

Le statut de clients protégés et le tarif social

1 - Les clients protégés

Certaines catégories de personnes étant considérées comme plus vulnérables, le législateur a défini un nombre déterminé de cas dans lesquels le client peut bénéficier du statut de « client protégé ». À cet égard, tant l'Etat fédéral que la Région wallonne a défini la notion de client protégé, la définition wallonne prévoyant des catégories supplémentaires.

On parle ainsi de « clients protégés fédéraux » et de « clients protégés exclusivement régionaux ».

2 - Conditions d'accès au tarif social

- Bénéficiaire du tarif social : les clients protégés régionaux en bénéficient uniquement s'ils sont fournis par le gestionnaire de réseau.
- Être alimenté par le gestionnaire de réseau.
- Lors d'une déclaration de défaut de paiement, être fourni par le gestionnaire de réseau de distribution qui placera le compteur à budget.
- Placement gratuit du compteur à budget pour un client protégé en défaut de paiement.
- En cas d'utilisation d'un compteur à budget, possibilité de bénéficier d'une aide concernant la fourniture en gaz (en période hivernale, soit du 1^{er} novembre au 15 mars) et en électricité.

3 - Les clients protégés fédéraux

- Clients bénéficiaires de certaines allocations du CPAS, du SPF Sécurité sociale (la « Vierge Noire ») et de l'Office National des Pensions.
- Locataire d'un appartement social avec chaudière gaz collective (gaz uniquement).

4 - Les clients protégés régionaux

- Clients en médiation de dettes (auprès du CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé).
- Clients en guidance éducative de nature financière (auprès du CPAS).
- Clients en règlement collectif de dettes.
- Prochainement : les clients bénéficiant du « MAF » (maximum à facturer) auprès de leur mutualité qui est octroyer entre le 1^{er} novembre au 1^{er} janvier.

Inconvénient : La liste du MAF est disponible 3 ans après ce qui fera reporter l'aide après 3 ans alors ces personnes en auraient besoin directement.

La Fédération des CPAS était et est toujours contre cette mesure qui lie l'accès au tarif social à l'état de santé des personnes. Les arrêtés d'application n'ayant pas encore été définis, la mesure n'est pas encore effective. Concernant la rétroactivité de la mesure, la CWaPE ne sait pas encore ce qu'il en sera.

5 - Le tarif social

C'est un tarif plus favorable que le tarif normal octroyé à des personnes ou ménages appartenant à certaines catégories.

Le tarif social pour l'électricité et/ou gaz naturel est le même chez tous les fournisseurs d'énergie. Il est également identique si vous êtes alimenté par votre gestionnaire de réseau de distribution.

Ceux-ci sont obligés d'octroyer le tarif social aux personnes y ayant droit.

5.1 - Calculs du tarif social

Le tarif social tant pour le gaz que pour l'électricité : tarif normal, tarifs bi-horaires et tarifs exclusif nuit est défini selon des modalités qui garantissent un tarif systématiquement plus bas que n'importe quelle offre commerciale.

Il est établi tous les 6 mois par la CREG - Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (<http://www.creg.be>) sur base des tarifs commerciaux des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel les plus bas sur le marché. Il est exprimé en c€/kWh.

La CREG fait la somme :

- Des offres commerciales la plus avantageuse pour la partie de la facture liée à la fourniture.
- Des tarifs de Distribution du Gestionnaire de Réseau de distribution le moins onéreux.

Enfin, les bénéficiaires du tarif social sont exonérés des termes fixes (redevance annuelle et location du compteur).

En gaz, il y a un seul tarif social. En électricité, le tarif social variera selon que vous disposez d'un compteur simple, bi-horaire ou exclusif nuit.

5.2 - Catégorie fédérale de bénéficiaires

Le demandeur doit satisfaire aux critères définis par le gouvernement fédéral :

- Que vous soyez resté chez votre fournisseur désigné.
- Que vous ayez demandé à être fournis par votre gestionnaire de réseau de distribution.
- Que vous ayez signé un contrat.

Depuis 2010, le tarif social vous est octroyé dans la plupart des cas automatiquement par votre fournisseur. Vous n'avez donc plus de démarches à réaliser, ni d'attestation à remettre à votre fournisseur. Ainsi dorénavant, c'est le SPF Economie qui avertira votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau concerné si vous pouvez prétendre au statut de client protégé et par conséquent bénéficier de l'application du tarif social.

5.3 - Catégorie exclusivement wallonne de bénéficiaires

La catégorie wallonne reprend l'ensemble des catégories fédérale avec une catégorie 5 supplémentaires.

Afin de bénéficier du tarif social en électricité et/ou en gaz, vous devez être fourni par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD), cela ne se fait pas d'automatiquement, c'est pour permettre une séparation des métiers pour protéger les consommateurs les plus vulnérables.

Il faudra transmettre annuellement le document dûment complété :

- Soit par votre médiateur de dette désigné.
- Soit par le centre agréé de médiation de dettes.
- Soit à compléter par le CPAS.

Si la personne qui ouvre le droit au tarif social n'est pas le titulaire du compteur, une composition de ménage doit être jointe à l'attestation.

Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'accuser réception dans les 5 jours ouvrables du document transmis par le client et de lui préciser si le tarif social lui est applicable.

6 - Formulaires d'attestations

6.1 - Modèle d'attestation si vous êtes en médiation de dettes

<http://www.cwape.be/docs/?doc=14>

6.2 - Modèle d'attestation si vous êtes en règlement collectif de dettes

<http://www.cwape.be/docs/?doc=15>

6.3 - Modèle d'attestation CPAS

Si vous bénéficiez d'une guidance éducative de nature financière par le CPAS.

<http://www.cwape.be/docs/?doc=16>

6.4 - Revenu d'intégration, une allocation d'attente ou une aide sociale financière

Le tarif social vous est octroyé automatiquement et vous ne devez donc pas remettre d'attestation.

Si vous constatez que le tarif social ne vous est pas octroyé automatiquement contactez votre CPAS afin de recevoir l'attestation papier à remettre à votre fournisseur.

Modèle d'attestation : <http://www.cwape.be/docs/?doc=17>

6.5 - Allocation du SPF Sécurité sociale ou de l'Office National des Pensions

Le tarif social vous est octroyé automatiquement et vous ne devez donc pas remettre d'attestation.

Si vous constatez que le tarif social ne vous est pas automatiquement appliqué contactez le SPF Sécurité Sociale ou l'ONP pour recevoir une attestation papier à remettre à votre fournisseur.

7 - Conditions d'octroye selon les catégories

7.1 - Catégorie 1

Une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS, soit :

- Un revenu d'intégration sociale (RIS).
- Une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration.
- Une aide sociale financière à une personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale.
- D'un secours (aide social) partiellement ou totalement pris en charge par l'État fédéral (articles quatre et cinq de la loi du 2 avril 1965) comme une avance sur :
 - Revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ou la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA).
 - Une allocation de handicapés.

7.2 - Catégorie 2

Une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité Sociale aussi appelé « vierge noire », Direction Générale Personnes Handicapées, soit :

- Une allocation (revenus) aux personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65 %, il ne s'agit pas d'une allocation versée par la mutuelle.
- Une allocation (revenus) de remplacement de revenus aux personnes handicapées.
- Une allocation (revenus) d'intégration pour personnes handicapées.
- Une allocation (revenus) d'aide aux personnes âgées handicapées.
- Une allocation (revenus) pour l'aide d'une tierce personne.
- Des allocations (revenus) familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %.

7.3 - Catégorie 3

Une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office National des Pensions (ONP), soit :

- Une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA).
- Un revenu garanti aux personnes âgées (RGPA).
- Une allocation pour personnes handicapées sur base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti).
- Une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

7.4 - Catégorie 4

Vous avez droit au tarif social si vous êtes locataire d'un appartement situé dans un immeuble donné en location à des fins sociales par une société de logement social et dont le chauffage est assuré par une chaudière collective au gaz naturel.

7.5 - Catégorie 5

Il faut bénéficier :

- D'une décision de guidance éducative de nature financière prise par CPAS.
- D'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé.
- D'un règlement collectif de dettes.

8 - Hors catégorie fédérale ou régionale

Dès le moment où vous ne rentrez plus dans ces catégories lorsque votre processus de médiation de dettes a pris fin, il va falloir choisir un fournisseur.

Vous ne pourrez en effet ni rester chez votre gestionnaire de réseau de distribution ni retourner chez le fournisseur désigné.

9 - Tarif social non automatisé

Les attestations papiers sont nécessaires uniquement si le tarif social ne vous est pas appliqué automatiquement. Vous pouvez obtenir une attestation papier de l'institution sociale compétente selon la catégorie à laquelle vous appartenez. Les coordonnées des institutions sociales se trouvent en fin de document. Les attestations papiers du SPF Sécurité Sociale sont disponibles sur demande à partir du 1er juin de chaque année.

9.1 - Si vous appartenez aux catégories 1, 2 ou 3

Depuis le 1er juillet 2009, le tarif social est accordé dans la plupart des cas automatiquement aux clients appartenant aux catégories 1, 2 ou 3 par votre fournisseur d'énergie ou par votre gestionnaire de réseau. Vous n'avez pas de démarche à faire, ni d'attestation papier à fournir.

Si le tarif social ne vous a pas été appliqué de manière automatique, demandez une attestation auprès de l'organisme compétent (CPAS, SPF Sécurité sociale, ONP) et transmettez-la à votre fournisseur d'énergie ou à votre gestionnaire de réseau si c'est ce dernier qui vous fournit.

C'est le SPF Economie qui est responsable de cette automatisation et qui communique aux fournisseurs à quels clients ils doivent appliquer le tarif social, pour quels points de raccordement et pour quelle période. La base de données du SPF Economie est mise à jour tous les trois mois, par conséquent il est possible que vous ayez connaissance de votre droit avec un trimestre de retard au moins.

9.1.1 - SPF Sécurité sociale

Boulevard du Jardin botanique 50, 1000 Bruxelles

- Tél. : 0800/ 987 99 (gratuit)
- E-mail : handiF@minsoc.fed.be

9.1.2 - Office national des Pensions (ONP)

Tour du Midi, 1060 Bruxelles

- Tél. 0800/502 56.
- E-mail : info@rvponp.fgov.be

9.2 - Si vous appartenez à la catégorie 4

Adressez-vous à l'organisme gérant votre logement (SLSP, AIS, APL, etc) de l'immeuble de logements pour vérifier que le tarif social est bien appliqué en ce qui concerne le gaz.

9.3 - Si vous appartenez à la catégorie 5

Le tarif social ne vous sera pas octroyé automatiquement. Afin de pouvoir bénéficier du tarif social, vous devez réunir 2 conditions :

- Être alimenté par votre gestionnaire de réseau (GRD).
- Transmettre au GRD du client :
 - Une attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné. Une nouvelle attestation devra être renvoyée chaque année à votre GRD afin que vous puissiez continuer à être fourni au tarif social.
 - Le formulaire de reprise des énergies dûment complété.
- Si vous n'êtes pas le titulaire du contrat de fourniture, une composition de ménage.