



Rue des Marais, 11 5300 Andenne

Tél : 085/27.49.00

bt@aieg.be

TVA BE0202.555.004

Formulaire à retourner complété et signé

Je soussigné(e),

Nom - Prénom	
N° de client fournisseur social	
Adresse postale	
Adresse mail	
Téléphone	

CODE EAN	<table><tr><td>5</td><td>4</td><td>1</td><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	5	4	1	4														
5	4	1	4																

Ce formulaire vous permet de signifier à votre fournisseur, AIEG, la ou les solution(s), que vous souhaitez mettre en œuvre **pour rembourser votre dette**. Les solutions marquées par un (*) ne peuvent pas être appliquées en même temps.

Vous pouvez renvoyer le formulaire à l'adresse suivante : <mailto:clientelesociale@aieg.be> ou **AIEG - rue des Marais, 11 à 5300 ANDENNE**.

En renvoyant ce formulaire complété, vous vous engagez à mettre en œuvre les mesures nécessaires dans les plus brefs délais.



Le seul renvoi du formulaire ne suspend pas la procédure prévue en cas de non ou défaut de paiement.

Si vous contestez une partie de la dette, vous pouvez le signaler à nos services.

Une explication détaillée de toutes ces possibilités se trouve sur le site : www.wallonie.be/defaut-de-paiement

Veillez cocher la/les mesure.s à laquelle/ auxquelles, vous faites appel :

☐ **Demander la conclusion d'un plan de paiement raisonnable**

Si vous cochez cette case, vous pouvez envoyer une proposition de plan de paiement à votre fournisseur en même temps que le renvoi du formulaire. Ce plan de paiement doit **permettre d'apurer les factures impayées** et vous permettre de continuer à faire face à vos autres obligations financières. Vous devrez répondre à la contre-proposition ou à la proposition de votre fournisseur **dans les 15 jours**. Si vous refusez ou si vous ne répondez pas, la procédure de défaut de paiement se poursuivra. Si vous ne faites pas de proposition, votre fournisseur vous en enverra une. Vous devrez alors répondre dans un délai de 15 jours, et demander l'activation de la fonction de prépaiement (si vous avez déjà un compteur communicant) ou le placement de celui-ci, le cas échéant.

Votre fournisseur peut vous envoyer une contre-proposition de plan de paiement. Si vous ne faites pas de proposition, votre fournisseur vous en enverra une. Vous devrez alors répondre dans un délai de 15 jours. Si vous contestez une partie de la dette, vous pouvez le signaler à votre fournisseur.

☐ **Demander le placement du compteur à prépaiement ou l'activation de la fonctionnalité à prépaiement.**

En cochant cette case, vous demandez explicitement à votre fournisseur, AIEG, d'activer la fonction de prépaiement. Si vous ne disposez pas encore d'un compteur communicant, il sera placé pour permettre l'activation de cette fonction. Dès l'activation du prépaiement, toute l'énergie consommée à votre domicile devra être **prépayée**.



L'activation de la fonction de prépaiement ne remboursera pas votre dette passée.

☐ **Demander l'aide du C.P.A.S.**

En cochant cette case, vous informez l'AIEG que vous sollicitez l'aide du CPAS de votre commune.



La procédure de recouvrement ne sera suspendue que si le CPAS en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

Après analyse de votre dossier, le CPAS pourra vous aider à mieux comprendre vos factures d'électricité, vous assister dans la négociation d'un plan de paiement avec l'AIEG, vous aider financièrement, vous guider concrètement pour consommer moins et mieux, et vous informer des différentes primes disponibles pour réduire la consommation de votre logement. **Ce service est gratuit et accessible à tout citoyen.**

Vous trouverez les coordonnées de votre CPAS sur le site du SPP intégration sociale :

<https://www.mi-is.be/fr/liste-des-cpas>

☐ **Faire appel au service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE (*)**

En cochant cette case, vous informez l'AIEG que vous allez déposer une plainte contre lui auprès du service régional de médiation pour l'énergie. La procédure de non-paiement ne sera suspendue que si le service de médiation en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

La médiation est indiquée si vous estimez être victime d'une erreur ou d'une faute de la part de l'AIEG ou encore si ce dernier n'a, selon vous, pas respecté la législation.

Le service régional de médiation analysera votre plainte et formulera ses recommandations motivées, tant à l'AIEG qu'à vous. Ce service est gratuit.



Pour que votre plainte soit valable, il faut que vous ayez au préalable, interpellé l'AIEG, au moins une fois par écrit (courrier, courriel) sur le problème (et pas sur un autre sujet).

Pour toutes informations relatives au service régional de médiation pour l'énergie et pour déposer une plainte, voir l'adresse suivante : <https://www.cwape.be/srme/mediation>

☐ **Demander l'introduction d'une procédure de médiation de dettes.**

En cochant cette case, vous informez l'AIEG que vous allez **initier une procédure de médiation de dettes auprès d'un service agréé.**



La procédure de non-paiement ne sera suspendue que si le médiateur en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

Après analyse de votre budget et de vos dettes actuelles, le service de médiation de dettes pourra négocier pour vous des plans de paiement avec vos différents créanciers dont l'AIEG. Il pourra également négocier l'annulation de certains frais auprès de ces créanciers. Il assurera enfin avec vous le suivi de vos paiements, conformément aux plans de paiement négociés. L'intervention d'un service de médiation de dettes agréé est gratuite.

Vous trouverez ici la liste des services de médiation de dettes agréés les plus proches de chez vous : <https://observatoire.cre-dit.be/fr/prestataires>

☐ **Demander la saisine du juge de paix par requête conjointe (*).**

En cochant cette case, vous informez l'AIEG que vous contestez totalement ou partiellement les montants réclamés et que vous souhaitez que le juge de paix tranche ce litige.

L'AIEG peut rédiger une requête conjointe qu'il vous faudra signer **endéans un délai de 7 jours ouvrables**, qui sera ensuite déposée au greffe de la justice de paix de votre domicile.

Une audience sera fixée et vous pourrez exposer vos arguments selon les règles du Code judiciaire.

Si vous introduisez une requête en justice de paix, vous ne pourrez plus bénéficier de l'aide du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire assister par un avocat, dont les services sont partiellement ou totalement gratuits si vous rencontrez les conditions de l'aide juridique de seconde ligne. Pour plus d'informations à ce sujet : <https://avocats.be/fr/vous-navez-pas-les-moyens-de-payer>

Date et signature

Vu pour être annexé à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie.

Les données d'ordre privé de ce document sont traitées conformément au GDPR en vue de respecter les obligations légales et missions d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, dans cadre des missions de service public de l'AIEG. Notre Privacy_Notice_AIEG est consultable sur notre site internet www.aieg.be