

Coronavirus: coupures interdites: découvrez les mesures exceptionnelles prises par le gouvernement wallon

20/03/2020



Toutes les coupures sont interdites du 18 mars 2020 au 30 juin 2020. Une seule exception est prévue : les cas où la coupure est nécessaire pour des mesures de sécurité.

Vous ne serez donc **pas coupé**, même si vous avez refusé le placement d'un compteur à budget, si vous êtes en procédure MOZA, si la Commission locale pour l'énergie s'est prononcée en faveur d'une interruption de votre fourniture minimale garantie, si vous perdez votre statut de client protégé et que vous n'avez pas choisi de nouveau fournisseur, etc. Vous n'avez aucune démarche à faire pour éviter la coupure.

Comment faire pour bénéficier de la non coupure avec un compteur à budget actif en électricité et/ou en gaz ?

Pour **bénéficier de la non coupure** avec un compteur à budget actif, vous devez :

1. Passer votre carte dans votre compteur.
2. Passer votre carte dans une borne ou un terminal de rechargement. Si votre crédit sur votre compteur à budget est de moins de 5 euros, vous devez le recharger pour qu'il atteigne 5 euros ;
3. Passer de nouveau votre carte dans votre compteur.

Vous pourrez donc consommer de l'énergie sans être coupé, même si votre solde est épuisé, jusqu'au 30 juin 2020. Si vous consommez sous crédit de secours, une recharge sera nécessaire pour atteindre les 5 euros minimum de crédit.

Attention, cette énergie n'est cependant pas gratuite. Les modalités de paiement de l'énergie consommée jusqu'au 30 juin 2020 ne sont pas encore définies. Nous vous tiendrons informée dès que c'est le cas.

Si vous rechargez votre compteur à budget entre le 18 mars et le 30 juin 2020, votre crédit sera stocké mais ne diminuera pas en fonction de vos consommations. Ce crédit sera déduit sur une facture de régularisation.

A partir du 1er juillet 2020, la période de non coupure sera terminée. **Vous serez automatiquement coupé, si vous n'effectuez pas, avant le 30 juin, un passage à la borne de rechargement.** Pour plus d'informations, consultez notre actualité à ce sujet !

Bon à savoir ! Si vous êtes une personne à risque et ou que vous ne pouvez pas vous déplacer actuellement à une borne de rechargement pour activer la période de non coupure, prenez contact avec votre gestionnaire de réseau de distribution. Il est tenu de mettre en place un dispositif vous permettant de bénéficier de cette période de non coupure sans déplacement. En cas de problème, contactez-nous via info@energieinfowallonie.be ou au 081/390 626.

Que se passe-t-il si je consomme sous limiteur de puissance ?

Vous pouvez continuer à consommer sous limiteur de puissance. Vous ne serez pas coupé. Si vous souhaitez consommer sans limitation, vous devez alors passer la carte dans votre compteur, passer la carte dans une borne de rechargement et la recharger pour qu'elle atteigne un solde positif de 5 euros. Enfin, vous devez passer de nouveau la carte dans votre compteur.

Que se passe-t-il si je suis en attente d'un placement ou d'une réactivation d'un compteur à budget ?

Toutes les procédures de placement et de réactivation de compteur à budget en cours sont annulées. Vous continuerez à être alimentés.és par votre fournisseur commercial selon votre contrat actuel.

Si vous n'êtes pas client protégé et que vous avez été transféré.ée chez votre gestionnaire de réseau de distribution en raison d'une procédure de placement de plus de 40 jours, vous serez repri.se par votre fournisseur commercial et fourni selon le contrat qui vous lie à lui et qui avait été suspendu.

Si vous êtes un client protégé fédéral et que vous avez été transféré.ée chez votre gestionnaire de réseau, vous continuez à être fourni.e par lui au tarif social. Le contrat qui vous liait à votre précédent fournisseur commercial n'existe en effet plus. Pour savoir si vous êtes client protégé fédéral, consultez notre fiche « Qu'est ce qu'un client protégé ? » (<https://www.energieinfowallonie.be/fr/quest-ce-quun-client-protége>).

Que se passe-t-il si j'ai été déclaré.ée en défaut de paiement ?

Entre le 18 mars et le 30 juin 2020, aucun placement ou réactivation de compteur à budget ne peut avoir lieu. Il est interdit à votre fournisseur de demander à votre gestionnaire de réseau de distribution de vous placer un compteur à budget ou de le réactiver.

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter, de préférence via **notre adresse mail** (info@energieinfowallonie.be), et par téléphone le lundi et le jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30, au 081/390 626.

Publié le 20 mars 2020.