Et vous, êtes-vous client protégé??

21/01/2020

2019, année de changement pour le tarif social et le statut de client protégé. Et si l'on démarrait 2020 avec une petite mise au point??

Tarif social et client protégé?: piqûre de rappel

Parmi les mesures sociales prises par les pouvoirs publics dans le domaine de l'énergie figure le statut de client protégé et le tarif social. À quoi cela sert?? À éviter les situations de précarité énergétique chez certains consommateurs à revenus modestes ou en situation de précarité. En effet, le tarif social en gaz et en électricité est plus bas que n'importe quelle offre commerciale, et c'est le principal avantage accordé aux clients protégés. Les clients protégés se partagent en deux catégories? : le client protégé fédéral, dont le statut est valable sur l'ensemble du territoire belge, et le client protégé régional, dont le statut se définit différemment en fonction des régions.

Client protégé régional?: rien de neuf sous le soleil

2019, année de changement pour le tarif social?? C'est surtout vrai au fédéral. Au régional, il n'y a pas eu de modifications. La Wallonie considère donc comme clients protégés régionaux les consommateurs endettés (et leur ménage) qui bénéficient d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS, d'une médiation de dettes auprès du CPAS ou d'un médiateur de dettes agréés, ou d'un règlement collectif de dettes.

Attention?: l'octroi du tarif social n'est pas automatique pour les clients protégés régionaux?! Veillez donc bien, si vous en êtes, à demander à être fourni par votre Gestionnaire de réseau de distribution (GRD), et à lui envoyer une attestation du CPAS ou du médiateur de dettes. Vous pouvez également envoyer une attestation à votre fournisseur pour être certain qu'il en soit informé aussi Cette attestation est à fournir chaque année.

Client protégé fédéral?: du neuf, du clair… et de l'inclusif ?

Remettre l'église au milieu du village

Jusqu'à récemment, le statut de client protégé fédéral n'était pas clairement défini dans une loi. Parmi les lois et les arrêtés, il n'était pas évident de s'y retrouver. La loi du 2 mai 2019 (entrée en vigueur le 1er janvier 2020) est venu clarifier la situation. Elle redéfinit clairement les catégories de clients protégés fédéraux.

Vous êtes client protégé fédéral si vous ou une personne de votre ménage :

- bénéficiez de certaines aides du CPAS (comme le RIS, par exemple)?;

- bénéficiez d'une allocation de la Direction Générale des Personnes Handicapées du Service Public Fédéral (SPF) Sécurité Sociale (DGPH))?;

- bénéficiez d'une allocation du Service Fédéral des Pensions?;

- êtes locataires d'un appartement dans un logement social chauffé au gaz naturel par une chaudière commune. Dans ce cas particulier, vous ne bénéficiez du tarif social que pour le gaz.

Cette dernière catégorie a été élargie lors de l'adoption de la loi du 2 mai 2019. Auparavant, la catégorie «?locataires?» ne concernait que les logements sociaux fournis par la Société Wallonne du Logement. Dorénavant, cette catégorie inclut aussi les locataires d'appartements de logements sociaux loués par les agences immobilières agréées, par le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, et par le CPAS.

Je suis client protégé fédéral, que dois-je faire pour avoir droit au tarif social??

En principe, rien. Le processus d'octroi se fait automatiquement si tout se passe bien. Les fournisseurs sont informés de la liste des clients protégés fédéraux tous les trois mois. Ils appliquent à ces clients le tarif social à partir du premier jour du trimestre au cours duquel a été prise la décision qui ouvre le droit.

Par exemple, Nicole a droit au revenu d'intégration social depuis le 23 janvier 2020. Son fournisseur lui appliquera le tarif social à partir du 1er janvier 2020.

Toutefois, ouvrez l'œil, car le processus automatique ne fonctionne pas à 100%. Il est important donc de vérifier l'application du tarif social auprès de votre fournisseur (qui doit normalement l'indiquer sur vos factures) ou du SPF Économie. Si le tarif social n'est pas appliqué, il vous faudra demander une attestation à l'organisme qui vous verse l'allocation et la transmettre à votre fournisseur. Attention?: pour les locataires des logements sociaux, le tarif social est appliqué uniquement pour le gaz, et c'est le gestionnaire de l'immeuble qui doit accomplir les démarches.

Rétroactivité, késako??

Il arrive qu'une décision faisant d'un consommateur un client protégé fédéral déclare le statut accordé valable pour une période précédant la date de la décision. Dans ce cas, la décision est appliquée de manière rétroactive.

Par exemple, Irène reçoit le 5 février 2020 une décision du Service Fédéral des Pensions lui reconnaissant le droit à la GRAPA (garantie de revenus aux personnes âgées) à partir du 20 novembre 2019.

Le tarif social ne peut pas, en toute logique, être appliqué automatiquement au passé. Afin de profiter du tarif social pour cette période passée, il faut donc remettre au fournisseur une attestation de l'organisme qui verse l'allocation. Le fournisseur corrige alors la facture.

Dans le cas d'Irène, elle remet à son fournisseur une attestation du SPF Service Fédéral des Pensions pour le dernier trimestre de 2019. Le fournisseur d'Irène corrige sa facture en appliquant pour Irène le tarif social à partir du 1er octobre 2019 (le premier jour du trimestre concerné).

Si aucun problème ne se pose avec la plupart des organismes, ce n'est malheureusement pas le cas avec la DGPH du SPF Sécurité Sociale, qui refuse dans certains cas de remettre aux clients protégés des attestations pour les années antérieures à celle de la décision.

Par exemple, Youssef a obtenu une décision de la DGPH le 2 février 2019 selon laquelle il bénéficie d'une allocation aux personnes handicapées à dater du 11 novembre 2018.

Dans le cas de Youssef, il devrait remettre à son fournisseur une attestation de la DGPH pour prouver qu'il a droit à une allocation pour personnes handicapées à partir du 11 novembre 2018 (et donc au tarif social à partir du 1er octobre 2018).

Youssef n'arriverait pas à se voir remettre une attestation pour 2018.

Cela pénalise injustement des consommateurs dans des situations déjà délicates, et a entrainé de nombreuses plaintes auprès du Médiateur fédéral. Ce dernier a alors émis plusieurs recommandations pour la DGPH.

Pour remédier à la situation, la loi du 24 février 2019 a été adoptée. Elle confirme que les bénéficiaires d'une allocation de la DGPH ont droit à une application rétroactive du tarif social, si la décision reconnaissant le droit à l'allocation s'applique pour le passé également. Mais la loi n'autorise pas que l'on remonte indéfiniment en arrière. Elle limite la rétroactivité à deux ans à partir du moment où le fournisseur est informé de la date à laquelle on a droit à l'allocation. De plus, le fournisseur ne doit accorder le tarif social que pour la période pendant laquelle il a fourni le client protégé.

Attention?! La loi du 24 février 2019 ne s'applique qu'aux personnes pour lesquelles une décision a été prise à partir du 15 mars 2019 (date d'entrée en vigueur de la loi).

Dans l'exemple, Youssef ne se verra donc vraisemblablement pas appliquer le tarif social pour le passé. Si la décision de la DGPH avait été prise le 16 mars 2019, il aurait eu droit au tarif social à partir du 1er octobre 2018.

N'hésitez pas à consulter notre rubrique «?Le tarif social et le statut de client protégé?» et à contacter Energie Info Wallonie pour toute question restée sans réponse.

Publié le 21 janvier 2020.