Je suis client protégé, que puis-je faire si je ne peux plus recharger mon compteur à budget ou mon compteur communicant pour le gaz ?

Notre réponse

Pour maintenir votre fourniture en gaz, vous pouvez **demander de l'aide à votre Gestionnaire de réseau de distribution (GRD)** durant la **période hivernale** (du 1er novembre au 15 mars) **si** :

- votre solde et votre crédit de secours sont épuisés ;
- vous ne pouvez pas recharger votre compteur dans l'immédiat.

Vous devez demander l'aide hivernale **par écrit** à votre GRD.

Votre GRD saisi la Commission Locale pour l'Energie (CLE) et lui transmet votre demande. La CLE **se réunit dans le mois** du transfert de votre demande.

C'est la CLE qui décide si vous pouvez obtenir l'aide hivernale ou non.

Avant que la CLE rende sa décision, votre **GRD vous :**

- **donne sans délai des cartes d'alimentation pour le compteur à budget ;**

  ou

- **vous permet de bénéficier d'un système d'aide équivalent**.

Attention, le montant des cartes d'alimentation ou d'une autre aide reçue de votre GRD **reste en principe à votre charge**.

Votre GRD doit préciser à la CLE :

- votre consommation (votre GRD doit tout faire pour avoir vos indexes récents) ;
- vos dettes liées à l'aide hivernale.

Pour prendre sa décision, la CLE prend en considération :

- vos difficultés sociales et financières ;
- vos recherches pour trouver une solution.

Pour plus d'informations, consultez notre fiche J'ai demandé une aide pour le gaz à mon Gestionnaire de réseau de distribution et la Commission Locale pour l'Energie a été saisie, que peut-elle décider ?

Pour connaitre votre GRD et ses coordonnées, vous pouvez indiquer votre code postal sur le site internet de la CWAPE.

Pour plus d'informations sur le crédit de secours, consultez notre fiche Qu'est-ce que le crédit de secours ?

Références légales

- Articles 159 et 160 du Décret-programme du 17 juillet 2018 portant des mesures diverses en matière d'emploi, de formation, d'économie, d'industrie, de recherche, d'innovation, de numérique, d'environnement, de transition écologique, d'aménagement du territoire, de travaux publics, de mobilité et de transports, d'énergie, de climat, de politique aéroportuaire, de tourisme, d'agriculture, de nature, de forêt, des pouvoirs locaux et de logement
- Article 31ter, 31quater §2 du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- Article 40 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Article 6bis de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure
- Article 54 et 65 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 22/06/22