

Annexe aux Conditions Générales :

Obligations de service public à caractère social en Région wallonne dans le marché de l'électricité et du gaz

(Réf. GC_WAL-RES-FR)

Conformément à 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, l'article 56, et conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, ENERGIE 2030 AGENCE SA reproduit ci-dessous les dispositions légales relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement.

Les dispositions relatives aux clients protégés, aux retards de paiement et à la procédure de placement de compteur à budget s'appliquent uniquement aux clients résidentiels avec une fourniture d'énergie au lieu de leur domicile.

I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

Section I. Fourniture aux clients protégés

Art 26. §1. Conformément à l'article 33bis du décret, le gestionnaire de réseau de distribution fournit de l'électricité au tarif social au client protégé. Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé.

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé.

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

§3. Pour les clients protégés visés à l'article 33, 1^{er}, 2^o, et 2, du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie.

Art 27. §1. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique.

Après avis de la CWaPE, le Ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur.

Lorsque le client protégé est alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution et qu'il conclut un contrat avec un fournisseur de son choix, le gestionnaire de réseau de distribution transmet au fournisseur choisi par le client protégé, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, la preuve du statut du client protégé.

§2. La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année.

§2bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 33, 1^{er}, 2^o, du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 33, 1^{er}, 2^o, du décret, et les dispositions prévues dans les décrets, il a transmis sa demande à son gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur communique les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution au client.

§3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de celle-ci.

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau de distribution peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'électricité.

Section II. Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement

Art 29. §1. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue, qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

- 1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée ;
- 2° la faculté de faire appel au Centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable ;
- 3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance. Les échéances prévues au 1^{er} ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section. Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement. Cette règle ne s'applique pas si un plan de paiement est conclu et respecté par le client. ;
- 4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au Centre public d'action sociale.

La lettre de rappel mentionne également explicitement les modalités qui s'appliquent à la clientèle protégée, et notamment les conditions de prise en charge par le gestionnaire de réseau du placement du compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance.

§2. La lettre de rappel type visée au §1er est soumise à l'approbation de la CWaPE qui dispose de trente jours ouvrables pour se prononcer.

Art 30. Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit :

1. acquitté le montant de la facture ;
2. demandé le placement d'un compteur à budget ;
3. conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur ;
4. informé le fournisseur, sur base d'une attestation du Centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable,

le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture d'électricité, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur.

À défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et un compteur à budget lui sera placé d'office. Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 29 à 33 sera poursuivie ou reprise en l'état.

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

Art 30bis. Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que: le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le Centre public d'action sociale dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine.

À la demande du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, la procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire et de la négociation d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, qui ne peuvent pas excéder trente jours, par le Centre public d'action sociale ou par le médiateur de dettes agréé.

Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur.

Art 30ter. Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget ne peut pas excéder la somme des composantes suivantes:

- 1° le solde restant dû sur les factures échues;
- 2° l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal;
- 3° les éventuels frais de recouvrement pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie.

Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre de la procédure prévue aux articles 29 à 33 du présent arrêté.

Art 30quater. La cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers de celles-ci ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client.

Section III. Défaut de paiement d'un client résidentiel et placement du compteur à budget

Art 31. §1. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable pour le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget.

Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable avec le client, et le cas échéant, le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette agréé. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informera le client de ce transfert et de ses conséquences notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le Ministre de l'Énergie détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

§2. A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au Centre public d'action sociale.

Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date de placement dudit compteur. Le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les 5 jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

§3. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce client dans les dix jours de la demande de placement du compteur à budget au Centre public d'action sociale.

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par courrier recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le gestionnaire de réseau est tenu soit de planifier un nouveau rendez-vous en vue du placement du compteur à budget, soit de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§5. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er. Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1^{er}.

Art 32. Lorsque le client visé aux articles 29 à 31 est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance (maximum 10 ampères) afin d'assurer la fourniture minimale d'électricité sur une période de six mois. Ce limiteur de puissance est activé sur demande du Centre public d'action sociale. Aucun retrait de fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir pendant la période hivernale, soit du 1^{er} novembre au 15 mars. L'électricité garantie consommée sera facturée par le gestionnaire de réseau de distribution au client protégé.

Art 33. §1. Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le module de prépaiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau de distribution - conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations - de faire modifier dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client ou tout autre système équivalent en vue d'activer le système de prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le Centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation du système à prépaiement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue par le gestionnaire de réseau de distribution, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

§3. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

Art 33bis. Le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution le placement d'un compteur à budget chez le client n'ayant pas donné suite à une mise en demeure d'un montant supérieur à 100,-€ par contrat d'énergie ou ayant refusé ou non respecté le plan de paiement raisonnable. Le client peut contester, par écrit ou par voie électronique, la procédure de placement du compteur à budget qui sera alors suspendue pour permettre l'analyse de la situation par le gestionnaire de réseau de distribution.

Art 34. §1. Les dispositions de l'article 16, §2 à §4 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 31, §1er.

§2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile du client est gratuit pour toute demande introduite après l'entrée en vigueur de cet arrêté et dans les cas suivants :

- 1° pour le client protégé ;
- 2° pour le client non protégé qui a été déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
- 3° lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le Centre public d'action sociale ;
- 4° lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

Art 35. §1. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget.

§2. Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

Art 36. La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation d'électricité vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur est gratuite pour le client.

Art 37. La procédure visée aux articles 29 et 35 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement.

Section III bis – Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période.

Art. 37bis. Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire - pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 2, 58° du décret - la fourniture électrique du client résidentiel dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1er, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

La fourniture d'électricité au client résidentiel par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseau de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur.

Au minimum un mois avant la fin de la période d'interdiction de coupure, le gestionnaire de réseau de distribution envoie un courrier au client l'informant de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard à la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité.

Section III ter – Contestation de l'activation ou du placement d'un compteur à budget.

Art. 30 – Mise en demeure

Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 30, le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Le Service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le Centre public d'action sociale.

Section IV. Fourniture minimale garantie aux clients protégés

Sous-section 1. Fourniture minimale garantie et défaut récurrent de paiement

Art 38. §1. La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client.

Si la fonction limiteur de puissance du compteur à budget est activée à la demande du Centre public d'action sociale, le gestionnaire de réseau de distribution informe expressément le client que cette fourniture minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie alors de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à dix ampères. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance.

§2. Après un constat par le gestionnaire de réseau de distribution d'absence de rechargement de montants supérieurs à 10 euros après une période de trois mois consécutifs d'un client protégé sous compteur à budget dont la fonction limiteur a été activée, le gestionnaire de réseau de distribution établit une facture relative à la fourniture minimale garantie du client concerné. Le seuil du montant minimum de rechargement pourra le cas échéant être revu par la CWaPE en accord avec les Centre public d'action sociale, et les gestionnaires de réseaux de distribution.

Afin d'établir cette facture, si le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose pas des index du client, il lui adresse un courrier lui demandant, endéans les 15 jours, soit de fournir ses index, soit de passer sa carte de prépaiement dans son compteur et ensuite dans une borne de rechargement. Le gestionnaire de réseau précise également que sa demande vise à établir la facture de sa consommation sous limiteur de puissance.

Passé ce délai, le gestionnaire de réseau de distribution édite et envoie la facture du client relative à sa consommation sous limiteur. Si le gestionnaire de réseau de distribution n'est pas parvenu à obtenir l'information sur sa consommation réelle, la facture est basée sur une estimation de la consommation du client. Cette estimation de la consommation et à fortiori de la dette sous fourniture minimale garantie tient compte des informations récupérées à l'occasion du dernier rechargement de la carte mais aussi du profil historique du client. Cette facture indique, outre les mentions prévues à l'article 7, qu'il s'agit d'une facture de consommation sous limiteur de puissance.

§3. Si à l'échéance le client n'a pas payé sa facture ou trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale, le gestionnaire de réseau lui envoie un courrier de rappel. Ce courrier de rappel reprend au minimum les mentions prévues à l'article 29, 1^{er}, alinéa, 1^o, 2^o et 4.

Si le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement à l'échéance du courrier de rappel, le gestionnaire de réseau lui adresse une mise en demeure. Ce courrier l'informe de la procédure ultérieure et notamment du fait qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, il est considéré en défaut récurrent de paiement et que la commission locale pour l'énergie est saisie du dossier en vue notamment de statuer sur la poursuite ou non de la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie.

Le gestionnaire de réseau transmet au Centre public d'action sociale du client, la copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

Art. 39. Lorsque le client protégé n'a pas apporté de solution dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure ou qu'il n'a pas respecté l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le gestionnaire de réseau de distribution le qualifie en défaut récurrent de paiement et saisit la commission.

Le Centre public d'action sociale du client peut demander à tout moment que le limiteur de puissance du client soit désactivé.

Le client protégé peut demander à son gestionnaire de réseau de distribution que le limiteur de puissance soit désactivé dès qu'il a payé les arriérés liés à la fourniture minimale garantie.

La procédure prévue aux articles 38 et 39 est interrompue dès lors que le client acquitte la ou les factures relatives à la fourniture minimale garantie.

II. MARCHÉ DU GAZ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

Section I. Fourniture aux clients protégés

Article 30. §1. Conformément à l'article 31ter du décret, le gestionnaire de réseau fournit de l'électricité au tarif social au client protégé.

Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé. Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé.

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

§3. Pour les clients protégés visés à l'article 31bis, 1^{er}, 2^o, et 2, du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci.

Art 31. §1. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique.

Après avis de la CWaPE, le Ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur.

Lorsque le client protégé est alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution et qu'il conclut un contrat avec un fournisseur de son choix, le gestionnaire de réseau de distribution transmet, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au fournisseur choisi par le client protégé, la preuve du statut du client protégé.

§1bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 31bis, 1^{er}, 2^o, du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 31bis, 1^{er}, 2^o, du décret, et les dispositions prévues dans les décrets, il a transmis sa demande à son gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur communique les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution au client.

§2. La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année.

§3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de celle-ci.

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, celui-ci l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de couper la fourniture de gaz.

Section II. Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement

Art 32. §1. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

- 1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée ;
- 2° la faculté de faire appel au Centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable ;
- 3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget ;
- 4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au Centre public d'action sociale.

La lettre de rappel mentionne également explicitement les modalités qui s'appliquent à la clientèle protégée, et notamment les conditions de prise en charge par le gestionnaire de réseau du placement du compteur à budget.

§2. La lettre de rappel type visée au §1 est soumise à l'approbation de la CWaPE qui dispose de trente jours ouvrables pour se prononcer.

§3. Les échéances prévues au 1^{er} ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section.

Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement.

Cette règle ne peut toutefois pas s'appliquer si un plan de paiement est conclu et respecté par le client.

Art 33. Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit :

- 1° acquitté le montant de la facture ;
- 2° demandé le placement d'un compteur à budget ;
- 3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur ;
- 4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du Centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable,

le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement, et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture de gaz, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée, et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur.

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de

paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 32 à 35 sera poursuivie ou reprise en l'état. En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

Section III. Défaut de paiement d'un client résidentiel et placement du compteur à budget

Art 33bis. Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que: le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le Centre public d'action sociale dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine. À la demande du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, la procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire et de la négociation d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, qui ne peuvent pas excéder trente jours, par le Centre public d'action sociale ou par le médiateur de dettes agréé.

Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur.

Art 33ter. Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget ne pourra excéder la somme des composantes suivantes:

- 1° le solde restant dû sur les factures échues;
- 2° l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal;
- 3° les éventuels frais de recouvrement pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie.

Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre de la procédure prévue aux articles 32 à 35 du présent arrêté.

Art 33quater. La cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers de celles-ci ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client.

Art 34. §1. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui est chargé de le fournir et qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences notamment en ce qui concerne le secours hivernal. Le Ministre de l'Énergie détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

§2. A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au Centre public d'action sociale.

§3. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce client dans les dix jours de la demande de placement du compteur à budget au Centre public d'action sociale.

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture de gaz sera suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale.

Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date du placement dudit compteur. Le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les 5 jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

Le gestionnaire de réseau est tenu soit de planifier un nouveau rendez-vous en vue du placement du compteur à budget, soit de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier recommandé. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§6. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1.

Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1^{er}.

Art 35. §1. Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le module de prépaiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le Centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation du système à prépaiement d'un compteur à budget, dans le cadre de la procédure définie au présent article sa fourniture de gaz pourra être suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

§3. Dès l'activation de la fonction à prépaiement, le gestionnaire de réseau est chargé de la fourniture si le client est protégé.

§4. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1.

Art 36. §1. Les dispositions de l'article 17, §§2, 4 et 5 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 34, §1.

§2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile du client est gratuit pour toute demande introduite après l'entrée en vigueur de cet arrêté dans les cas suivants :

- 1° pour le client protégé ;
- 2° pour le client non protégé qui a été déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
- 3° lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le Centre public d'action sociale ;
- 4° lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

Art 37. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget. Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

Art 38. La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation de gaz vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur à budget est gratuite pour le client.

Art 39. La procédure visée aux articles 32 à 37 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'un accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement.

Art 40. Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le 1^{er} novembre et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le gestionnaire de réseau de distribution délivre sans délai des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé. Le montant associé à cette fourniture reste à charge du client protégé.

Sur base de la situation du client, la Commission statue sur la poursuite de la fourniture pour la période visée à l'alinéa 1^{er}, sur sa période d'application et sur la prise en charge du coût lié à celle-ci avant sa décision d'une part et après sa décision, d'autre part.

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30% de ces consommations, la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application.

Le maintien du mécanisme visé à l'alinéa 2 et l'intervention du Fonds Energie sont exclus lorsque la Commission conclut à la mauvaise volonté manifeste du client.

Section III bis – Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période.

Art. 40bis. Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40 du décret, la fourniture de gaz au client résidentiel non-protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1^{er}, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

La fourniture de gaz au client résidentiel non-protégé par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure, visée à l'article 40, le gestionnaire de réseau de distribution informe par courrier le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.

Art. 40ter. Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 33, le client peut contester la procédure de placement du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Le service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le Centre public d'action sociale.

(Version du 1er avril 2019)