

Bruxelles, le 18 novembre 2011

Concerne : **paiements échelonnés**

Madame/Monsieur,

Sur base de l'Arrêté royal du 28 novembre 2008, en tant que Fonds Social Chauffage, la loi nous oblige à informer notre groupe cible à propos de cette mesure. Pour vous aider à y répondre, nous vous avons préparé un nouveau texte que nous vous invitons à publier dans votre brochure d'information. Nous vous conseillons en outre d'indiquer votre numéro de téléphone et éventuellement d'inviter vos lecteurs à se rendre sur votre site Internet pour plus d'informations.

En marge de cela, vous pouvez encore les renseigner sur l'existence du site www.fondschauffage.be. Vous-même y trouverez de nombreux liens utiles qui vous guideront vers les sources officielles relatives à la réglementation et à sa mise en pratique.

Pour toute question ou remarque à propos du paiement échelonné, n'hésitez pas à appeler gratuitement le 0800/120.33 du Contact center du Service public fédéral Economie, Classes moyennes et Energie.

Veillez envoyer vos commandes de publications supplémentaires à info@vf-fc.be.

Nous vous remercions d'ores et déjà de votre collaboration.

Veillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées.

Véronique Laurent
Adjointe à la Direction Générale

Walter Kuylen
Directeur général

Maryline Longfils
Assistante du Directeur Général

TEXTE A PUBLIER DANS VOTRE BULLETIN D'INFORMATION



Madame, Monsieur,

Afin d'aider le citoyen à payer sa facture énergétique, les autorités ont élaboré une série de mesures. L'une de celles-ci consiste à permettre au consommateur d'échelonner le paiement de sa facture de mazout¹. La liste des négociants en combustibles proposant ce paiement échelonné, conformément aux conditions minimales de l'Arrêté royal du 28 novembre 2008, peut être consultée sur le site Internet du SPF Économie. (<http://economie.fgov.be> >Home > Protection des consommateurs > Énergie > Le consommateur et la facture énergétique > Mesures sociales énergétiques > Les paiements échelonnés > Liste des commerçants enregistrés)

Lorsqu'un client souhaite payer sa consommation annuelle par tranches, il doit conclure un contrat avec son négociant en combustibles.

Les négociants en combustibles qui ne sont pas repris sur la liste précitée offrent dans certaines circonstances à leur clientèle la possibilité de payer par tranches la consommation annuelle estimée. Par conséquent, informez-vous auprès de votre fournisseur habituel.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu succinct des principales conditions auxquelles les contrats de livraison de mazout avec échelonnement du paiement doivent satisfaire lorsque celui-ci est proposé par des négociants repris sur la liste du SPF Économie.

Le cadre légal : conditions minimales importantes

il s'agit d'un contrat exclusif;

un nouveau ou premier contrat est un contrat à durée déterminée et a une durée de 24 mois;

si le contrat à durée déterminée n'est pas résilié, il est prolongé automatiquement pour une durée indéterminée;

un contrat à durée indéterminée est toujours résiliable mais avec un délai de préavis de 1 mois

si le nouveau ou premier contrat est résilié par anticipation par lettre recommandée, une indemnité est due (maximum 75 euro);

le montant mensuel dû est calculé sur base de la consommation annuelle de gasoil de chauffage prévue;

le montant mensuel peut être modifié à certaines conditions, aussi bien à la demande du consommateur qu'à la demande du commerçant;

au plus tard, le jour de la première livraison, un acompte du prix facturé doit être payé :

acompte = minimum 50% du prix de facturation pour une livraison d'au moins 1000 litres;

les livraisons suivantes seront de 1000 l au minimum, à moins que la contenance de la citerne soit inférieure à 1200 l; alors les livraisons seront de 900 litres;

le consommateur reçoit un décompte annuel;

il n'y a pas d'obligation de domiciliation ou d'ordre permanent;

plusieurs possibilités de paiement doivent être offertes parmi lesquelles le paiement par domiciliation qui doit respecter l'article 74.32 de la loi du 6 avril relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Pour toute question ou remarque à propos du paiement échelonné, n'hésitez pas à appeler gratuitement le 0800/120.33 du Contact center du Service public fédéral Economie, Classes moyennes et Energie.

Sincères salutations,

Véronique Laurent
Adjointe à la Direction Générale

Walter Kuylen
Directeur général

Maryline Longfils
Assistante du Directeur Général