

5. TROIS FAÇONS D'OBTENIR LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ :

A. Via SIBELGA

Si vous répondez à une de ces 3 conditions :

- Vous avez le statut **BIM** (OMNIO / VIPO)
- Vous bénéficiez déjà du **tarif social**
- Vous êtes en **médiation de dettes** ou en **règlement collectif de dettes**.

Pour introduire une demande, envoyez à SIBELGA :

- Le **formulaire « client protégé » SIBELGA**
- La **preuve** que vous appartenez à une des catégories reprises ci-dessus.

SIBELGA, quai des Usines 16, 1000 Bruxelles

Email : clients-klanten@sibelga.be

Tél. : 02 549 41 00 – Fax : 02 549 46 61

B. Via BRUGEL

BRUGEL octroie le statut en fonction de vos revenus et de votre composition de ménage.

Pour introduire une demande, envoyez à BRUGEL :

- Le **formulaire « client protégé » BRUGEL**
- Une copie de la **mise en demeure**
- Un **certificat de composition de ménage**
- Le dernier **avertissement extrait de rôle**
- Une **attestation d'allocations familiales**

C. Via le C.P.A.S.

Le C.P.A.S. peut également vous attribuer le statut de « **client protégé** ».

Si vous avez des questions
ou si vous souhaitez obtenir
le formulaire « client protégé »
contactez BRUGEL
au numéro gratuit :
0800 97 198

Informations utiles énergie :

- Le CPAS de votre commune

Il offre une aide et l'accompagnement aux personnes qui ont des difficultés avec leurs factures d'énergie.

- BRUSIM

Le comparateur en ligne qui vous permet de comparer les fournisseurs d'électricité et de gaz dans la Région de Bruxelles-Capitale.

www.brusim.be

- L'ASBL INFOR GAZELEC

Centre d'information qui peut vous aider à choisir un nouveau fournisseur adapté à votre consommation, à comprendre vos factures.

Tél. : 02 209 21 90

www.brugel.be

[www.brugel.be - info@brugel.be](mailto:info@brugel.be)

Brugel - avenue des arts 46, 1000 Bruxelles

Tél. : 02 563 02 15 - Fax : 02/563 02 13

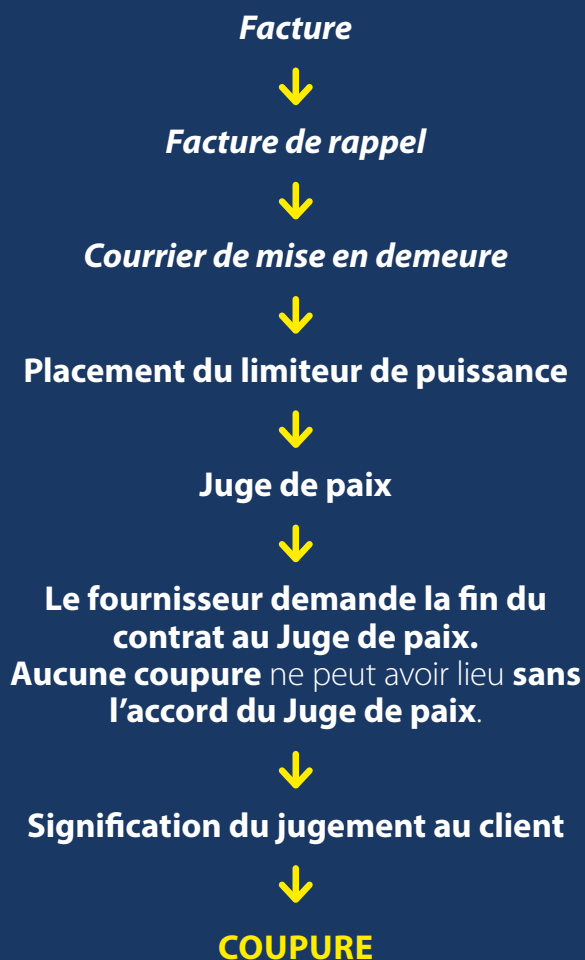
LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

Vous avez des difficultés
pour payer vos factures
de gaz et/ou d'électricité ?



Comment se protéger
d'une coupure ?

1. LES ÉTAPES DE LA FACTURE À LA COUPURE



Minimum 120 jours entre le limiteur de puissance et la coupure.

2. COMMENT ÉVITER LA COUPURE ?

- A** Payer la totalité de la dette
- B** Négocier un plan de paiement
- C** Demander le statut de client protégé

3. LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

Qu'est-ce que le statut de client protégé ?

Il offre **une protection contre la coupure** aux clients qui n'arrivent plus à payer leurs factures d'électricité et/ou de gaz chez leur fournisseur commercial.

Pour qui ?

Pour **les clients résidentiels bruxellois qui ont une dette vis-à-vis de leur fournisseur actuel d'énergie**. Si vous n'avez pas de dette d'énergie, vous n'avez pas droit au statut de client protégé.

Quand demander le statut ?

Dès la mise en demeure, le client peut demander à être reconnu **client protégé**.

Durée ?

Le statut de client protégé est temporaire. Dès que la dette est remboursée, le client retourne chez son fournisseur commercial.

4. LES ÉTAPES DE LA PROTECTION

Suspension du contrat avec votre fournisseur commercial.



SIBELGA devient votre fournisseur et vous fournit en énergie au tarif social.



SIBELGA place automatiquement un limiteur de puissance de 2300 W sur votre compteur électrique.

Seul le C.P.A.S. peut demander le placement d'un limiteur de puissance à 4600 W sous certaines conditions.

Si le client protégé ne rembourse pas sa dette auprès de son fournisseur commercial

Celui-ci peut entamer une procédure de recouvrement (huissiers, Juge de paix) et **le client protégé perd le tarif social** et le limiteur à 4600 W si d'application.

Le client protégé a le devoir de payer les factures SIBELGA

Sinon SIBELGA entamera une procédure de coupure devant le Juge de paix.