

LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

Je ne sais plus payer mes factures d'énergie depuis plusieurs mois.
Que dois-je faire ?
Comment faire ?
Ai-je droit au statut de client protégé ?
Quels sont les avantages ?



C'est un système de protection des consommateurs en difficulté de paiement qui permet d'éviter toute coupure de gaz et d'électricité. Durant cette période de protection, vous payez vos consommations d'énergie au « tarif social » tout en remboursant progressivement votre dette chez votre fournisseur de départ.

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

CATÉGORIE A :

Si vous avez reçu une mise en demeure de votre fournisseur et que vous répondez à une des conditions suivantes :

- Bénéficiaire du « *tarif social* » (RIS – GRAPA – allocations hand.) OU
- Être suivi en médiation de dettes OU
- Être en « *Règlement collectif de dettes* » OU
- Bénéficiaire du statut BIM (Bénéficiaire d'Intervention Majorée).

Vous pouvez introduire la demande auprès de **Sibelga**.

CATÉGORIE B :

Si vous ne répondez pas aux conditions ci-dessus, vous pouvez vous adresser à Brugel.

Dans ce cas, vous devez :

- Satisfaire à certaines conditions de revenus

De même, si le CPAS juge que votre situation sociale le justifie, il peut également introduire une demande.

QUELS SONT LES AVANTAGES ?

- Le tarif pratiqué par le fournisseur de dernier ressort (Sibelga) est le moins cher du marché
- Vous évitez la coupure de gaz et/ou d'électricité
- Plus grande facilité de négociation d'un plan de paiement avec le fournisseur de départ

COMBIEN DE TEMPS DURE LE STATUT DE «CLIENT PROTÉGÉ»?

Le statut peut prendre fin si :

- Vous avez remboursé votre dette auprès de votre fournisseur commercial ;
- Si vous ne respectez pas votre plan d'apurement auprès du fournisseur commercial ;
- Si vous ne confirmez pas auprès de Sibelga que vous remplissez toujours les conditions pour bénéficier du statut (une fois tous les deux ans).

De manière automatique, il durera pour une durée de maximum 5 ans, sauf si le ménage est engagé dans un processus de médiation de dettes auprès d'un Service agréé ou est en Règlement Collectif de Dettes. Pour ces ménages, le statut est octroyé pour une durée indéterminée.

DERNIER CONSEIL

Si vous estimez que votre consommation d'énergie est trop élevée, vous pouvez vous rendre chez Eco&Co.

Adresses

BRUGEL

Av. des Arts 46
1000 Bruxelles
Tél. : 02/563.02.00

SIBELGA

Boulevard Émile Jacqmain, 96
1000 Bruxelles
Tél : 02/549.41.00

ECO&CO

Rue du Fort 33
1060 Saint-Gilles
Tél : 02/533.95.90