

Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12 - 5001 Namur
Tél.: +32 (0) 81/32.53.02 - Fax.: +32 (0) 81 33.08.11
Courriel : srm@cwape.be
Internet : www.cwape.be/srm

Recommandations n° M0901EG0511

Monsieur,

Objet : votre demande introduite auprès du Service régional de médiation pour l'énergie

Nous accusons réception, en date du 9 mai 2011, du formulaire de plainte par lequel vous souhaitez saisir le Service régional de médiation pour l'énergie, institué au sein de la Commission Wallonne pour l'Énergie (CWaPE).

Après analyse des documents transmis, nous devons toutefois constater que votre plainte n'est pas fondée. Nous ne pouvons dès lors la recevoir.

Nous attirons votre attention sur le fait que, pour bénéficier du tarif social, il convient d'apporter au fournisseur ou au gestionnaire du réseau de distribution (appelé dans ce cas « fournisseur social ») la preuve que vous bénéficiez du statut de client protégé. Pour ce faire, il vous incombe de lui transmettre une attestation valable relative à votre statut de client protégé.

Or, nous constatons que vous avez adressé au gestionnaire du réseau de distribution (GRD) une attestation générale et non une attestation faisant état de votre statut de client protégé. Cette attestation n'est pas valable. Dès lors, vous ne pouvez pas vous voir appliquer le tarif social pour la période du 01/01/2007 au 31/12/2010. Par conséquent, les services du GRD auraient procédé, à juste titre, à la rectification de la facturation en facturant la différence entre le tarif social appliqué erronément et le tarif qui aurait dû être celui appliqué pendant la période litigieuse.

À l'instar des services du gestionnaire du réseau de distribution, nous vous invitons à lui transmettre des attestations valables couvrant la période susmentionnée et à garder une copie de votre envoi. Celle-ci pourrait vous être utile en cas de contestation.

Nous attirons votre attention sur le fait que le tarif social est un **tarif spécifique applicable aux clients protégés**. Le statut de client protégé est réglementé et permet de bénéficier, d'une part, de certaines « protections » dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz (principalement en cas de difficultés de paiement) et, d'autre part, du tarif social.

À cet égard, tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne prévoyant des catégories supplémentaires.

On parle ainsi de « clients protégés au sens fédéral » et de « clients protégés exclusivement au sens régional ». Vous trouverez davantage d'informations quant aux conditions d'octroi du tarif social en vertu des catégories fédérale et régionale dans les brochures jointes à ce courrier.

Nous espérons que ces informations vous guideront utilement dans vos démarches.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Service régional
de médiation pour l' *Energie*