

ACCÈS À L'EAU, GAZ OU ÉLECTRICITÉ : ÉVITER LES COUPURES

FICHE PRATIQUE À DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

POUR QUELLES DEMANDES ? COMMENT DÉTECTER UN PROBLÈME D'ÉNERGIE ? (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)

« J'ai du retard dans le paiement de mes factures d'énergie »

« Je ne comprends pas mon décompte de charges »

« Je ne m'en sors pas financièrement, est-ce que des aides existent ? »

« On m'a placé un limiteur de puissance »

« J'ai des problèmes dans mon logement »

« Mon propriétaire a coupé mon compteur »

« Peut-être que j'ai droit au tarif social ? »

« On me vole de l'énergie »

« J'ai froid dans mon logement »

« J'ai peur d'être coupé »

...

Aujourd'hui, plus d'un ménage sur cinq est en situation de précarité énergétique. Cette précarité revêt plusieurs dimensions : factures impayées, dégradation du logement, problèmes de santé, ... Peu de gens identifient l'énergie comme source du problème et par conséquent ils ne formulent pas toujours une demande claire.



Après le 31 mars 2021 - sous réserve de modification des mesures en vigueur (dernière mise à jour le 02/02/2021), la protection hivernale et la « protection COVID » s'arrêtent. Des personnes risquent d'être coupées en gaz et en électricité sans avoir compris le processus. Malgré les courriers et appels de Sibelga (l'acteur qui les fournit pendant la durée de la protection), elles peuvent ne pas avoir perçu l'urgence de la situation.

Nous devrions poser la question du paiement des factures d'énergie dès que nous percevons des difficultés financières. Un retard de paiement, ne pas payer de facture d'énergie, avoir reçu des courriers de Sibelga sont des situations qui doivent attirer toute notre attention.

QUELLES SITUATIONS PEUVENT CONDUIRE À UNE COUPURE APRÈS LE 31 MARS 2021 ?

- **Un jugement** du Juge de Paix qui autorise la coupure en raison d'un impayé.
- **Une « fin de contrat »** signifiée depuis le 01 octobre 2019 par le fournisseur. Le fournisseur informe son client qu'il ne souhaite pas reconduire le contrat et n'a pas d'obligation de lui proposer automatiquement un autre contrat. Il n'est pas obligé de lui faire une nouvelle offre si ce client a encore une dette ouverte chez lui. Si le client ne souscrit pas un contrat chez un nouveau fournisseur à temps, il sera coupé.
- **Une consommation sans contrat.** Cette situation se produit lorsque l'occupant d'un logement consomme de l'énergie sans avoir souscrit de contrat d'énergie (parce qu'il a emménagé dans un logement dans lequel les compteurs étaient ouverts, parce qu'il a brisé les scellés, ...). Ce cas de figure ne bénéficie ni d'une protection hivernale ni de la protection prolongée « COVID ».

Dans tous les cas, l'utilisateur doit signer un nouveau contrat avec un fournisseur commercial rapidement pour éviter la coupure au 1er avril.

LEVIERS D'ACTION POUR ÉVITER LA COUPURE ? ACCOMPAGNER À LA CONCLUSION D'UN NOUVEAU CONTRAT

Les fournisseurs ont obligation de faire une offre de contrat en Région de Bruxelles-Capitale, sur simple demande, sauf si l'utilisateur est toujours endetté auprès dudit fournisseur.

Le service Infor GazElec pourra analyser la situation de l'utilisateur et l'accompagner dans la conclusion du contrat le plus avantageux pour celui-ci.

Les CPAS peuvent aussi fournir une aide administrative concernant la conclusion d'un nouveau contrat.

AIDES FINANCIÈRES

Les CPAS ont à leur disposition un « fonds énergie » qu'ils peuvent utiliser pour apurer des dettes d'énergie mais aussi prendre des mesures préventives telles que prendre en charge les frais d'entretien, la pose de matériel, des réparations, ... Ce fonds peut être sollicité par toute personne en situation de besoin auprès du CPAS de sa commune/son lieu de résidence. **Il ne faut pas bénéficier du revenu d'intégration sociale et/ou d'une autre forme d'aide du CPAS pour obtenir une intervention de ce fonds.** Chaque CPAS définit sa politique sociale et ses règles d'accès. Une enquête sociale sera réalisée et la demande sera présentée au Conseil de l'action sociale.

QUE FAIRE SANS CONTRAT APRÈS LE 31 MAI ?

- i** Dans le cas où **un particulier a signé** un nouveau contrat auprès d'un fournisseur commercial mais que ce contrat **n'a pas encore pris effet**, nous vous recommandons d'informer le gestionnaire de réseau Sibelga des éventuelles démarches en cours, afin que celui-ci dispose de toutes les informations nécessaires.
- Dans le cas où **un particulier n'a pas encore signé** de nouveau contrat, nous vous conseillons de l'accompagner dans cette démarche en attirant l'attention du fournisseur sur le risque de coupure et la nécessité de faire commencer le contrat au plus vite. Nous vous recommandons également d'informer Sibelga des démarches en cours.

En cas de besoin, n'hésitez pas à orienter les personnes vers Infor GazElec ou le service énergie du CPAS ou à contacter le Centre d'Appui SocialEnergie pour plus d'informations.

VERS QUEL ACTEUR ?

• CPAS

Les coordonnées, modalités et horaires des cellules énergie se retrouvent sur la page cutt.ly/CPAS-OCMW

• Infor GazElec

Service gratuit destiné à tout consommateur de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale - 02 209 21 90 - info@gazelec.info - Tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h à l'exception du jeudi matin.

• Sibelga

Gestionnaire du réseau d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale - 02 549 41 00 - Du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

• Centre d'Appui SocialEnergie

Permanence destinée à tout travailleur de première ligne en Région de Bruxelles-Capitale pour les questions d'énergie et d'eau - 02 526 03 00 - socialenergie@fdss.be - Du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30.

• Plus d'infos sur les questions d'accès à l'énergie et l'eau www.socialenergie.be

ÊTRE ÉGALEMENT ATTENTIF À LA FACTURE D'EAU



La protection contre les coupures d'eau a été prolongée jusqu'à la fin des mesures sanitaires. Une date précise n'a pas été arrêtée.

Lorsque cette protection prendra fin, tous les ménages pour lesquels la coupure d'eau a été autorisée par le juge depuis le 1er novembre 2019 et qui n'auraient pas apuré leur dette auprès de Vivaqua depuis lors, risquent d'être coupés d'eau.

Le CPAS dispose de fonds afin de prendre en charge certaines dettes. Si le ménage ne souhaite pas se rendre au CPAS, le Centre d'Appui SocialEnergie peut vous soutenir dans l'analyse de la situation et des pistes de solution.

TOUTES LES INFOS À JOUR :
WWW.SOCIALENERGIE.BE/FR/ATTENTION-AUX-COUPURES