

TOEGANG TOT WATER, GAS OF ELEKTRICITEIT: EEN AFSLUITING VAN DE TOEVOER VERMIJDEN

FACTSHEET VOOR MAATSCHAPPELIJK WERKERS

VOOR WELKE VRAGEN? HOE HERKEN JE EEN ENERGIEPROBLEEM? (GAS EN ELEKTRICITEIT)

"Ik heb een betalingsachterstand wat betreft mijn energiefacturen"

"Ik begrijp mijn kostenafrekening niet"

"Ik heb financiële problemen, kan ik ergens terecht voor hulp?"

"Er werd bij mij een vermogensbegrenzer geplaatst"

"Ik heb problemen in mijn woning"

"Mijn eigenaar heeft mijn meter afgesloten"

"Heb ik misschien recht op het sociaal tarief?"

"Er wordt energie van mij gestolen"

"Ik heb het koud in mijn woning"

"Ik ben bang dat mijn toevoer zal worden afgesloten" ...

Vandaag de dag kampt één op de vijf gezinnen met energiearmoede. Die armoede gaat hand in hand met verschillende problemen: niet-betalde facturen, slechte woonomstandigheden, gezondheidsproblemen,... Helaas zien weinig mensen energie als de oorzaak van het probleem, waardoor ze niet altijd de juiste vragen stellen.



Tenzij de huidige maatregelen worden verlengd (laatste update op 01/02/2022) loopt de afsluitingsvrije winterperiode na 31 maart 2022 af. Mensen lopen het risico dat hun gas- en elektriciteitstoevoer wordt afgesloten zonder dat ze echt hebben begrepen wat er gaande is. Ondanks de brieven en oproepen van Sibelga (die tijdens de beschermingsperiode de energie levert) hebben ze mogelijk de urgentie van de situatie niet ingezien.

Zodra we financiële problemen vaststellen, moeten we vragen hoe het zit met de betaling van de energiefacturen. Een betalingsachterstand, de niet-betaling van een energiefactuur of door Sibelga gestuurde brieven zijn situaties die onmiddellijk onze aandacht moeten trekken.

WELKE SITUATIES KUNNEN AANLEIDING GEVEN TOT EEN AFSLUITING NA 31 MAART 2022?

- Een **vonnis** van de vrederechter dat een afsluiting toelaat omwille van een betalingsprobleem.
- Een **"einde contract"** dat na 1 oktober 2020 door de leverancier werd betekend. De leverancier laat aan zijn klant weten dat hij het contract niet wenst te verlengen en is niet verplicht om hem automatisch een ander contract aan te bieden. Hij is niet verplicht om de klant een nieuw aanbod te doen wanneer die nog een openstaande schuld bij hem heeft. Als de klant niet tijdig een contract afsluit bij een nieuwe leverancier, zal de energietoevoer worden afgesloten.
- Een **verbruik buiten contract**. Deze situatie doet zich voor wanneer de bewoner van een woning energie verbruikt zonder dat hij een energiecontract heeft afgesloten (omdat hij is verhuisd naar een woning waar de meters nog geopend waren, omdat hij de zegels heeft verbroken, ...). In dit geval zijn de afsluitingsvrije winterperiode of de verlengde covidbescherming niet van toepassing.

In al deze gevallen moet de gebruiker snel een nieuw contract afsluiten bij een commerciële leverancier om een afsluiting van de toevoer op 1 juni te vermijden.

MOGELIJKE MAATREGELEN OM EEN AFSLUITING TE VERMIJDEN? BEGELEIDING BIJ DE AFSLUITING VAN EEN NIEUW CONTRACT

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn leveranciers verplicht om gebruikers een contractvoorstel te doen wanneer ze daarom vragen, behalve wanneer ze nog schulden hebben bij de betrokken leverancier.

De dienst InforGasElek kan de situatie van de gebruiker analyseren en hem of haar begeleiden bij het vinden en afsluiten van het meest voordelige contract.

Ook het OCMW kan administratieve ondersteuning bieden bij het afsluiten van een nieuw contract.

FINANCIËLE HULP

De OCMW's beschikken over een "energiefonds" waarmee ze energieschulden kunnen aanzuiveren maar dat ze ook kunnen gebruiken om preventieve maatregelen te nemen, zoals de betaling van onderhoudskosten, plaatsing van materiaal, herstellingen,...

Iedereen die daar behoefte aan heeft, kan aanspraak op dit fonds maken bij het OCMW van zijn of haar gemeente/ woonplaats. **Je moet geen leefloon en/of andere vorm van bijstand van het OCMW ontvangen om in aanmerking te komen voor steun uit dit fonds.** Elk OCMW bepaalt zijn eigen sociale beleid en toekenningsregels. Er zal een sociaal onderzoek worden uitgevoerd en de vraag zal worden voorgelegd aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

WAT MOET JE DOEN ALS JE NA 31 MAART GEEN CONTRACT HEBT?

- i** • Wanneer **een consument** een nieuw contract **heeft ondertekend** bij een leverancier maar wanneer dit contract **nog niet is ingegaan**, raden we aan om netwerkbeheerder Sibelga op de hoogte te brengen van de stappen die op dit moment worden ondernomen, zodat hij over alle nodige informatie beschikt.
- Wanneer **een consument nog geen** nieuw contract **heeft ondertekend**, raden we u aan om hem hierbij te helpen door de aandacht van de leverancier te vestigen op het risico op afsluiting en de noodzaak om het contract zo snel mogelijk te laten ingaan. We raden u eveneens aan om Sibelga op de hoogte te brengen van de stappen die op dit moment worden ondernomen.

Aarzel indien nodig niet om de betrokkenen door te verwijzen naar InforGazElek of naar de energiedienst van het OCMW! Of neem contact op met het Steunpunt SocialEnergie voor meer informatie.

BIJ WELKE SPELER?

- **OCMW** De contactgegevens, modaliteiten en openingstijden van de cellen Energie zijn te vinden op de pagina cutt.ly/CPAS-OCMW
- **Infor GazElec** Gratis dienst waar elke consument van gas en elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest terecht kan - 02 209 21 90 - info@gazelec.info - Alle dagen van 9u00 tot 12u30 en van 13u30 tot 17u00, uitgezonderd donderdagochtend.
- **Sibelga** Netwerkbeheerder elektriciteit en gas in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - 02 549 41 00 - Van maandag tot vrijdag, van 8u00 tot 17u00.
- **Steunpunt SocialEnergie** Permanentie waar eerstelijns werkers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest terecht kunnen voor vragen over energie en water - 02 526 03 00 - socialenergie@fdss.be - Van maandag tot vrijdag van 9u30 tot 16u30.
- **Meer informatie over toegang tot energie en water** www.socialenergie.be

LET OOK OP DE WATERREKENING



De waterafsluiting is voortaan verboden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bij onbetaalde schulden wordt echter een invorderingsprocedure voorzien. Dit kan leiden tot extra kosten en andere maatregelen om verschuldigde bedragen te innen.

Het OCMW beschikt over middelen om bepaalde schulden op zich te nemen. Als het gezin geen beroep wil doen op het OCMW, kan het Steunpunt SocialEnergie je helpen om de situatie te analyseren en mogelijke oplossingen te bedenken.

**ALLE ACTUELE INFORMATIE:
WWW.SOCIALENERGIE.BE/NL/PAS-OP-VOOR-DE-AFSLUITINGEN**