

## Pas de trêve pour les coupures !

17/12/2014



En 2013, plus de **12 000 coupures en électricité** et plus de **4 900 coupures en gaz** ont eu lieu suite à un déménagement problématique ou à un refus de placement de compteur à budget.

Ces situations représentent environ **95 % des coupures** qui ont eu lieu en 2013, tant en gaz qu'en électricité. Or, dans ces deux cas de coupures, il n'existe **aucune protection** liée à la **période hivernale**. La coupure peut avoir lieu à tout moment, et **même pour les clients protégés**.

Comment éviter ces coupures ?

Le **placement d'un compteur à budget** intervient à la fin de la procédure de défaut de paiement. Cette situation est parfois mal vécue par la personne concernée, d'où le nombre important de refus de placement. Pour éviter cette situation, il faut agir le plus tôt possible ! Il faut demander au fournisseur un plan de paiement amiable dès que les difficultés de paiement apparaissent. Pour négocier avec le fournisseur, il est possible de faire appel au CPAS ou à un service de médiation de dettes. Pour plus d'informations sur la procédure de défaut de paiement, voyez la rubrique « procédure en cas de non-paiement » sur le site Energie Info Wallonie.

Lorsqu'un fournisseur est averti par un client de son changement d'adresse, il prévient à son tour le gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Si ce dernier n'obtient aucune information sur le nouvel occupant, on parle de **déménagement problématique**. Le fournisseur lance alors la procédure « MOZA » pour régulariser la situation. Sans réaction de la part du nouvel occupant, cette procédure peut mener à la coupure du point de fourniture. Pour plus d'informations sur le sujet, voyez la rubrique "déménagement problématique" sur le site Energie Info Wallonie.