

05 Juil 2023 -10:08

Primes énergie : les personnes doivent recevoir la prime à laquelle elles ont droit

Certaines personnes n'ont pas reçu leur prime alors qu'elles y ont droit. Le Médiateur fédéral adresse des recommandations à la Chambre des représentants.

Nombre record de plaintes

Depuis l'été 2022, de nombreuses personnes contactent le Médiateur fédéral pour un problème avec leurs primes énergie. Cette année, nous avons déjà reçu près de 800 plaintes et questions concernant les primes énergie que le gouvernement accorde aux citoyens pour réduire le montant de leur facture d'énergie.

De nombreuses personnes font appel à nous en raison du retard et de l'inaccessibilité du SPF Économie. Le SPF Économie ne parvient pas à traiter toutes les demandes dans les temps et à répondre aux nombreuses questions et plaintes de personnes qui sont inquiètes de ne pas avoir reçu leur prime.

Problèmes pour la prime pellets et le chèque mazout ou propane

Nous constatons que des personnes ne reçoivent pas leur prime énergie pour des raisons qui sont indépendantes de leur volonté : le SPF Économie est difficilement joignable, elles ne savent pas pourquoi leur demande de prime a été refusée ou leur fournisseur n'a pas communiqué les informations nécessaires. Elles ont pourtant droit à leur prime.

C'est le cas de personnes qui n'ont pas reçu la prime pellets de 250€ ou le chèque mazout ou propane de 300€. Elles ne parviennent pas à recevoir leur prime en raison de quatre problèmes :

- le fournisseur d'énergie ne communique les informations nécessaires au SPF Économie,
- le SPF Économie n'explique pas pourquoi la prime a été refusée,
- le SPF Économie est difficilement accessible (par téléphone ou email),
- les personnes n'ont pas suffisamment de temps pour introduire une demande corrigée.

Recommandations

Pour le Médiateur fédéral, il est inacceptable que ces personnes soient victimes des problèmes rencontrés par le SPF Économie ou leur fournisseur d'énergie. Elles doivent avoir la possibilité et le temps nécessaire d'introduire une nouvelle demande corrigée de prime en toute connaissance de cause.

Nous recommandons à la Chambre des représentants de s'assurer que les personnes reçoivent le chèque mazout ou propane ou la prime pellets à laquelle elles ont droit.

[Lisez les recommandations à la Chambre](#)

Le Médiateur fédéral
<https://www.mediateurfederal.be>

Pierre Charlot
Responsable communication FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be