

Qu'est-ce qu'un client protégé ?

Notre réponse

En matière d'énergie, les différents acteurs du marché doivent respecter une série « d'obligations de service public » (OSP). Parmi ces obligations, ils sont tenus de **protéger les consommateurs et, en particulier, les consommateurs plus vulnérables et en situation précaire**. Ces derniers sont appelés les « **clients protégés** ».

Ce statut de client protégé permet à ces personnes d'avoir accès à plusieurs avantages et protections pour leur fourniture de gaz et d'électricité. *Pour connaître ces avantages et protections consultez notre fiche « Quels sont les avantages liés au statut de client protégé ? ».*

2 catégories de clients protégés existent : les clients protégés fédéraux et les clients protégés régionaux.

1. Les clients protégés fédéraux

Il y a 4 catégories de **clients protégés fédéraux** :

- les bénéficiaires d'une **aide du CPAS** ;
- les bénéficiaires d'une **allocation de la Direction Générale Personnes Handicapées** du Service Fédéral Sécurité sociale ;
- les bénéficiaires d'une **allocation du Service Fédéral des Pensions** ;
- les personnes qui habitent **un logement social chauffé au gaz naturel par une chaudière commune**.

Afin de soutenir les **personnes bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM)** et d'éviter la précarisation croissante de cette partie de la population en raison de la crise sanitaire puis de la crise des prix de l'énergie, le gouvernement fédéral a décidé de leur accorder temporairement le statut de client protégé fédéral, **entre le 1er février 2021 et le 30 juin 2023**.

Le statut de client protégé fédéral s'applique à toute la Belgique. Vous bénéficiez du tarif social si vous faites partie de l'une de ces catégories, peu importe si vous habitez en Région flamande, en Région wallonne ou en Région bruxelloise.

2. Les clients protégés régionaux

En plus des clients protégés fédéraux, **chaque région peut déterminer sa ou ses propres catégories de clients protégés**. Ceux-ci sont alors appelés « clients protégés régionaux ».

La Région wallonne reconnaît comme **clients protégés régionaux** les **consommateurs endettés** et les personnes de leur ménage (sous certaines conditions).

Sont considérés comme consommateurs endettés :

- les bénéficiaires d'une décision de **guidance éducative de nature financière** prise par un CPAS ;
- les bénéficiaires d'une **médiation de dettes** auprès d'un CPAS ou d'un médiateur de dettes agréé ;
- les bénéficiaires d'un **règlement collectif de dettes**.

Si vous faites partie d'une de ces catégories, vous bénéficiez du tarif social **uniquement si vous habitez en Région wallonne**.

Pour plus d'informations, consultez notre rubrique « Ai-je droit au tarif social ? ».

Références légales

- Article 1er 54°, article 15/10 §§2, 2/1, 2/2, Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations
- Article 2,16°quater et article 20, §§2, 2/1, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité
- Article 3 de la Loi programme du 27 avril 2007
- Article 33 et suivants du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- Article 31bis et suivants du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- Article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire
- Article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire
- Arrêté royal du 28 janvier 2021 complétant la liste des clients protégés résidentiels visée à l'article 15/10, § 2/2, alinéa 1er, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et à l'article 20, § 2/1 alinéa 1er, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et portant modification de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge ainsi que de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge

Documents type

Date de mise à jour: Mardi 02/05/23