLAIS DE PRESCRIPTION

### « Mon fournisseur me réclame le paiement de factures anciennes. Puis-je contester ? »

Le délai de prescription est le délai au-delà duquel un fournisseur ne peut plus réclamer une dette à un consommateur. Les dettes d'énergie et d'eau sont prescrites au bout de 5 ans (article 2277, alinéa 2 du Code civil). La loi ne prévoyant pas de point de départ clair, la jurisprudence propose un point de départ à partir de l'échéance de la facture concernée.



**CONSOMMATION**

## AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION

*« Avec le confinement, j'ai peur que ma consommation ait fortement augmenté »*

### IDENTIFIER LES RISQUES ENCOURUS

Suite à la période de confinement, il est fort probable que les consommations d'énergie et eau auront augmenté.

Avec toute la prudence nécessaire due au manque d'informations à l'heure actuelle, nous envisageons une hausse de 5% sur les factures annuelles de gaz, d'électricité et d'eau.

La consommation d'énergie et d'eau varie considérablement en fonction de nombreux facteurs spécifiques (qualité des équipements, état de l'installation, performance énergétique du logement, comportement, etc.). Il est donc nécessaire, en cas de différence importante entre la consommation de référence (moyenne Bruxelloise, par exemple) et la consommation réelle, de vérifier les causes de cette surconsommation.

### QUELS SONT LES LEVIERS D'ACTION ?

#### Relever ses compteurs

- Pour l'électricité : la consommation d'électricité est toujours exprimée en kWh, tant sur le compteur que sur la facture.
- Pour l'eau : la consommation d'eau est mesurée en m<sup>3</sup> (unité de volume).
- Pour le gaz : la consommation n'est pas toujours exprimée

avec les mêmes unités de mesure :

- » Sur le compteur, la consommation de gaz est mesurée en m<sup>3</sup> (unité de volume).
- » Sur la facture, elle est toujours exprimée en m<sup>3</sup> et est également exprimée sous sa forme convertie en kWh.

#### Comparer à la consommation de l'année précédente

Sur base de la facture de décompte (alias régularisation ou clôture) de l'année précédente et en tenant compte que celle-ci couvre la même période et les mêmes saisons (pour le chauffage), il est possible d'anticiper la consommation de l'année en cours.

Dans certaines situations, la facture de régularisation peut porter sur une période supérieure ou inférieure à un an. Dans ce cas, il vous faudra procéder à une annualisation de la consommation. Un outil pour ce faire est référencé à la page suivante.

#### Comparer à la consommation de référence

Déceler une situation de « sur-consommation » ou de « sous-consommation » énergétique chez un ménage peut s'avérer difficile. Pour déterminer si la consommation d'un ménage se situe « dans la moyenne », il est utile de pouvoir comparer la consommation réelle du ménage à la consommation moyenne d'un ménage vivant dans des conditions similaires. Un outil vous est également proposé ci-dessous.

#### Anticiper l'augmentation de la facture de décompte

Il est possible d'ajuster le montant des factures intermédiaires

sur simple demande à votre fournisseur. Lors de l'établissement de la facture de décompte, le calcul prendra alors en compte l'ensemble des acomptes et facturera sur base des frais réels (relevé des compteurs).

En cas de difficulté de paiement, il est possible de négocier un plan de paiement, avec ou sans l'appui d'un service social ou de médiation de dettes. Les CPAS disposent également d'un fonds d'aide, octroyé sur base d'une enquête sociale, pour ce genre de demandes.

### **Changer de fournisseur**

Pour souscrire un nouveau contrat d'énergie et comparer les offres, il existe l'asbl Infor GazElec ou des comparateurs en ligne (Brusim, Creg Scan, ...).

### **Se faire accompagner dans une guidance sociale énergétique**

L'accompagnement vous permettra de suivre la consommation de manière régulière, de mieux comprendre le fonctionnement de l'installation et d'arriver à prévoir l'impact de la consommation sur la facture de décompte (alias régularisation ou clôture).

Certains CPAS et les associations membres du Réseau Habitat proposent ce genre d'accompagnements.

### **LES ACTEURS COMPÉTENTS**

- Le Service Énergie du CPAS (aide administrative, explication des procédures et mesures sociales, négociation de plans de paiement, ouverture de droits (tarif social, clients protégés), prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires

sur base d'une enquête sociale) : <https://www.brulocalis.brussels/fr/federation-des-cpas-bruxellois/>

- Centre d'Appui SocialEnergie
- Infor GazElec
- Réseau Habitat
- Associations d'accompagnement social (aide sociale généraliste favorisant l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc.) : <https://www.fdss.be/fr/member/>

### **LES OUTILS DISPONIBLES**

- Consommations de référence : <https://www.socialenergie.be/fr/consommation/consommations-de-reference/comparer-aux-consommations-de-reference/>
- Annualisation : <https://www.socialenergie.be/fr/consommation/connaitre-la-consommation/annualisation/>

# CONTACTS UTILES



## POUR ACCOMPAGNER LE TRAVAILLEUR SOCIAL DANS SES DÉMARCHES

### LE CENTRE D'APPUI SOCIALENERGIE

Tous les jours de 9h30 à 16h30

Téléphone 02 526 03 00

E-mail [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

Site <http://www.socialenergie.be>

### CENTRE D'APPUI AUX SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES

Tous les jours de 9h à 16h30 par téléphone ou par mail

Téléphone 02 217 88 05

E-mail [info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)

Site <http://www.mediationdedettes.be>

## POUR ACCOMPAGNER L'USAGER DANS SES DÉMARCHES

### LE SERVICE ÉNERGIE DU CPAS DE LA COMMUNE

Aide administrative, compréhension des factures ou des décomptes de charges, explication des procédures et mesures sociales, conseils pour le changement de fournisseur, réorientation, négociation de plans de paiement, ouverture de droits (tarif social, clients protégés), prise en charge d'impayés et/ou de factures intermédiaires sur base d'une enquête sociale, accompagnement à la gestion de leur(s) consommation(s)

Site <https://www.brulocalis.brussels/fr/federation-des-cpas-bruxellois/>

### INFOR GAZELEC

Tous les jours de 09h à 12h30 et de 13h30 à 17h à l'exception du jeudi matin

Téléphone 02 209 21 90

E-mail [info@gazelec.info](mailto:info@gazelec.info)

Site <http://www.inforgazelec.be>

### RÉSEAU HABITAT

Accompagnement, conseil en rénovation et développement local intégré

Site <http://reseauhabitat.be/associations/>

## ASSOCIATIONS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Aide sociale généraliste favorisant l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc.

Site <https://www.fdss.be/fr/member/>

## BRUGEL

Tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 16h

Téléphone 0800 97 198 ou 02 563 02 00

E-mail [info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

Site <https://www.brugel.brussels/>

Le service des litiges de Brugel

<https://www.litigesenergie.brussels/>

Pour obtenir le statut client protégé

<https://www.brugel.brussels/page/client-protége-covid-19>

## VIVAQUA

Téléphone 02 518 88 08/10

E-mail [info@vivaqua.be](mailto:info@vivaqua.be)

Site <https://www.vivaqua.be/>

## HOMEGRADE

Du mardi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 17h

Téléphone 1810 ou 02 219 40 60

E-mail [info@homegrade.brussels](mailto:info@homegrade.brussels)

Site <https://homegrade.brussels>

## DIRECTION DE L'INSPECTION RÉGIONALE DU LOGEMENT (DIRL)

Lundi, mercredi et vendredi de 9h à 11h30

Téléphone 02 204 12 80

E-mail [inspectiondulogement@sprb.brussels](mailto:inspectiondulogement@sprb.brussels)

## ATELIER DES DROITS SOCIAUX

Téléphone 02 512 02 90

E-mail [aidesociale@ladds.be](mailto:aidesociale@ladds.be)  
[droitdubail@ladds.be](mailto:droitdubail@ladds.be)  
[emploi@ladds.be](mailto:emploi@ladds.be)

Site <http://atelierdroitssociaux.be/page/permanences-juridiques>

## SYNDICAT DES LOCATAIRES

Tous les jours de 10h à 16h

Téléphone 02 522 98 69

Site <https://syndicatdeslocataires.wordpress.com>

**UNION DES LOCATAIRES****Union des Locataires d'Anderlecht-Cureghem**

Lundi de 14h à 17h, Jeudi de 9h à 12h

Téléphone 02 520 21 29

**Union des Locataires de Saint-Gilles**

Mardi de 14h à 16h, Jeudi de 10h à 12h

Téléphone 02 538 70 34

**Union des Locataires de Schaerbeek**

Lundi au vendredi de 9h à 17h

Téléphone 02 218 52 66

**Union des Locataires Quartier Nord**

Tous les jours

Téléphone 02 203 48 57

**SASLS**

Service d'accompagnement social aux locataires sociaux

Téléphone 02 502 88 15

**SERVICES DE MÉDIATION DES COMMUNES**Site <https://social.brussels/search>**SERVICE LOGEMENT DES COMMUNES**Site <https://social.brussels/search>**SERVICES JURIDIQUES**Site <https://social.brussels/search>**SPP INTÉGRATION SOCIALE**Site <https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/coronavirus-covid-19>



social**energie**

Un projet de la Fédération  
des Services Sociaux



[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



**Publication** Réseau Vigilance Eau Gaz Electricité // **Réalisation** Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux

**Editeur responsable** Céline Nieuwenhuys, FdSS, rue Gheude 49 à 1070 Anderlecht