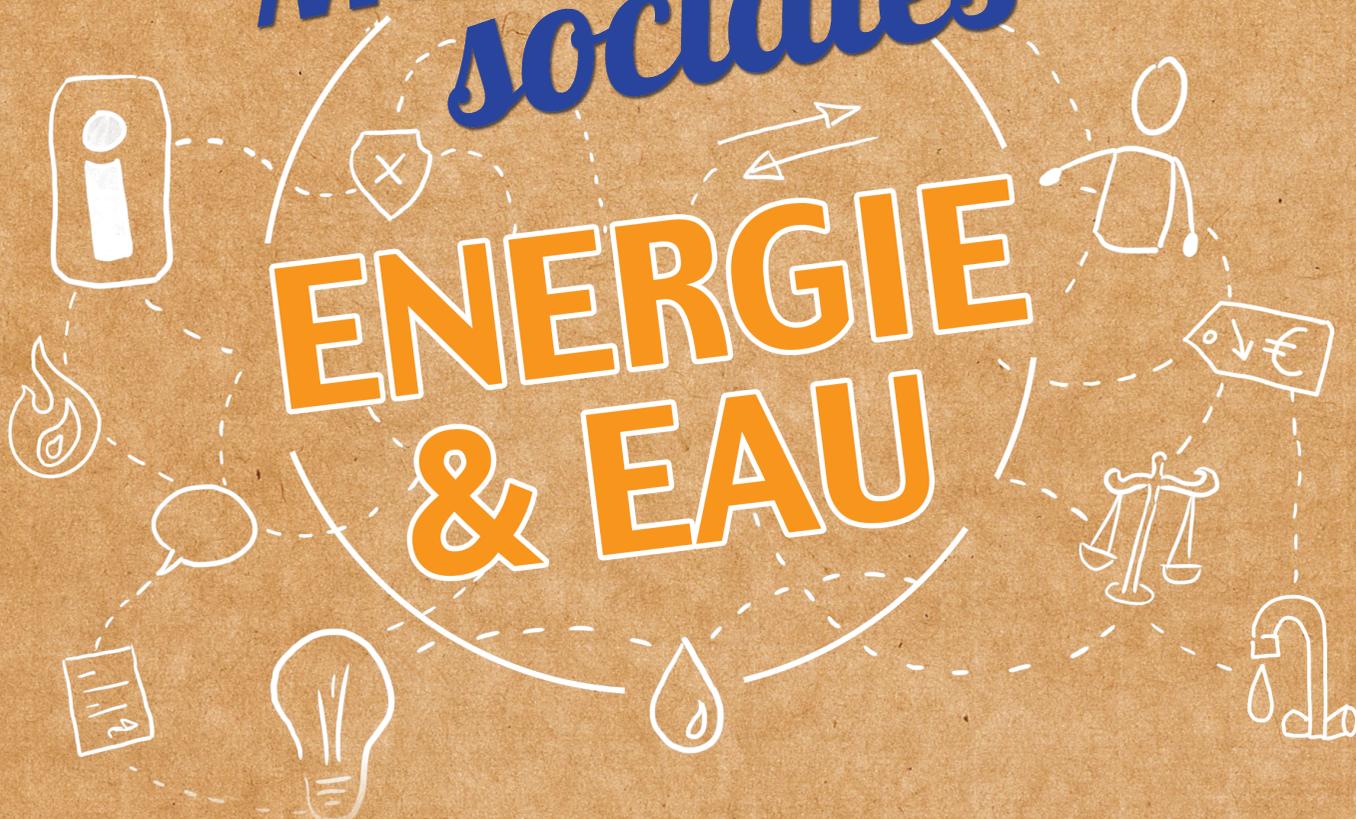


# Mesures sociales

## ENERGIE & EAU



# Mesures sociales Energie et Eau

Guide pratique à destination des travailleurs sociaux en Région de Bruxelles-Capitale - Mise à jour 2020

**A**fin de garantir la protection des consommateurs vulnérables sur les marchés de l'énergie, l'Etat fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale se sont dotés d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir un accès à l'énergie et à l'eau ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie et d'eau.

Ce guide présente les différentes mesures sociales élaborées pour le consommateur bruxellois. Elles concernent l'électricité, le gaz, le mazout et l'eau. Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant au travailleur social d'avoir un aperçu de ce qu'il se passe sur le terrain.

Bien entendu, il existe d'autres mesures de protection des consommateurs que celles présentées ici : par exemple, l'obligation des fournisseurs de faire une offre de contrat, les protections en cas de contrat conclu par téléphone ou en dehors de l'entreprise, etc. Elles ne sont cependant pas des mesures sociales à proprement parler, car elles n'ont pas pour cible spécifique les personnes vulnérables. C'est pourquoi elles ne seront pas détaillées dans ce guide. Une description complète de ces mesures figure toutefois sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).

Nous attirons votre attention sur l'évolution constante des législations et des pratiques concernant l'énergie et l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Les informations exposées ci-après ont été collectées et validées au 1<sup>er</sup> février 2020. Les montants chiffrés, les procédures et les références légales peuvent avoir évolué depuis lors.



Pour faciliter la lecture, nous employons les termes "Ordonnance Gaz" pour viser l'Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et "Ordonnance Electricité" pour l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.



## *Signification des pictogrammes présents dans ce guide*



Pratiques observées sur le terrain.



Décisions illustrant la théorie. Les décisions présentées ont été fortement résumées, vous en retrouverez une analyse plus détaillée sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).



Points d'attention, cas particuliers ou exceptions à la règle.

Pour trouver un complément d'information ou pour nous adresser une question, n'hésitez pas à contacter le Centre d'Appui SocialEnergie via

[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) ou 02 526 03 00 ou [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be).



## Table des matières

### *Mesures concernant le gaz et l'électricité* ..... 7

#### **1. Le tarif social (fédéral)** ..... 9

Leviers d'action du travailleur social .....	9
Qu'est-ce que le tarif social ? .....	9
Qui a droit au tarif social ? .....	9
Comment obtenir le tarif social ? .....	11
Comment vérifier si le tarif social est bien appliqué ? .....	12
Pour quelle durée s'applique le tarif social ? .....	12

#### **2. Le statut de client protégé** ..... 14

Leviers d'action du travailleur social .....	14
Qu'est-ce que le statut de client protégé ? .....	14
Qui a droit au statut de client protégé et comment le faire valoir ? .....	16
Quels sont les recours utiles en cas de refus d'octroi du statut de client protégé ? .....	18
Le statut de client protégé est-il octroyé indéfiniment ? .....	19
Que se passe-t-il si la personne n'apure pas ses dettes auprès de son fournisseur ? .....	20
Que se passe-t-il si la personne s'endette auprès de Sibelga ? .....	21
Que se passe-t-il en cas de déménagement du client protégé ? .....	22

#### **3. Interdiction de coupure en période hivernale** ..... 23

Leviers d'action du travailleur social .....	23
--	----

#### **4. Fonds Gaz Electricité** ..... 25

Leviers d'action du travailleur social .....	25
--	----



Qu'est-ce que le Fonds Gaz Electricité ? .....	25
Qui peut bénéficier du Fonds Gaz Electricité ? .....	25
Comment se présente l'aide offerte via le Fonds Gaz Electricité ?.....	25
Informations complémentaires sur le Fonds Gaz Electricité .....	28

## ***Mesures concernant l'électricité uniquement.....29***

### **Limiteur de puissance .....31**

Leviers d'action du travailleur social .....	31
Qu'est-ce que le limiteur de puissance ? .....	31
Quand est-il placé ? .....	31
Limiteur de puissance et statut de client protégé .....	32
Quid en cas de chauffage principal à l'électricité ? .....	33
Existe-t-il une possibilité de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage ? ....	35
Que peut-on faire avec 2 300 watts ? .....	35
Quand le limiteur est-il retiré ? .....	37
Que faire si un limiteur de puissance a été placé indûment ? .....	39

## ***Mesures concernant le mazout ..... 41***

### **Intervention du Fonds Social Chauffage (FSC).....43**

Leviers d'action du travailleur social .....	43
Qu'est-ce que l'intervention du FSC ? .....	43
Qui a droit à l'intervention du FSC ? .....	43
Quel est le montant de l'allocation ? .....	44
Comment faire valoir son droit à l'allocation pour le chauffage au mazout ? .....	45



## **Mesures concernant l'eau..... 47**

### **1. Structure tarifaire .....49**

Leviers d'action du travailleur social .....	49
Tarification solidaire et progressive.....	49
Le tarif linéaire.....	51
Tarif en cas de fuite .....	51

### **2. Fonds social de l'eau .....52**

Leviers d'action du travailleur social .....	52
Qu'est-ce que le Fonds social de l'eau ?.....	52
Que finance le Fonds social de l'eau ? .....	53
Qui a droit au Fonds social de l'eau ? .....	53
Comment faire valoir son droit au Fonds social de l'eau ?.....	53

### **3. Trêves hivernale et estivale .....54**

Leviers d'action du travailleur social .....	54
--	----

### **4. Plans de paiement.....56**

## **Annexes..... 57**

### **Lexique Energie.....59**

### **Du non-paiement de la facture à la coupure (électricité) .....61**

### **Du non-paiement de la facture à la coupure (gaz).....62**

### **Du non-paiement de la facture à la coupure (eau).....63**





*Mesures concernant le gaz et l'électricité*



# 1. Le tarif social (fédéral)

## ... Leviers d'action du travailleur social .....

- Vérifier si l'utilisateur (ou l'un des membres de son ménage) a droit au tarif social.
- Vérifier si le tarif social a été/est appliqué.
- Demander l'application du tarif social.

## Qu'est-ce que le tarif social ?

Le tarif social est :

- un tarif préférentiel qui correspond au tarif commercial le plus bas relevé sur le marché belge du gaz et de l'électricité ;
- une mesure sociale fédérale<sup>1</sup> réservée à certaines catégories de personnes ;
- établi tous les 6 mois par la CREG ;
- le même chez tous les fournisseurs ;
- réservé aux clients résidentiels.



*Le tarif social fédéral était auparavant appelé "Tarif social spécifique" (TSS). Cette dénomination n'est plus d'actualité mais est encore utilisée sur le terrain.*

## Qui a droit au tarif social ?

Le tarif social fédéral s'applique à certaines catégories de personnes strictement définies, et non pas sur la base d'un revenu. Pour ouvrir le droit au tarif social, il suffit qu'une des personnes domiciliées à l'adresse et faisant partie du ménage relève d'une des 4 catégories suivantes<sup>2</sup> :

- 
- 1 Il existe également un tarif social régional, accordé aux clients protégés. Les tarifs sont quasi équivalents mais les conditions d'octroi, les procédures, la durée d'application sont différentes. Pour plus d'informations sur le tarif social régional, consultez la partie « Le statut de client protégé » de ce guide.
  - 2 Art. 2 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.



### a. Les locataires de logements sociaux :

Les locataires de logements sociaux dont le chauffage est assuré par une chaudière collective au gaz naturel et qui sont gérés par :

- une société de logement social,
- les sociétés régionales de logement,
- les sociétés de logement social agréées par les gouvernements régionaux (le 'Vlaamse Woningfonds', le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, le Fonds du logement de la Région de Bruxelles-Capitale) ou
- le CPAS.

Ces locataires 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.

### b. 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) ;
  - l'allocation aux personnes handicapées.

### c. 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 d'au moins 66%.

### d. Les personnes bénéficiant d'une des interventions suivantes de l'Office National des Pensions :

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



## Comment obtenir le tarif social ?

**En principe**, depuis 2010, le tarif social est appliqué de manière automatique :

1. le SPF Economie croise les données du Registre National, de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et des gestionnaires de réseau, via une base de données automatisée (SOCTAR);
2. le SPF Economie transmet aux fournisseurs les coordonnées des clients auxquels appliquer le tarif social et ce, tous les 3 mois;
3. les fournisseurs appliquent le tarif social à leurs clients bénéficiaires.

**En réalité**, cette automaticité n'est pas parfaite. Le tarif social peut ne pas être appliqué automatiquement car :

- certaines **catégories de personnes** ne bénéficient pas de l'octroi automatique :  
Il s'agit, d'une part, des locataires de logement social et, d'autre part, des personnes qui perçoivent du CPAS une avance sur le revenu garanti aux personnes âgées ou une allocation pour personnes handicapées.
- certaines **données sont erronées** :  
Les données d'identification du Registre National et les données mentionnées sur les contrats d'énergie présentent parfois des différences.
- les **personnes se sont opposées au traitement automatique** de leurs données à caractère personnel.
- les **personnes sont des nouveaux ayants droit pas encore enregistrés** parmi les bénéficiaires du tarif social (car le SPF Economie transmet les données aux fournisseurs une fois par trimestre).

Certains cas particuliers peuvent également empêcher l'application automatique du tarif social. Par exemple lors d'un déménagement, un changement sur la composition de ménage, une mauvaise transmission des données, un retard dans la transmission des données, etc.



### Que faire si le tarif social n'est pas appliqué automatiquement?



Les personnes qui ne bénéficient pas du traitement automatique doivent:

1. contacter le fournisseur et lui signaler le problème;
2. contacter le SPF Economie. Le SPF Economie peut vérifier que la personne figure bien parmi les bénéficiaires automatiques du tarif social;
3. contacter l'institution compétente: lorsque la personne ne figure pas parmi les "ayants droit" au tarif social, elle peut contacter l'institution compétente (CPAS, SPF Sécurité sociale, ONP) afin de demander une attestation spécifique et la transmettre au fournisseur.

Tant qu'un usager ne bénéficie pas du traitement automatique, cette procédure doit être répétée au début de chaque année.

Pour vérifier à quelle(s) période(s) et pour quel(s) contrat(s) l'usager a bénéficié ou bénéficie encore du traitement automatique, il faut consulter l'adresse suivante :

[https://apps.digital.belgium.be/forms/show\\_/economie/soctar](https://apps.digital.belgium.be/forms/show_/economie/soctar)

### Comment vérifier si le tarif social est bien appliqué?

Il est généralement possible de le vérifier sur les factures: la plupart des fournisseurs indiquent en toutes lettres l'application du tarif social sur la facture de régularisation. Certains l'indiquent également sur les factures d'acomptes (dites intermédiaires).

En cas de doute, il est conseillé de se renseigner auprès du (des) fournisseur(s) d'énergie.

### Pour quelle durée s'applique le tarif social?

Trois principes coexistent:

1. **Le tarif social est appliqué à partir du premier mois du trimestre au cours duquel le bénéficiaire a ouvert son droit au tarif social, et toujours jusqu'à la fin de l'année civile pendant laquelle le droit s'est ouvert.**



*Exemple :*

*Une personne perçoit un revenu d'intégration à partir du 12 juin 2018 jusqu'au 17 février 2019.*

*→ La personne reçoit le tarif social à partir du 1<sup>er</sup> avril 2018 jusqu'au 31 décembre 2019.*



## 2. Le fournisseur peut appliquer le tarif social avec effet rétroactif

Si une personne constate, sur sa facture de régularisation, qu'elle n'a pas bénéficié du tarif social alors qu'elle y avait droit, elle peut faire valoir ce droit avec effet rétroactif. La personne doit introduire sa demande auprès de son fournisseur, en y joignant l'attestation de l'institution compétente pour la période concernée. Le fournisseur établit alors une nouvelle facture qui corrige la facture contestée et la personne est remboursée de la différence entre le tarif social et le tarif commercial, si la facture avait déjà été payée.

Si le fournisseur conteste l'application du tarif social pour cette période, la personne peut introduire une plainte auprès du fournisseur. Si le fournisseur maintient sa position ou si la personne n'obtient pas de réponse à sa plainte dans les dix jours ouvrables, elle peut s'adresser au Service fédéral de Médiation de l'Énergie.



*Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a formulé différentes recommandations selon lesquelles les ayants droit devraient pouvoir retourner en arrière pour obtenir l'application de leurs droits au tarif social sur leurs factures d'énergie et ce, à partir de l'ouverture de ce droit<sup>3</sup>. En pratique, une telle rétroactivité est fréquemment refusée par les fournisseurs qui n'acceptent de retourner que jusqu'à un an en arrière. Cependant, l'usager peut déposer une plainte au Service fédéral de Médiation de l'Énergie et/ou s'adresser au Juge de Paix pour demander la rétroactivité complète.*

*Le régime a été clarifié pour les personnes bénéficiant d'une allocation du SPF Sécurité sociale Direction générale des personnes handicapées. Une nouvelle loi du 24 février 2019 (modifiant la loi programme du 27 avril 2007) prévoit que le tarif social est accordé aux clients à partir de la prise d'effet de la décision faisant d'eux des bénéficiaires du tarif social. Cependant, la période de rétroactivité est limitée aux deux années qui précèdent la date à laquelle le fournisseur a été informé de la date d'entrée en vigueur de la décision.*

## 3. Le fournisseur peut supprimer le tarif social avec effet rétroactif

Lorsque le fournisseur applique le tarif social à une personne qui n'y a pas (plus) droit, suite à une erreur dans le processus d'automatisation, il peut lui réclamer ensuite des arriérés.



*Lorsqu'il est saisi de cette question, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie s'appuie dans certains cas sur l'Accord du consommateur qui prévoit que les fournisseurs ne peuvent pas, dans leurs conditions générales, inclure des articles qui permettent de rectifier les factures après un délai de plus de 12 mois à partir de la date de paiement, sauf si la rectification est causée par un tiers. L'échange de données entre le SPF Économie et les fournisseurs d'énergie se fait quatre fois par an, ce qui permet à l'entreprise de constater rapidement la perte du droit et de modifier sa tarification<sup>4</sup>.*

3 Recommandation du Service fédéral de Médiation de l'Énergie (2016) : [www.mediateurenergie.be/fr/publications/prix-tarif-tarif-social-effet-retroactif](http://www.mediateurenergie.be/fr/publications/prix-tarif-tarif-social-effet-retroactif)

4 Recommandation du Service fédéral de Médiation de l'Énergie (2015) : [www.mediateurenergie.be/fr/publications/tarif-social-rectification-de-factures-denergie](http://www.mediateurenergie.be/fr/publications/tarif-social-rectification-de-factures-denergie)



## 2. Le statut de client protégé

### Leviers d'action du travailleur social

- Activer le statut de client protégé pour éviter une coupure d'énergie, si la situation de l'utilisateur le justifie.
- Accompagner l'utilisateur dans sa demande de statut de client protégé auprès du CPAS, de Brugel ou de Sibelga.
- Veiller au retrait du limiteur de puissance si celui-ci a été placé précédemment.
- Négocier un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, en tenant compte du budget du ménage.
- Avoir une attention particulière en cas de déménagement de l'utilisateur.
- En cas de refus d'octroi du statut, informer et accompagner l'utilisateur dans l'introduction d'un éventuel recours.

### Qu'est-ce que le statut de client protégé?

Le statut de client protégé comporte une double protection :

- il vise à **protéger le consommateur**, confronté à des difficultés pour payer ses factures d'électricité ou de gaz, **de la résolution de leur contrat et d'une coupure de fourniture d'énergie**. Le statut de client protégé lui permet de faciliter le remboursement des dettes auprès de son fournisseur ;
- il permet de **bénéficier d'un tarif de fourniture social** inférieur au tarif du fournisseur commercial, appelé le tarif social régional. Le tarif social fédéral et le tarif social régional sont d'un montant quasi équivalent.

Si le statut de client protégé est accordé, le contrat entre l'utilisateur et son fournisseur est temporairement suspendu. L'obligation de fourniture est assurée par Sibelga, à qui le client paiera les factures d'énergie<sup>5</sup>. La suspension du contrat n'empêche pas le fournisseur de prendre toutes les

5 Nous renvoyons le lecteur à l'étude 20141010-07 de BRUGEL relative à la suspension du contrat de fourniture pendant la période de protection sociale, de ses effets et des droits et devoirs des parties à ce contrat : <https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2014/fr/etude-07.pdf>

mesures nécessaires (huissier, action en justice, etc.) pour obtenir le paiement, par le client protégé, des dettes échues avant la suspension du contrat. Par contre, pendant cette période, le fournisseur ne pourra pas demander au Juge de paix la résolution du contrat.

En pratique, le fournisseur établit une facture de clôture. Sibelga reprend temporairement la fourniture de gaz et/ou d'électricité, en tant que fournisseur social (appelé également fournisseur de dernier ressort), au tarif social régional.

Certaines particularités s'appliquent aux usagers bénéficiant du statut de client protégé :

1. **Emission des factures :** toute personne ayant le statut de client protégé peut demander à Sibelga d'émettre les factures intermédiaires le 4, le 12, le 20 ou le 28 du mois. L'objectif est de permettre aux personnes de mieux gérer leur budget.



*Si la demande d'octroi du statut de client protégé est faite via le CPAS ou Sibelga, les 4 dates peuvent être cochées dans le formulaire. Par contre, si le statut est octroyé par Brugel, il faut spécifier la date de facturation souhaitée après réception de la première facture.*

2. **Plan de paiement :** un plan de paiement peut être renégocié et communiqué par le fournisseur commercial au fournisseur de dernier ressort<sup>6</sup>. Idéalement, ce plan doit tenir compte des disponibilités réelles de la personne<sup>7</sup>.



Auparavant, l'obtention du statut de client protégé impliquait le placement d'un limiteur de puissance. Ce n'est plus le cas depuis le 30 septembre 2018. Si un limiteur est déjà présent, le client peut contacter Sibelga pour en demander le retrait.



6 Art. 25 septies, § 4 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 quinquies, §4 de l'Ordonnance Gaz.

7 Le Centre d'Appui SocialEnergie a rédigé une note à ce propos, à télécharger dans la rubrique Outils de [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be). Les art. 25 sexies, §1er, al.2 de l'Ordonnance Electricité et art. 20 quater, §1er, al.3 de l'Ordonnance Gaz définissent les contours d'un plan de paiement raisonnable.

## Qui a droit au statut de client protégé et comment le faire valoir ?

Toute personne en situation d'impayé et ayant reçu une mise en demeure de son fournisseur de gaz et/ou d'électricité peut introduire une demande d'octroi du statut de client protégé<sup>8</sup>. La demande est possible dès la réception de la mise en demeure et jusqu'à ce que la résolution du contrat de fourniture, prononcée par le Juge, soit effective. En cas de fin de contrat, le raisonnement est similaire ; le statut de client protégé peut être demandé tant que le contrat est actif (c'est-à-dire même si le client a déjà été averti de la fin de son contrat et que les démarches sont en cours en vue d'une coupure pour ce motif). Vous trouverez, en annexe de ce guide, un schéma reprenant les détails et délais de la procédure en cas de non-paiement d'une facture.

### *Demande du statut de client protégé après la décision de justice de paix<sup>9</sup>*

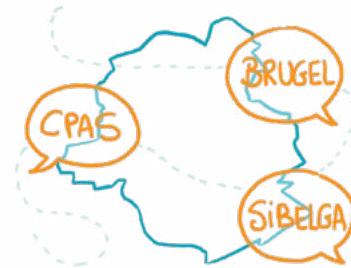
*Justice de Paix de Forest, 14 juillet 2014, n° R.G. : 14A31*



*Dans ce jugement, le Juge autorise la coupure, après l'écoulement d'un délai d'un mois débutant au jour de la signification du jugement par huissier, à condition que l'usager n'ait pas, entre-temps, payé les sommes dues ou n'ait pas obtenu le statut de client protégé. On peut clairement déduire de cette décision que le statut de client protégé peut être demandé jusqu'à ce que la résolution du contrat de fourniture soit « irréversible », à savoir jusqu'à ce que le jugement prononçant la résolution soit coulé en force de chose jugée (c'est-à-dire que plus aucun recours n'est possible contre cette décision)<sup>10</sup>.*

En Région de Bruxelles-Capitale, il y a trois **entités auprès desquelles peut être demandé le statut de client protégé** :

- Les CPAS.
- Sibelga.
- Brugel.



8 Art. 25 septies §§ 1 à 3 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 quinquies §§ 1 à 3 de l'Ordonnance Gaz.

9 <http://www.socialenergie.be/fr/jurisprudence/decision-relative-a-loctroi-du-statut-de-client-protége/>

10 Concrètement, lorsqu'une résolution de contrat est prononcée par jugement, elle n'est effective au plus tôt qu'un mois après la signification (dépôt du jugement par l'huissier) du jugement au consommateur. En effet, ce délai d'un mois est celui endéans lequel un éventuel appel ou opposition peut être introduit. Tant que le délai d'appel ou d'opposition n'est pas expiré, le jugement ne produit pas ses effets.

Auprès de qui ?	Critères d'octroi du statut	Procédure
CPAS	Pas de critère spécifique, attribution du statut au cas par cas en fonction de l'état de besoin <sup>11</sup> .	Propre à chaque CPAS.
Sibelga	Remplir une des conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• bénéficier du tarif social fédéral.</li> <li>• être engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.</li> <li>• bénéficier de l'intervention majorée (BIM).</li> </ul>	Introduire sa demande à Sibelga via le formulaire ad hoc, accompagné des attestations demandées.  Lorsqu'il reçoit la demande, Sibelga vérifie que l'utilisateur a transmis les attestations nécessaires et qu'il est effectivement endetté auprès de son fournisseur.
Brugel <sup>12</sup>	Critères de revenus qui diffèrent selon que le ménage est sans revenu, avec un revenu ou avec deux revenus.  Les montants sont majorés pour les personnes à charge.	Introduire sa demande via le formulaire ad hoc à Brugel, accompagné des attestations demandées.  Ce formulaire est obligatoirement envoyé à l'utilisateur par le fournisseur lors de l'envoi de la mise en demeure.  En principe, si un utilisateur a un fournisseur différent pour le gaz et l'électricité, un formulaire spécifique doit être introduit pour chaque type d'énergie. Si le fournisseur est le même pour les deux énergies, un seul formulaire suffit.

11 Le CPAS octroie ce statut dans le cadre de la loi de 1976, en excluant donc les personnes en séjour illégal (article 57 § 2 de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976).

12 [www.brugel.brussels/acces\\_rapide/se-protger-d-une-coupure-9](http://www.brugel.brussels/acces_rapide/se-protger-d-une-coupure-9)



## Quels sont les recours utiles en cas de refus d'octroi du statut de client protégé ?

Pour qu'un droit devienne réel et concret, il faut parfois introduire un recours contre un refus d'octroi qui, après analyse, s'avère infondé. Autrement dit, une bonne connaissance des recours existants garantissent l'effectivité optimale d'un droit.

a. Si le refus émane du CPAS :

L'utilisateur dispose d'un délai de 3 mois, à dater de la notification de la décision négative, pour introduire un recours devant le Tribunal du travail de Bruxelles<sup>13</sup>.

b. Si le refus émane de Sibelga<sup>14</sup> :

L'utilisateur peut introduire une plainte devant différentes instances :

- devant le Service Plaintes de Sibelga. Chaque plainte doit être soumise par écrit, et reçoit une réponse dans les 30 jours du dépôt ;
- devant le Service de Médiation de l'Energie. Le SME rend un avis, non contraignant, dans les 90 jours ;
- devant le Service des Litiges de Brugel. Ce service prononcera une décision contraignante dans un délai de maximum 6 mois<sup>15</sup> ;
- et, en théorie, devant le Juge de paix, qui dispose d'une compétence quasi-exclusive en la matière.

c. Si le refus émane de Brugel :

L'utilisateur pourra introduire un recours devant le Conseil d'Etat - la plus haute juridiction administrative du pays - dès lors que les décisions de Brugel sont des actes administratifs. Le Conseil d'Etat est compétent pour suspendre l'exécution et/ou annuler les actes administratifs irréguliers. La requête au Conseil d'Etat doit être adressée dans les 60 jours de la notification de la décision litigieuse.

---

13 Pour plus d'informations sur ces recours devant le Tribunal du travail, voir les explications sous le point 4 «Fonds Gaz Electricité» de la partie "Mesures sociales Gaz & Electricité" de ce guide.

14 Ce cas de figure est probablement assez théorique dès lors que si le demandeur de statut de client protégé entre dans une des 3 catégories définies par les ordonnances, Sibelga n'a pas de réelle liberté d'appréciation.

15 Voir [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) pour connaître le détail de la procédure.



La procédure devant le Conseil d'Etat est complexe et la durée de traitement est longue. Il est donc préférable de commencer par réintroduire une nouvelle demande de statut de client protégé auprès de Brugel, 6 mois après la décision sur la première demande (ou moins si de nouveaux éléments s'ajoutent au dossier), avant de saisir le Conseil d'Etat.



## Le statut de client protégé est-il octroyé indéfiniment ?

Non: le statut est, par nature, temporaire.

Il prend fin lorsque le client a apuré ses dettes auprès de son fournisseur commercial ou en cas de résolution de contrat à la demande de Sibelga :

- pendant toute la période de protection, Sibelga peut vérifier que le consommateur remplit toujours bien les conditions lui permettant de bénéficier du statut de client protégé (une vérification annuelle est prévue) ;
- lorsque Sibelga transmet une demande écrite de vérification, le consommateur doit en apporter la preuve dans un délai de 90 jours ;
- passé ce délai ou si la personne ne remplit plus les conditions, Sibelga avertit le fournisseur commercial. Celui-ci doit reprendre la fourniture de la personne et peut, le cas échéant, reprendre la procédure de résolution déjà entamée.

Lorsque le statut prend fin, la suspension du contrat prend fin aussi et le client retourne auprès de son fournisseur commercial. Le terme (durée) du contrat de fourniture commercial recommence à courir à partir du jour où le client perd son statut de client protégé.



*Le Service des Litiges de Brugel déclare fondée la plainte d'un client dont le fournisseur commercial avait, à tort, considéré que sa dette était apurée alors qu'un plan de paiement était toujours en cours, entraînant la perte prématurée du statut de client protégé<sup>16</sup>.*



16 Décision du Service des Litiges de Brugel (2015)

[www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0069.pdf](http://www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0069.pdf)

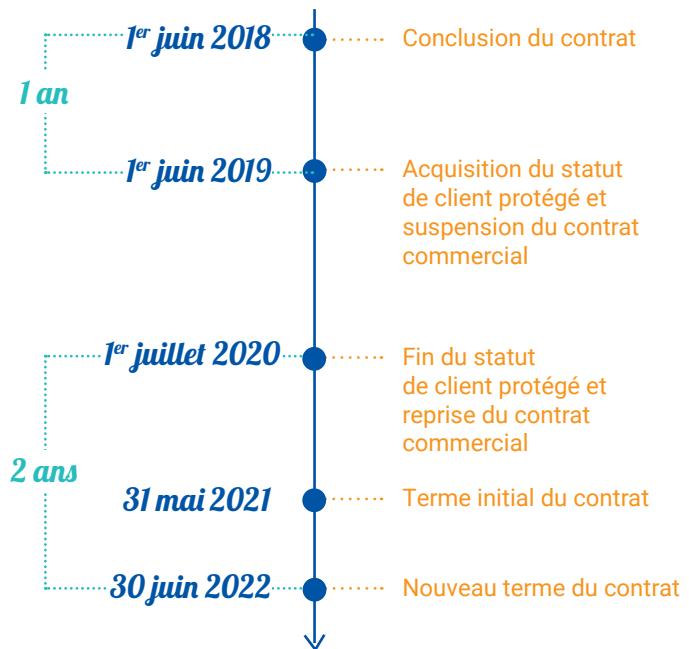
Exemple:

Le client signe un contrat avec un fournisseur Y le 1<sup>er</sup> juin 2018. La fin du contrat est prévue au 31 mai 2021.

Ce client passe sous statut de client protégé le 1<sup>er</sup> juin 2019, alors qu'il reste encore **2 ans** avant la fin de son contrat. Son contrat commercial est suspendu, Sibelga prend en charge la fourniture.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2020, ses dettes sont apurées, il retourne auprès de son fournisseur Y. Le contrat reprend là où il avait été suspendu, à savoir 2 ans avant la fin.

Le contrat prendra donc fin au 30 juin 2022.



## Que se passe-t-il si la personne n'apure pas ses dettes auprès de son fournisseur ?

Si le client ne respecte pas son plan de paiement auprès de son fournisseur commercial (pendant 3 mois sur une durée de 6 mois):

- un limiteur de puissance 2.300 W sera placé pour une durée de 6 mois ;
- le client devra honorer ses factures d'énergie facturées par Sibelga ET son plan d'apurement durant une période de 6 mois consécutifs avant le retrait du limiteur. Il ne sera pas informé par Sibelga.



## Que se passe-t-il si la personne s'endette auprès de Sibelga ?

Si le client protégé s'endette auprès de Sibelga, ce dernier peut entamer une procédure pour obtenir la résolution du contrat.

Après mise en demeure du client protégé :

1. Sibelga transmet les coordonnées de l'usager au CPAS, sauf si celui-ci refuse expressément la communication de son nom ;
2. le CPAS dispose alors de 60 jours pour faire savoir à Sibelga s'il octroie une aide sociale au ménage ou pour transmettre une proposition de plan d'apurement pour toutes dettes vis-à-vis de Sibelga, contresignée pour accord par le client ;
  - Si le CPAS décide d'intervenir : la procédure est interrompue.



Si le CPAS omet de transmettre les documents demandés ou que le plan d'apurement n'est pas contresigné, la procédure se poursuit.

- Si le CPAS décide de ne pas intervenir : la procédure se poursuit.
3. si le CPAS n'intervient pas ou que le plan de paiement n'est pas respecté, Sibelga peut introduire une demande de résolution du contrat auprès du Juge de paix.

**Rappel :** Une coupure ne peut donc avoir lieu que par décision du Juge de paix.



Si elle est prononcée par le Juge de paix, la décision de résolution du contrat avec Sibelga entraîne automatiquement la fin du contrat avec le fournisseur commercial. Pour éviter la coupure, la personne doit alors impérativement trouver un nouveau fournisseur endéans le mois de la signification de la décision de résolution.



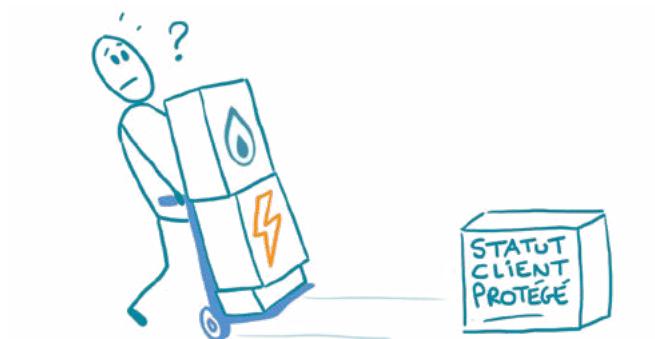
## Que se passe-t-il en cas de déménagement du client protégé ?

Les démarches à accomplir en cas de déménagement d'un client protégé sont similaires à celles d'un déménagement classique<sup>17</sup>.

Points d'attention lors du déménagement des clients protégés :



- Communiquer les documents de reprise des énergies et la nouvelle adresse à Sibelga (et non pas au fournisseur commercial, au risque de perdre le statut).
- Vérifier que l'usager a bien reçu une facture de clôture de la part de Sibelga.
- Suite au déménagement, vérifier que l'usager reçoit bien les factures intermédiaires provenant de Sibelga (et non pas du fournisseur).



17 La procédure est détaillée sous la rubrique « Contrats » du site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



### 3. Interdiction de coupure en période hivernale

#### Leviers d'action du travailleur social

- Veiller au respect de la trêve.
- Anticiper l'interruption de fourniture à la fin de la période de trêve (changer de fournisseur).

Lorsqu'un Juge de paix prend une décision de résolution de contrat, cela entraîne une coupure de fourniture de gaz et d'électricité. La coupure ne peut toutefois pas avoir lieu entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, ce qu'on appelle la période hivernale. Si les conditions météorologiques sont rudes, le gouvernement régional peut décider de prolonger la période d'interdiction de coupure au-delà du 31 mars.



**Si la résolution du contrat est décidée, entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, Sibelga assure la fourniture de gaz et d'électricité du ménage jusqu'au terme de la période hivernale.** Les consommations ne sont pas gratuites. Elles sont facturées par Sibelga au tarif social régional.

Le même mécanisme est activé lorsque le contrat d'un client arrive à son terme lors de la période hivernale et qu'il n'a pas signé de contrat avec un autre fournisseur. Sibelga fournit alors le client à partir de la date effective de la fin de contrat et jusqu'à la fin de la période hivernale<sup>18</sup>.



*Dans le cas où cette protection ne serait pas respectée et que la coupure se produit quand même, il faut contacter Sibelga, de préférence par l'intermédiaire d'un travailleur social du CPAS (qui possède un contact privilégié avec Sibelga) pour faire rouvrir les compteurs. Au mieux, la réouverture surviendra deux jours plus tard. Ensuite, il est possible de porter plainte auprès de Brugel, pour cause de non-respect de la trêve hivernale.*

18 Art. 25 octies §6 al.2 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 sexies §6 al. 2 de l'Ordonnance Gaz.



### Fourniture hivernale



Il n'y a pas d'obligation de fourniture des personnes dont l'interruption de fourniture d'énergie serait survenue avant le 1<sup>er</sup> octobre. Cependant, le CPAS peut exiger de Sibelga qu'il fournisse un ménage privé d'accès au gaz ou à l'électricité durant la période hivernale, s'il estime que la dignité humaine est atteinte<sup>19</sup>. Dans ce cas, Sibelga assurera la fourniture au tarif social.

La trêve hivernale est une mesure de protection sociale qui ne s'applique qu'aux personnes ayant un contrat auprès d'un fournisseur. Une fermeture de compteurs pendant la trêve hivernale est, en revanche, possible en cas de consommation « hors contrat » (procédure MOZA, bris de scellés...). Sans contrat, un consommateur n'est donc pas protégé contre une coupure intempestive de sa fourniture de gaz et/ou d'électricité.

Après la période hivernale, à moins que le ménage ait trouvé un nouveau fournisseur, Sibelga procède à la fermeture des compteurs. Il faut savoir que, si la fermeture des compteurs est gratuite, l'ouverture des compteurs est onéreuse (environ 102,85€ TVAC).

**Attention :** souscrire un contrat avec un nouveau fournisseur prend du temps. Il est impératif de s'y prendre bien avant la fin de la période hivernale pour éviter une coupure au terme de celle-ci.



19 Art. 25 octies §6 al.2 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 sexies §6 al. 2 de l'Ordonnance Gaz.



## 4. Fonds Gaz Electricité

### Leviers d'action du travailleur social

- Orienter l'utilisateur vers le CPAS si sa situation le justifie.
- Accompagner l'utilisateur dans l'introduction d'un recours devant le Tribunal du travail si le refus d'aide du CPAS semble non fondé.

### Qu'est-ce que le Fonds Gaz Electricité ?

Le Fonds Gaz Electricité (aussi appelé le Fonds Vande Lanotte) vise à fournir une aide (sous différentes formes) aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

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

### Qui peut bénéficier du Fonds Gaz Electricité ?

Toute personne (locataire ou propriétaire) confrontée à des difficultés de paiement de ses factures énergétiques<sup>20</sup> peut adresser une demande d'aide au CPAS. Il ne faut pas émarger au CPAS pour demander une aide ciblée en matière d'énergie.

Le CPAS évalue la situation du ménage avant de statuer.

### Comment se présente l'aide offerte via le Fonds Gaz Electricité ?

L'aide peut être curative, à savoir une intervention dans l'apurement des factures, ou préventive.

<sup>20</sup> On peut lire sur le site du SPP Intégration sociale: « Il faut au moins une facture de gaz ou d'électricité. Après les autres sortes de factures peuvent être prises en compte pour autant que cela puisse servir à éviter la situation de surendettement et remettre la personne dans une situation d'équilibre. »



Dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie, les CPAS peuvent notamment décider d'intervenir :

- dans l'achat d'appareils moins énergivores et plus sûrs (ampoules économiques, appareils électroménagers de classe A+...);
- dans la surveillance, l'entretien ou la mise en conformité d'appareils énergétiques (entretien des chaudières...);
- dans la réalisation de petits ou gros travaux pour réduire la consommation d'énergie (placement de panneaux réflecteurs, de thermostats ou de vannes thermostatiques, remplacement du chauffage, placement de double vitrage et de châssis performants, isolation de toiture...);

Les CPAS n'interviennent dans le financement de travaux de gros œuvre (isolation, double-vitrage, remplacement de chauffage...) que pour les usagers propriétaires de leur logement. Ce type d'aide est soumis à conditions et n'est donc pas automatique.



- via l'organisation d'activités d'animation/formation en vue d'aider les ménages à mieux comprendre leur situation énergétique.

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

Si la personne conteste la décision du CPAS, elle peut introduire un recours auprès du tribunal du travail. Le recours doit être introduit auprès du tribunal dans un délai de trois mois après la notification de la décision par le CPAS.

La procédure est relativement simple et n'engendre aucun frais. Le recours peut être introduit :

- soit en envoyant une lettre au greffe du tribunal du travail. Ce courrier doit comprendre la motivation très succincte ;
- soit en se rendant au greffe du tribunal du travail. Tout est prévu (formulaires, documents...) pour remplir la demande de recours sur place.





### **Aide financière conditionnée à un règlement collectif de dettes**

Tribunal du travail de Liège (3e chambre), 27 avril 2009, n° R.G. : 379.195

Mme P porte plainte contre le CPAS qui n'accepte pas de prendre en charge l'ensemble de ses dettes énergie. Le tribunal rejette la demande de Mme P, car considère qu'en l'absence de tout effort personnel de Mme (non introduction d'un règlement collectif de dettes), la réponse à sa situation d'endettement ne se trouve pas dans la prise en charge récurrente de ses factures d'énergie par le CPAS. Selon le tribunal, il faut privilégier une approche globale du problème d'endettement.



### **Obligation pour le CPAS de prendre en charge les factures, au motif de la dignité humaine**

Tribunal du travail de Bruxelles (13e chambre), 13 décembre 2009, n° R.G. : 9638/09-9639/09-9640/09

Mme Y conteste 3 décisions du CPAS refusant de prendre en charge, via le Fonds Energie, un arriéré de loyers, un arriéré de factures de consommations de gaz et d'électricité et un arriéré de factures de consommations d'eau. Selon le CPAS, Mme doit d'abord s'adresser à son ex compagnon pour obtenir une contribution alimentaire, introduire une requête en règlement collectif de dettes (au lieu de faire supporter ses dettes par la collectivité) et solliciter un plan d'apurement auprès des fournisseurs. Sur la base du budget de Mme (691.46 euros pour elle et ses 4 enfants), le Tribunal considère « qu'il n'est pas possible de vivre dignement avec 4.60 euros par jour tout en étant soumis à une limitation de consommation d'électricité de 1380 watts et au risque de voir purement et simplement résilier l'abonnement de gaz. ». Il condamne donc le CPAS au paiement de l'ensemble des dettes.



### **Obligation pour le CPAS d'instaurer une guidance budgétaire, au motif du respect de ses missions**

Cour du travail de Bruxelles, 17 février 2011, n° RG 2009/AB/052114

La personne endettée demandait que ses très lourdes factures énergétiques puissent être prises en charge par le CPAS, sous forme d'aide non remboursable. Le CPAS estimait, pour sa part, que les revenus de la personne étaient largement suffisants pour permettre l'apurement des arriérés. La Cour rappelle au CPAS les missions spécifiques qui lui sont confiées concernant les dettes énergétiques telles que « la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies ». La Cour juge que la situation de la personne, marquée par la croissance importante et inexplicquée de ses consommations, justifie d'autant plus la mise en place au plus tôt de la guidance budgétaire souhaitée par elle. La Cour rappelle que la volonté du législateur est que la guidance et les plans de paiement prennent en compte toutes les créances afin de résoudre de manière globale les situations d'endettement, et de permettre à la personne de repartir sur la base d'une situation saine ; la Cour ajoute que dans l'aide à accorder par le C.P.A.S., le législateur incluait l'éventualité du « placement d'appareils plus sûrs et plus respectueux de l'environnement ». Enfin, la Cour estime que l'aide sociale du CPAS consistant en la prise en charge de l'arriéré, doit être en partie non remboursable et en partie remboursable.





**Obligation pour le CPAS d'instaurer une guidance sociale et budgétaire, et d'octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des factures intermédiaires et des arriérés, au motif du respect de ses missions ainsi que de l'état de besoin**

*Tribunal du travail francophone de Bruxelles (14e chambre), 19 décembre 2018, n° RG : 18/3375/A*

*La personne endettée demandait au CPAS la prise en charge d'arriérés de factures d'énergie, ainsi que les factures intermédiaires. Le CPAS a refusé au motif que l'état de besoin de la personne n'était pas démontré. Le Tribunal rappelle que l'appréciation de l'état de besoin est une notion qui doit s'apprécier au cas par cas, puis rappelle ensuite l'article 2 de la loi du 4 septembre 2002 qui confie aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies. Le Tribunal considère que l'état de besoin est établi, au vu des éléments fournis et condamne le CPAS :*

- à octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des factures intermédiaires de gaz et électricité jusqu'au déménagement de la personne endettée;
- à octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des arriérés de factures d'énergie;
- à octroyer une guidance sociale et budgétaire.



**Recours contre une décision du CPAS de refuser la prise en charge de dettes énergétiques**

*Tribunal du travail francophone de Bruxelles (16e chambre), 26 janvier 2018, n° RG : 17/6853/A<sup>21</sup>*

*Madame introduit une demande de prise en charge de factures d'arriérés de charges d'électricité pour un montant de 8.800€ dont 5.400€ en principal. Elle a des allocations de chômage et vit avec son fils majeur qui n'a aucun revenu. Le CPAS refuse, estimant qu'il n'appartient pas à la collectivité de prendre en charge ces factures et invite le fils de l'intéressée à introduire une demande de RIS au taux cohabitant. Devant le Tribunal, outre la prise en charge des factures avec intérêts et frais, il est demandé de condamner le CPAS sous forme d'une guidance budgétaire et d'un suivi par le service de médiation de dettes du CPAS. Le Tribunal rappelle que l'aide sociale ne peut pas servir au remboursement des dettes, sauf si l'existence de ces dettes est de nature à empêcher la personne de mener une vie conforme à la dignité humaine. Le Tribunal estime que cette dette ne met pas en péril le droit à la dignité dès lors que l'intéressée a un plan de paiement de 20€ par mois avec l'huissier et que si cette dette faisait l'objet d'une exécution forcée, cela ne mettrait pas en cause son accès au logement ou aux soins de santé. Le Tribunal considère que les débats démontrent que Madame est totalement dépassée par sa situation financière avec une accumulation de dettes (les arriérés d'électricité et d'autres dettes). Il estime dès lors qu'il est indispensable que Madame bénéficie d'une guidance budgétaire et d'un accompagnement pour introduire une procédure en règlement collectif de dettes. Le CPAS est condamné dans ce sens.*

## Informations complémentaires sur le Fonds Gaz Electricité

Pour plus d'informations, référez-vous à la circulaire du 13 avril 2010<sup>22</sup> et à la loi du 4 septembre 2002, visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

21 [www.socialenergie.be/wp-content/uploads/1.-TT-Bxl-26-01-2018-1.pdf](http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/1.-TT-Bxl-26-01-2018-1.pdf)

22 Téléchargeable ici : [www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ob\\_2010-04-13\\_fr.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ob_2010-04-13_fr.pdf) ou site [www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-concernant-la-politique-sociale-preventive-en-matiere-denergie-dans-le-0](http://www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-concernant-la-politique-sociale-preventive-en-matiere-denergie-dans-le-0)



*Mesures concernant l'électricité  
uniquement*



# Limiteur de puissance

## Leviers d'action du travailleur social

- Vérifier que le dispositif est bien placé en contactant Sibelga ou en se rendant au domicile du ménage.
- Vérifier la puissance du limiteur et demander le rétablissement de la puissance initiale, dans certains cas.
- Demander le retrait du limiteur, le cas échéant.

## Qu'est-ce que le limiteur de puissance ?

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<sup>23</sup>. A Bruxelles, depuis fin 2011, la puissance est limitée à 2.300 watts (10 ampères), ce qui permet, en principe, d'utiliser une taque de cuisson électrique, un frigo et une télévision simultanément<sup>24</sup>.

Concernant le placement ou le retrait du limiteur, le fournisseur est l'interlocuteur de l'utilisateur. Cependant, Sibelga est en charge de le placer/retraiter physiquement sur l'installation.

## Quand est-il placé ?

En cas de non-paiement d'une facture d'électricité, dans les 7 jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure, le fournisseur peut demander à Sibelga le placement d'un limiteur de puissance<sup>25</sup>.

Vous trouverez, en annexe de ce guide, un schéma reprenant les détails et délais de la procédure en cas de non-paiement d'une facture.

<sup>23</sup> Ce dispositif, contraignant pour les usagers, est pensé par le législateur comme une mesure sociale, car son placement est destiné à éviter la coupure en cas d'impayés (moins plutôt que rien, en quelque sorte).

<sup>24</sup> Auparavant, des limiteurs de 6 ampères étaient placés. Ces limiteurs pouvaient être rehaussés à 10 ampères sur demande, auprès de Sibelga.

<sup>25</sup> Art. 25 sexies §1 de l'Ordonnance Electricité.



### Plaintes de CPAS devant le Service des Litiges de Brugel, contre des fournisseurs n'ayant pas respecté les obligations d'avertir le CPAS

Décision/avis Brugel 2015



*Le Service des Litiges de Brugel déclare fondée la plainte pour un client dont le fournisseur n'a pas averti le CPAS du placement d'un limiteur de puissance ni de l'introduction d'une procédure judiciaire. Il en découle que le CPAS n'a pas pu vérifier si le délai de 60 jours entre le placement du limiteur et l'introduction de la demande de résolution du contrat devant le Juge de paix avait été respecté. Le fournisseur n'a donc pas respecté les obligations d'information prescrites par l'Ordonnance Electricité<sup>26</sup>.*

*De même, Le Service des Litiges de Brugel déclare fondée la plainte pour un client contre son fournisseur, qui soutient que l'information qu'une procédure judiciaire sera introduite est incluse dans l'information faite au CPAS précisant que le client est en défaut de paiement. Le fournisseur est tenu d'avertir le CPAS chaque fois que l'Ordonnance Electricité l'impose<sup>27</sup>.*



*Tout ménage peut demander, de son plein gré, à son fournisseur de faire placer un limiteur<sup>28</sup>. En effet, ce dispositif peut sembler attrayant pour un ménage désireux de « contrôler » sa consommation d'énergie. Le fournisseur fait alors placer le limiteur, aux frais de Sibelga, dans les 15 jours suivant la demande. Cette solution a le mérite d'exister mais ne doit pourtant pas être vue comme un outil de réduction des consommations. Sans un accompagnement social et/ou la mise en place de mesures URE, le risque pour le ménage serait de consommer tout autant (voire plus) d'énergie, mais en étalant sa consommation sur toute la journée.*

## Limiteur de puissance et statut de client protégé

L'octroi du statut de client protégé n'engendre plus le placement d'un limiteur de puissance. Si des clients protégés disposent encore d'un limiteur de puissance, le client peut demander son enlèvement.

Toutefois, il subsiste un cas où le client protégé peut se voir placer un limiteur de puissance. En effet, si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur commercial tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort (Sibelga), la fourniture par Sibelga est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 2.300 watts, à condition évidemment que le client ne se retrouve pas dans une situation où la pleine puissance est nécessaire pour vivre (attestation via le CPAS et à introduire auprès de Sibelga)<sup>29</sup>.

26 Décision du Service des Litiges de Brugel (2015)  
[www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0136.pdf](http://www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0136.pdf)

27 Décision du Service des Litiges de Brugel (2016)  
[www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2016/fr/r16-0007.pdf](http://www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2016/fr/r16-0007.pdf)

28 Art. 25 quinquies de l'Ordonnance Electricité.

29 Art. 25 octies § 8, al. 2 de l'Ordonnance Electricité.



Sibelga avertit le CPAS du placement du limiteur.

On considère que le plan de paiement n'est pas respecté si le client n'a pas honoré 3 mois de plan d'apurement sur 6 (le reporting des fournisseurs vers Sibelga se fait 2 fois par an, en novembre et en mai<sup>30</sup>).

Enfin, lorsque le client protégé respecte pendant six mois consécutifs son plan d'apurement après le placement du limiteur de puissance tout en payant ses fournitures à Sibelga, il peut demander son enlèvement au fournisseur commercial<sup>31</sup>.

De manière générale, pour les clients non protégés ou protégés, il n'y a plus de rehausse du limiteur à 4.600 W. Si le ménage bénéficie d'une attestation du CPAS motivant que, pour cause de dignité humaine le ménage ne peut voir sa puissance limitée, le limiteur lui sera retiré.

## Quid en cas de chauffage principal à l'électricité ?

Si le système de chauffage principal au domicile du ménage fonctionne à l'électricité, le limiteur de puissance n'est pas placé<sup>32</sup>.

- Le ménage doit se signaler auprès de son fournisseur ou de Sibelga lorsqu'il est informé de l'intention de placement d'un limiteur de puissance, afin d'éviter la procédure de placement.
- Si le ménage ne s'est pas signalé, le limiteur de puissance risque d'être placé. Il pourra cependant être retiré à la demande du ménage :
  - le limiteur sera placé si l'agent de Sibelga a accès au bâtiment même sans rencontrer le ménage concerné ;



30 Art. 25 octies § 7 de l'Ordonnance Electricité : "Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et semestriellement l'état de suivi du plan d'apurement".

31 Art. 25 octies § 8 al. 2 de l'Ordonnance Electricité.

32 Art. 25 sexies § 5 al. 3, de l'Ordonnance Electricité.

- le limiteur ne sera pas placé si l'agent de Sibelga rencontre le ménage et que celui-ci lui montre qu'il se chauffe à l'électricité. Sibelga en informe le fournisseur, s'il était le demandeur du placement.
- En cas d'interprétation divergente de la situation, le ménage peut :
  - porter plainte auprès de Brugel ;
  - solliciter le CPAS.

### **Plainte du CPAS de Bruxelles, devant le Service des Litiges de Brugel, contre un fournisseur d'énergie, concernant le limiteur de puissance (mars 2014)**

Mme X s'est vue placer par Sibelga, à la demande de son fournisseur, un limiteur de puissance de 2.300 W. En janvier 2014, le CPAS de Bruxelles a demandé l'enlèvement de ce limiteur, au motif que Mme X se chauffait à l'électricité. Cette demande a été rejetée par le fournisseur d'énergie d'une part parce que la plaignante n'avait pas remboursé la moitié de sa dette et d'autre part, parce que l'Ordonnance prévoyait la rehausse du limiteur à 4.600 W.

Le 10 février 2014, le CPAS de Bruxelles déposait plainte au nom de Mme X. contre le fournisseur d'énergie, en ce qu'il n'a pas respecté le régime applicable lorsque le ménage se chauffe principalement à l'électricité<sup>33</sup>.

Brugel rappellera que conformément aux ordonnances gaz/électricité, lorsqu'un ménage se chauffe principalement à l'électricité, aucun limiteur de puissance ne peut être placé. Par conséquent, le Service déclare la plainte du CPAS de Bruxelles fondée et enjoint le fournisseur d'énergie de retirer aussi vite que possible le limiteur de puissance placé chez Mme X<sup>34</sup>.



33 Le CPAS se référerait précisément à l'art. 25 sexies § 5 de l'Ordonnance Electricité, qui renvoie à la procédure du chapitre 5bis, art. 20 quater § 2 de l'Ordonnance Gaz.

34 Décision du Service des Litiges de Brugel (2014)

[www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2014/fr/r14-0018.pdf](http://www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2014/fr/r14-0018.pdf)



## Existe-t-il une possibilité de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage ?

Le CPAS peut obliger le fournisseur (par l'intermédiaire de Sibelga) à rétablir la puissance initiale de l'installation si le limiteur de 2.300 watts empêche le bon fonctionnement<sup>35</sup> :

- 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 la ventilation mécanique contrôlée (VMC).

## Que peut-on faire avec 2.300 watts ?



*Une installation électrique moyenne correspond à 4 600 watts (20 ampères).  
Si tous les équipements fonctionnent à l'électricité, l'installation correspond approximativement à 11.500 watts (50 ampères).*

Pour vérifier la puissance d'utilisation permise par l'installation électrique, il convient d'appliquer la formule suivante :

$$\text{Puissance (Watts)} = \text{Tension (Volts)} \times \text{Intensité (Ampères)}$$

Dans les installations domestiques, la tension est toujours de 230 Volts.

Ainsi si l'installation compte :

- 6 ampères, on obtient :  $230V \times 6A = 1.380 W$  ;
- **10 ampères, on obtient :  $230V \times 10A = 2.300 W$  ;**
- 20 ampères, on obtient :  $230V \times 20A = 4.600 W$ .

Un limiteur de puissance à 2.300 watts permet donc d'utiliser simultanément des appareils électriques pour autant que leur consommation ne dépasse pas cette puissance.

35 Art. 25 sexies §5 al.3 et Art. 25 septies §4 de l'Ordonnance Electricité.



A titre informatif, voici des puissances moyennes et estimées de différents appareils :

Accumulateur électrique	4000 W
Sèche linge « C »	2300 W (puissance résistance)
Four électrique	2200 W
2 taques électriques	2000 W
Boiler 150l	2000 W
Machine à laver « A »	1950 W (puissance résistance)
Lave-vaisselle « B »	1900 W (puissance résistance)
Friteuse	1750 W
Boiler électrique 5l	1600 W
Radiateur électrique d'appoint	1500 W
Fer à repasser	1200 W
Bouilloire électrique	1000 W
Machine à café	1000 W
Four à micro-ondes	1000 W
Sèche-cheveux	1000 W
Aspirateur	800 W
Congélateur	200 W
Réfrigérateur avec congélateur	150 W
TV	150 W
Ordinateur de bureau	100 W
Ampoule à incandescence	60 W
Petit spot halogène plafond	50 W
Chaîne hifi	50 W
Ampoule économique	20 W
Néon	20 W
Lecteur DVD	20 W

Ces données ne sont qu'indicatives puisqu'il ne s'agit que de moyennes estimées. Si vous désirez mesurer la puissance réelle d'un appareil, vous pouvez utiliser un wattmètre.



## Quand le limiteur est-il retiré?

### Le consommateur peut demander le retrait du limiteur dans les cas suivants :

- l'ensemble des dettes à l'égard du fournisseur commercial a été apuré;  
OU
- la moitié de la dette a été remboursée en respectant le plan de paiement conclu avec le fournisseur commercial<sup>36</sup>.

Si l'une des conditions ci-dessus est remplie, le fournisseur a l'obligation de faire procéder au retrait du limiteur dans les 15 jours qui suivent la demande. Concrètement, la personne doit adresser sa demande de retrait à son fournisseur, qui prévient Sibelga. Elle doit ensuite contacter Sibelga pour fixer un rendez-vous pour l'enlèvement du limiteur de puissance.

### En principe, le fournisseur demande le retrait du limiteur dans les cas suivants :

- le Juge de paix s'est prononcé sur un plan d'apurement accompagné par le CPAS;
- un accord a été trouvé avec le fournisseur sur un plan d'apurement accompagné par le CPAS.

Dans tous les cas, si le plan de paiement n'est pas ou n'est plus respecté après le retrait du limiteur de puissance, la puissance électrique peut à nouveau être limitée.

Le fournisseur demande le retrait du limiteur de puissance à Sibelga par le biais d'un message électronique, mais c'est au client de prendre rendez-vous avec Sibelga pour le retrait effectif. Si le fournisseur est censé faire la demande de retrait du limiteur, il est toujours préférable que le client réitère la demande de retrait auprès de son fournisseur.

---

36 Art. 25 sexies § 6 de l'Ordonnance Electricité.



### **Dettes résiduelle et retrait du limiteur de puissance**

Justice de Paix d'Ixelles, 6 juillet 2011, n° R.G. : 10A1539



Un fournisseur commercial a placé un limiteur de puissance chez un client en défaut de paiement de plusieurs factures. Le client s'est ensuite acquitté de la quasi-totalité de ses dettes, le solde restant étant de 0,15 euros. Malgré cela, le fournisseur n'a pas retiré le limiteur de puissance. Le client estime qu'il s'agit là d'une attitude fautive du fournisseur d'énergie et il réclame en conséquence un dédommagement qu'il fixe à 1500 euros. Le Juge de paix lui donne raison tout en réduisant la somme des dommages et intérêts à 800 euros.

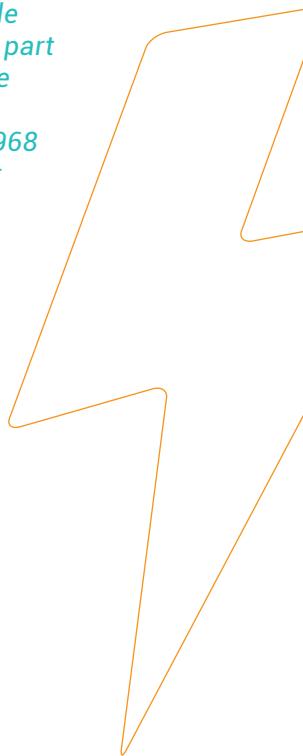
### **Dettes contestées et placement du limiteur de puissance jugé abusif**

Justice de Paix d'Anderlecht (2e canton), 22 décembre 2010, n° RG : 08A2560



Le consommateur a souscrit un contrat de fourniture d'énergie le 1<sup>er</sup> janvier 2007. A compter de 2008, il a multiplié les demandes d'explication et d'obtention de copies de factures quant à sa consommation, sans obtenir de réponse de la part du fournisseur. En avril 2009, ce dernier place un limiteur de puissance sur le compteur du consommateur, du fait du non-paiement de factures toutefois contestées. Devant le Juge de paix, le fournisseur demande le paiement de 968 EUR, ainsi que la résolution du contrat aux torts du consommateur. Le client demande au fournisseur 1500 EUR à titre d'indemnités pour tout dommage moral et matériel confondus.

Le Juge estime qu'en l'absence de relevé, la consommation réelle n'a pas pu être déterminée. Il juge aussi que l'attitude du fournisseur est méprisante et qu'il n'hésite pas, pour imposer ses vues, à limiter la fourniture d'énergie d'un consommateur pour le contraindre à payer une somme imprécise, en le privant ainsi, pratiquement du moyen de se défendre. Le Juge va condamner le fournisseur à payer l'indemnité pour couvrir les dommages subis par le client, sans condamner le client à payer les factures pendantes, puisqu'elles sont criblées d'imprécisions.



## Que faire si un limiteur de puissance a été placé indûment ?

En cas de placement indu d'un limiteur de puissance, une indemnité peut désormais être demandée<sup>37</sup>.

Elle s'élève à 75€/jour avec un maximum de 1125€.

La demande d'indemnisation doit être introduite auprès du fournisseur, dans les 60 jours calendrier du placement du limiteur de puissance par erreur ou de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans le maintien d'un limiteur de puissance.

---

37 Art. 32 septies, §1bis Ordonnance Electricité.





## *Mesures concernant le mazout*



# Intervention du Fonds Social Chauffage (FSC)

## Leviers d'action du travailleur social

- Orienter l'utilisateur vers le CPAS de sa commune si sa situation le justifie.

## Qu'est-ce que l'intervention du FSC ?

Il s'agit d'une intervention financière dans le paiement de la facture de mazout de chauffage, sous la forme d'une allocation. Elle est octroyée par l'intermédiaire des CPAS.

Le Fonds Social Chauffage est géré conjointement par des représentants du secteur public et du secteur pétrolier. Il est alimenté par une cotisation fédérale prélevée sur chaque litre de combustible de chauffage vendu en Belgique.

Le Fonds intervient dans le paiement des factures de :

- gasoil de chauffage en vrac ;
- gasoil de chauffage à la pompe ;
- gaz propane en vrac (pas en bonbonne) ;
- pétrole lampant (le combustible utilisé pour les zibro kamins).

Le Fonds n'intervient donc pas pour les combustibles suivants : gaz naturel/de ville – électricité - gaz propane/butane en bouteille – pellet - bois - charbon...

## Qui a droit à l'intervention du FSC ?

- **Catégorie 1 : les personnes bénéficiaires d'une intervention majorée d'assurance soins de santé.**

A noter que le montant des revenus annuels bruts imposable du ménage est plafonné à 18.730,66 €, majoré de 3.467,66 € par personne à charge. Pour être considérée comme une personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3.270,00 €, sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants.



Dans les cas suivants, il n'y a pas lieu de faire une enquête sur les revenus :

- lorsque le ménage est composé d'une personne isolée (avec ou sans enfants à charge) bénéficiant du statut BIM ;
- lorsque l'ensemble du ménage est BIM.
- **Catégorie 2 : les personnes à revenu limité, c'est-à-dire les ménages dont le revenu annuel brut imposable est inférieur ou égal à 18.730,66 €, majoré de 3.467,55 € par personne à charge.**

Le revenu cadastral non indexé (x3) des biens immobiliers autres que l'habitation du ménage est pris en compte.

- **Catégorie 3 : les personnes surendettées qui bénéficient d'une médiation de dettes conformément à la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation ou d'un règlement collectif de dettes en vertu des articles 1675/2 et suivant du Code judiciaire et qui sont dans l'incapacité de payer leur facture de chauffage.**

La mesure vise les personnes qui supportent elles-mêmes le coût de la facture de mazout, qu'elles aient un système de chauffage individuel ou collectif. Dans ce dernier cas, le demandeur doit joindre à sa demande un document dans lequel le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble atteste le nombre de logements concernés par la facture.

Pour les livraisons de combustible en grande quantité, l'adresse de livraison doit correspondre à l'adresse de résidence principale du demandeur.

Vous trouverez plus de précisions sur les conditions pour bénéficier du FSC sur le site officiel du Fonds Social Chauffage: [www.fondschauffage.be](http://www.fondschauffage.be) ou sur le site du SPP intégration sociale [www.mi-is.be/fr/fonds-social-mazout](http://www.mi-is.be/fr/fonds-social-mazout).

## Quel est le montant de l'allocation ?

L'intervention du Fonds dépend du mode de fourniture :

- pour les combustibles livrés en grande quantité (gasoil de chauffage et gaz propane en vrac), l'allocation varie entre 0,14 et 0,20 € maximum par litre. Plus le prix du litre est élevé plus le montant octroyé par litre est important. L'intervention du Fonds est limitée à une quantité maximale de 1 500 litres par ménage et par an. Le montant maximal de l'allocation s'élève à 300 € ;



- pour les combustibles achetés en petite quantité à la pompe (gasoil de chauffage et pétrole lampant), l'intervention se traduit par une allocation forfaitaire de 210 €.

Les deux types d'interventions ne sont pas cumulables.

## Comment faire valoir son droit à l'allocation pour le chauffage au mazout ?

- Pour les combustibles livrés en grande quantité: dans les 60 jours suivant la livraison de combustible, la personne doit s'adresser, avec son bon de livraison, au CPAS de sa commune. Le CPAS vérifie ensuite si toutes les conditions d'octroi sont remplies.
- Pour les combustibles achetés en petite quantité à la pompe: les personnes doivent prouver qu'elles se chauffent effectivement au moyen des combustibles donnant accès à l'allocation. Une seule preuve d'achat de combustible à la pompe peut suffire pour donner droit à l'allocation forfaitaire. Cependant, sous réserve de la réalisation d'une enquête sociale, d'autres preuves d'achat peuvent être exigées. Celles-ci doivent être remises au CPAS, qui vérifie ensuite si toutes les conditions d'octroi sont remplies.

### Procédure

La demande d'allocation peut être introduite par voie postale (de préférence, par recommandé), mais les procédures sont en général plus rapides si la personne se déplace au CPAS (bien que le temps d'attente pour un rendez-vous puisse être long).

Pour les livraisons de combustible en grande quantité, le ménage doit compléter un formulaire et l'envoyer au CPAS de sa commune de résidence (accompagné des preuves justificatives demandées, un envoi par recommandé n'est pas nécessaire mais préférable), le CPAS statue dans un délai de 30 jours. La décision du CPAS est communiquée au ménage, dans les 8 jours qui suivent la décision, par courrier ou contre accusé de réception.

L'allocation est octroyée en mains propres (en espèces) ou via un versement sur un compte en banque. Si la personne est en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes, l'allocation est directement versée au livreur de combustible. Le paiement intervient dans un délai de 15 jours après la décision d'octroi.

Si le CPAS refuse, l'usager dispose d'un délai de 3 mois, à dater de la notification de la décision négative, pour introduire un recours devant le Tribunal du travail de Bruxelles.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Pour plus d'informations sur ces recours devant le Tribunal du travail, voir les explications sous le point 4 "Fonds Gaz Electricité" de la partie "Mesures sociales Gaz & Electricité" de ce guide.





*Mesures concernant l'eau*



Depuis le 1er janvier 2020, deux types de tarification sont en vigueur. Cette tarification dépend de la présence ou non d'un compteur Vivaqua dans le logement.



## 1. Structure tarifaire

### Leviers d'action du travailleur social

- Vérifier que l'application de la tarification soit en adéquation avec la situation.
- Solliciter l'octroi du « tarif fuite », le cas échéant.

### Tarification solidaire et progressive

La tarification solidaire et progressive s'applique dans les situations où il y a un compteur Vivaqua par logement avec au moins une personne inscrite à l'adresse.

#### Qu'est-ce que la tarification solidaire et progressive de l'eau ?

Depuis 2006, les autorités régionales bruxelloises proposent une structure du prix de l'eau qui vise à inciter les citoyens à un comportement écologique, c'est-à-dire une utilisation économe et responsable de l'eau.

Concrètement, une tarification solidaire et progressive a été mise en place: le prix au mètre cube varie en fonction de la quantité consommée, tout en tenant compte du nombre d'habitants domiciliés au 1er janvier, tel que renseigné par le registre national. Cette tarification est parfois appelée le « prix par tranche ».



Tranche de consommation	Prix de l'eau en euros/m <sup>3</sup> (TVA incluse)	Consommation correspondante maximale en litres/personne/jour
Tranche 1 dite « vitale » (de 0 à 15 m <sup>3</sup> /hab./an)	2,1150	41
Tranche 2 dite « sociale » (de 16 à 30 m <sup>3</sup> /hab./an)	3,7696	82
Tranche 3 dite « normale » (de 31 à 60 m <sup>3</sup> /hab./an)	5,5726	164
Tranche 4 dite « de confort » (+ de 60 m <sup>3</sup> /hab./an)	8,1338	Plus de 164

Le tableau ci-dessus exprime un prix, en euros, par mètre cube, pour une tranche de consommation donnée, par habitant, pour une année (Vivaqua, tarif en vigueur, depuis le 1er janvier 2020).

La première tranche correspond aux 15 premiers mètres cubes d'eau consommés. Ils sont facturés à un petit prix parce qu'il s'agit, d'après le législateur, d'une consommation vitale indispensable au respect de la dignité humaine. A l'autre extrémité, les mètres cubes d'eau consommés et facturés dans la tranche 4 le sont à un prix élevé. En effet, les autorités estiment qu'au-delà de 60 mètres cubes d'eau par personne, il s'agit d'une consommation correspondant à un train de vie « luxueux » et peu écologique.



*En pratique, sur la facture annuelle de Vivaqua, le prix par tranche pour le volume consommé par l'utilisateur doit être indiqué. S'il ne figure pas sur la facture, la tarification progressive n'a probablement pas été appliquée. Une correction peut être demandée à Vivaqua.*

### Qui a droit à la tarification solidaire et progressive ?

La tarification solidaire et progressive de l'eau est appliquée à tous les usagers de Vivaqua. Cette mesure n'est donc pas une mesure sociale telle que définie dans l'introduction de ce guide mais lorsque l'enregistrement de la composition du ménage correspond au nombre réel d'habitants elle peut s'avérer favorable aux ménages précarisés économes.





*Lorsque le nombre de résidents est bien plus élevé que celui administrativement enregistré dans le Registre national, cette tarification est particulièrement problématique pour ces ménages. Si certaines personnes accueillies temporairement dans le logement ou sans titre de séjour, ne figurent pas sur la composition de ménage, la consommation d'eau totale sera considérée comme celle d'un nombre de personnes plus restreint que le nombre réel, ce qui conduira à une facturation plus élevée au mètre cube.*

## Le tarif linéaire

### Qu'est-ce que la tarification linéaire de l'eau ?

Le tarif linéaire ne se décompose pas en différentes tranches de prix en fonction du volume d'eau consommé. Le prix reste fixe quelle que soit la consommation d'eau. Le prix, à ce jour, est de 4,0334 €/m<sup>3</sup>.

### Qui a droit à la tarification linéaire ?

L'eau est facturée au prix linéaire pour les immeubles à logements multiples qui ont un seul compteur Vivaqua pour toutes les habitations.

## Tarif en cas de fuite

Depuis le 10 octobre 2019, pour les personnes victimes d'une fuite cachée ou non, au niveau de leur installation privée, un tarif réduit peut être octroyé, pour les volumes dépassant 2 fois la consommation habituelle.

La tarification réduite se décompose désormais comme suit :

- **de 0 à 2 fois la consommation habituelle :**  
application de la tarification habituelle (tarif progressif et/ou linéaire) ;
- **de 2 à 4 fois la consommation habituelle :**
  - si tarif progressif : application de la tarification linéaire moins 75 % ;
  - si tarif linéaire : application du même tarif moins 50 % ;
sur les volumes excédant 2 fois la consommation habituelle ;
- **plus de 4 fois la consommation habituelle :**  
Pour les tarifs progressif et linéaire : application de la tarification linéaire moins 90 %.  
Sur les volumes excédant 4 fois la consommation habituelle.



Cette tarification réduite s'applique tant sur le prix de l'eau que sur le prix de l'assainissement communal et régional. <https://customers.vivaqua.be/nos-tarifs/tarifs-speciaux>

Conditions pour bénéficier de ce tarif : afin de bénéficier d'une telle réduction, une preuve de la réparation doit être fournie à Vivaqua via des photos de l'installation avant et après l'intervention d'un professionnel, via la facture de l'intervention de celui-ci ou tout autre élément de preuve justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation. À défaut de pouvoir fournir une telle preuve à Vivaqua, une inspection gratuite sur place par un de leurs agents est toujours possible.



Depuis le 1er janvier 2020, les tarifs spéciaux « garde alternée » et « dialyse » ont été supprimés et ne sont, dès lors, plus applicables.

## 2. Fonds social de l'eau

### Leviers d'action du travailleur social

- Orienter l'utilisateur vers le CPAS si sa situation le justifie.

### Qu'est-ce que le Fonds social de l'eau ?

Le Fonds social de l'eau vise à fournir une aide (sous différentes formes) aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures d'eau en Région bruxelloise<sup>39</sup>.

Ce Fonds social a vu le jour via Hydrobru (aujourd'hui Vivaqua) en 1998, mais la gestion en a été confiée aux 19 CPAS de la Région bruxelloise. Il est alimenté par une contribution financière des ménages bruxellois auxquels on prélève un montant sur chaque mètre cube d'eau facturé.



<sup>39</sup> Art. 38 § 4 de l'Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 20 octobre 2010 établissant un cadre pour la politique de l'eau ; A.G.R.B.C. du 28 février 2008 portant sur la part des recettes générées par la tarification de l'eau à affecter à des fins sociales.



## Que finance le Fonds social de l'eau ?

Le Fonds social de l'eau permet aux CPAS :

1. de prendre en charge tout ou partie du paiement d'une facture de Vivaqua.
2. en l'absence de facture individualisée, 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.
3. d'engager un ouvrier chargé :
  - d'effectuer des petites réparations (fuites aux chasses d'eau ou de robinetteries) chez les ménages ;
  - 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.
4. d'engager du personnel chargé d'émettre des conseils pour permettre aux ménages de diminuer leur consommation d'eau.

## Qui a droit au Fonds social de l'eau ?

Toute personne physique habitant la Région bruxelloise a le droit d'introduire une demande d'aide auprès du CPAS de sa commune. Ensuite, sur la base du résultat de l'enquête sociale et de la politique spécifique menée par chaque CPAS, celui-ci décide ou non d'accorder une aide. Il n'existe donc pas d'automatisme de l'aide.

## Comment faire valoir son droit au Fonds social de l'eau ?

La personne doit prendre contact avec le CPAS de sa commune pour solliciter un rendez-vous.



### 3. Trêves hivernale et estivale

#### Leviers d'action du travailleur social

- Vérifier que la trêve est bien respectée.



En cas d'impayé, Vivaqua peut solliciter une interruption de fourniture devant le Juge de paix<sup>40</sup>. Si le Juge de paix prononce cette interruption, Vivaqua est donc autorisé à couper l'eau chez un ménage.

**Rappel :** Vivaqua ne peut couper la fourniture d'eau d'un particulier que sur décision du Juge de paix (sauf impératif d'ordre technique ou de sécurité).



La coupure ne peut toutefois pas avoir lieu aux périodes suivantes<sup>41</sup> :

- du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août ;
- du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars.

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

**Attention :** une personne coupée avant les périodes de trêves ne peut en aucun cas demander la restauration de la distribution d'eau durant ces trêves, contrairement aux dispositions prévues pour le gaz et l'électricité.



40 Art.5 de l'Ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire par réseau en Région bruxelloise.

41 Art. 38 § 6 de l'Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau; Art 45.4 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement de Vivaqua.



**Par ailleurs, il est intéressant de noter que certains juges ont rejeté la demande de coupure d'eau introduite par le fournisseur, en invoquant la dignité humaine.**

Justice de Paix du Canton de Fontaine-l'Évêque, 15 octobre 2009, n° R.G. : 09A182 <sup>42</sup>

Le Juge rappelle que le droit à l'eau est « le droit pour toute personne, quel que soit son niveau économique, de disposer d'une quantité minimale d'eau de bonne qualité qui soit suffisante pour la vie et la santé. Le droit à l'eau fait partie des droits de l'homme reconnus au plan international et peut être associé au droit à la dignité humaine ».

Le Juge ajoute que « la mise en œuvre par les Etats du « droit à l'eau » ne signifie pas qu'ils sont tenus de fournir gratuitement de l'eau à toute personne ». Il juge néanmoins, et c'est fondamental, qu'« admettre le bien-fondé d'une demande de coupure totale (notamment) sous prétexte que l'utilisateur a accumulé une dette importante, qu'il a déjà fait l'objet de condamnations antérieures ou encore, qu'il ne respecte pas un plan d'apurement, reviendrait à confier au juge le pouvoir d'imposer **une mesure qui dans tous les cas et par essence**, serait de nature à violer le principe consacré non seulement par l'article 23 de la Constitution mais aussi par toutes les dispositions supranationales (...).



**Même une défaillance chronique de l'utilisateur à son obligation de paiement ne saurait le priver du droit élémentaire au respect de sa dignité. En conséquence, seule une coupure d'alimentation en eau, avec le maintien d'un débit minimal, est de nature à préserver la dignité humaine de l'utilisateur.** Celle-ci constitue, en effet, **un principe supérieur** qui s'impose à tous les acteurs de la vie économique, qu'ils relèvent du secteur privé ou du secteur public mais, a fortiori, en va-t-il ainsi lorsqu'ils sont investis d'une mission de service public qui touche aux droits fondamentaux de tout être humain ».

D'autres Juges vont également dans ce sens comme le Juge de Paix de Couvin (jugement du 26 avril 2019), qui a condamné le distributeur d'eau à payer 1.200 euros d'indemnités à l'utilisateur pour coupure abusive.

Certains juges donnent parfois droit à la demande de termes et délais du client endetté, tout en réservant à statuer sur la coupure d'eau. La coupure n'est donc pas prononcée dans un premier temps.

Par exemple : Justice de Paix du 5e canton de Bruxelles, 13 février 2018, n° R.G. : 18A283

Le défendeur est condamné au paiement des sommes dues mais est autorisé à s'en acquitter par des versements de 100€ par mois. En cas de non-paiement à une échéance, le solde restant dû devient immédiatement exigible. Le tribunal réserve à statuer sur la coupure d'eau.



## 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 :

	<b>Facture &lt; 2 mois ET pas de facture annuelle antérieure encore ouverte</b>	<b>Facture &gt; 2 mois OU une facture annuelle antérieure encore ouverte</b>
<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

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



# *Annexes*



## Lexique Energie et Eau

**Brugel**: régulateur bruxellois pour les marchés du gaz et de l'électricité. Le régulateur a deux missions principales:

- conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie;
- surveillance et contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs.

Brugel est également compétent pour recevoir et traiter les plaintes concernant le non-respect des obligations sociales de la législation bruxelloise en matière d'énergie, les activités des fournisseurs, de Sibelga ou d'un intermédiaire à l'exclusion des droits civils et de facturation.

En 2017, BRUGEL a vu ses compétences s'élargir et a reçu trois nouvelles missions concernant le secteur de l'eau : le contrôle du prix de l'eau (établissement des méthodologies tarifaires et approbation des tarifs du secteur), l'approbation des conditions générales et la mise en place d'un service de médiation. BRUGEL assure également une mission de conseil auprès des autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

**CREG**: régulateur fédéral des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique.

Outre sa mission de conseil auprès des autorités publiques, la CREG est notamment chargée de:

- surveiller la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel;
- veiller à ce que la situation des marchés vise l'intérêt général et cadre avec la politique énergétique globale;
- veiller aux intérêts essentiels des consommateurs.

**Mesures URE**: les mesures d'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE) désignent l'ensemble des actions, comportements et travaux qui peuvent être entrepris pour réduire ses consommations d'énergie.

**Mise en demeure**: lettre officielle qui invite le destinataire (le débiteur) à exécuter dans un délai déterminé une obligation qui lui incombe (remédier à un problème, acquitter un montant, respecter un engagement contractuel, etc.). Cet envoi se fait de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception, ce qui permet d'établir que la mise en demeure est parvenue au destinataire. La mise en demeure doit contenir divers éléments dont notamment: date de la rédaction, coordonnées du destinataire, résumé du problème, demande du règlement, délai pour régler le problème, coordonnées de l'expéditeur et sa signature, mention de l'expression « mise en demeure ». Des copies de pièces utiles sont éventuellement annexées (bon de commande, devis, facture...).

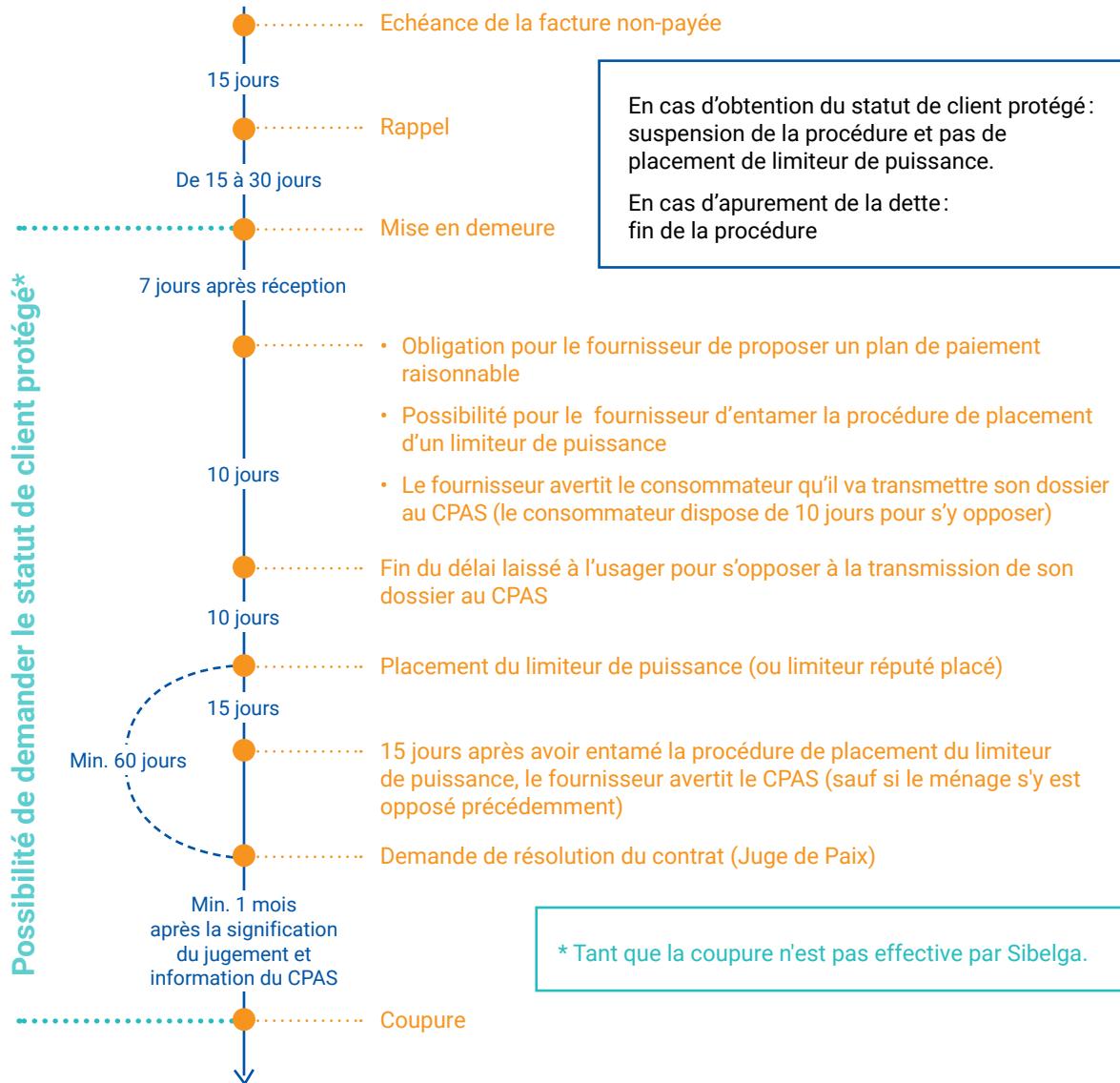


**Sibelga**: gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de la Région de Bruxelles-Capitale. Sibelga est responsable de garantir un approvisionnement en énergie, du relevé des compteurs, de la validation et de la gestion des données de consommation.

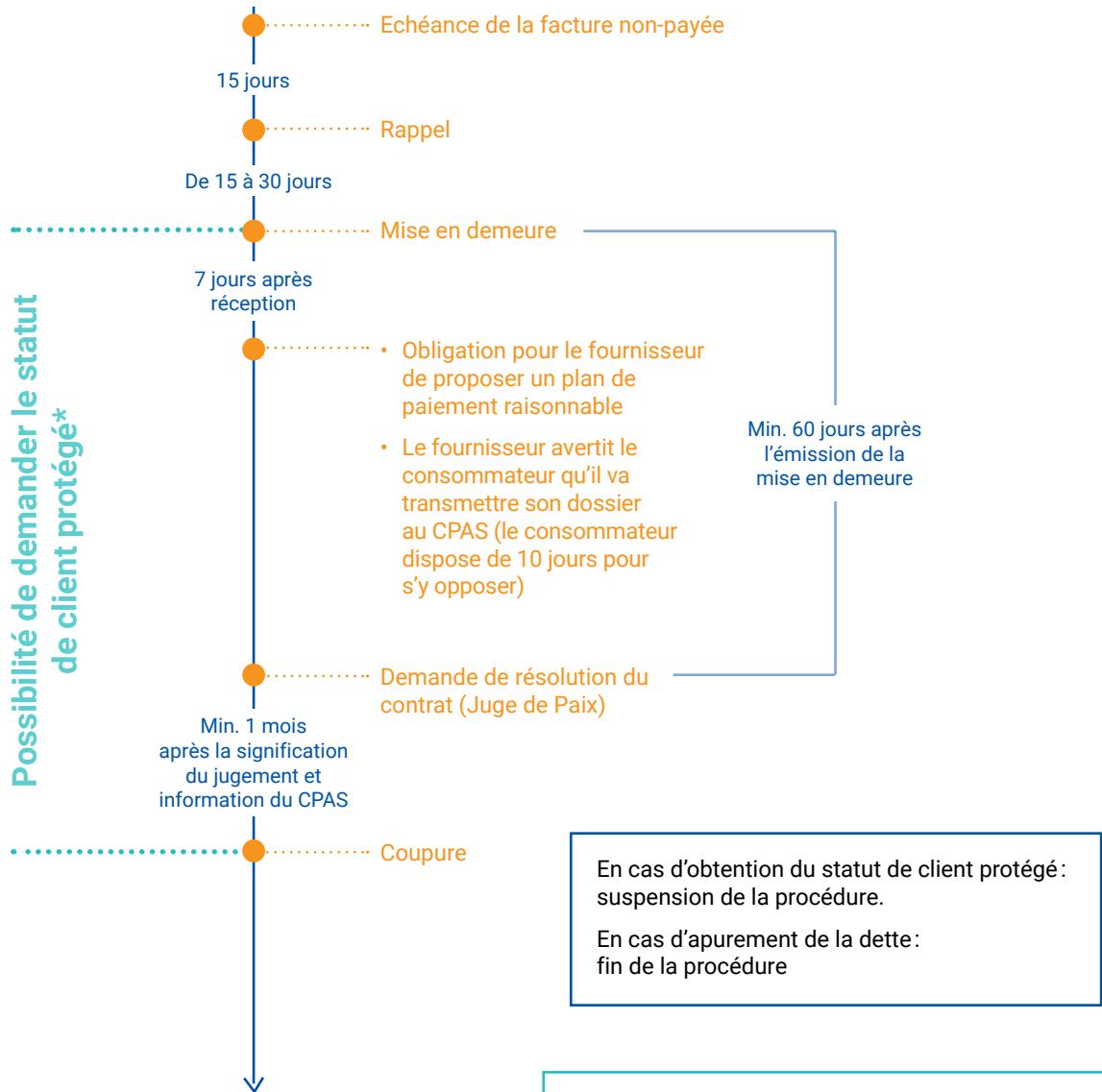
**Vivaqua**: intercommunale bruxelloise responsable de la distribution de l'eau potable chez les particuliers, collectivités et industries. Vivaqua s'occupe également des infrastructures assurant la collecte communale des eaux usagées (réseau d'égouttage, bassins d'orage et collecteurs). La facture d'eau que les citoyens bruxellois reçoivent est envoyée par Vivaqua.



# Du non-paiement de la facture à la coupure (électricité)



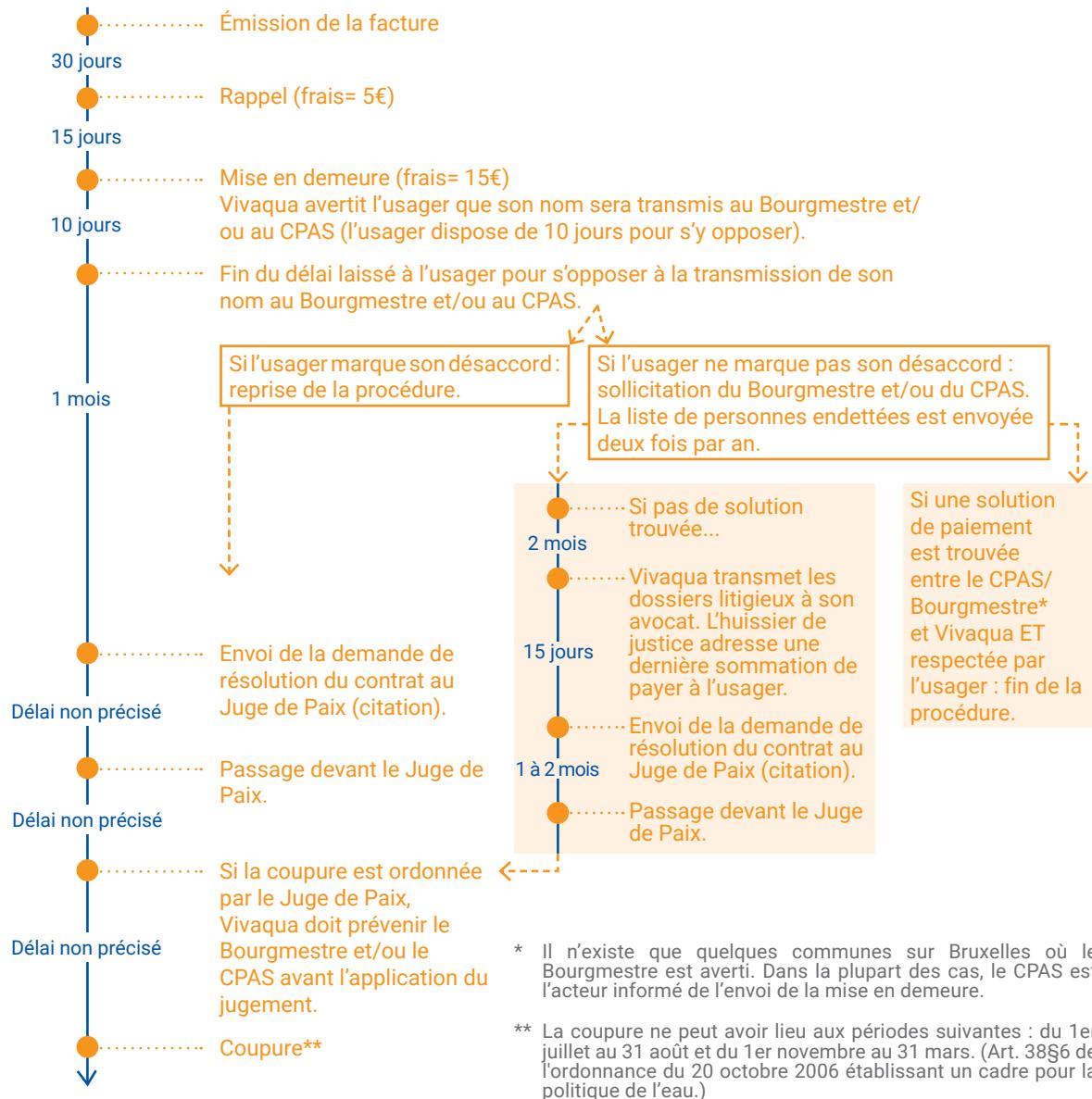
# Du non-paiement de la facture à la coupure (gaz)



\* Tant que la coupure n'est pas effective par Sibelga.



## Du non-paiement de la facture à la coupure (eau)



Cette brochure a été réalisée par le Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux.

**Rédaction** : Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS)

**Editeur responsable** : Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale FdSS-FdSSB - 49 rue Gheude - 1070 Bruxelles



Pour toute question sur le présent document ou sur la thématique socio-énergétique en général :

**Centre d'Appui SocialEnergie • Fédération des Services Sociaux**

02/526 03 00 • [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be) • [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de Bruxelles Environnement.



Afin de garantir la protection des consommateurs vulnérables sur les marchés de l'énergie et l'eau, l'Etat fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale se sont dotés d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir l'accès à l'énergie et à l'eau ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie et d'eau.

Ce guide présente les différentes mesures sociales élaborées pour le consommateur bruxellois. Elles concernent l'électricité, le gaz, le mazout et l'eau. On y retrouve notamment des informations concernant le tarif social, le statut de client protégé, la trêve hivernale, la tarification solidaire et progressive de l'eau, les Fonds (gaz et électricité, mazout, eau), le limiteur de puissance, etc .

Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant au travailleur social d'avoir un aperçu de ce qu'il se passe sur le terrain.

Une version électronique de ce guide est disponible sur [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).