

Annexe aux Conditions Générales: obligations de service public à caractère social en Région wallonne dans le marché de l'électricité et du gaz naturel (réf. GC_WAL-RES-FR-sb)

Conformément à l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, 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.

« Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social Section I. Fourniture aux clients protégés

Article 26. §1er. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir de l'électricité au tarif social au client protégé. A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du 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 :

1° lorsque le client protégé qui n'est pas en défaut de paiement, n'a pas opté pour un autre fournisseur et tant qu'il a la qualité de client protégé en vertu de l'article 2, 21° du décret ;

2° tant que le client protégé qui est en défaut de paiement, n'a pas apuré ses dettes liées à sa consommation d'électricité.

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

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, 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.

§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, 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.

Art 28. Par dérogation à l'article 6 alinéa 1, un fournisseur, à l'exception d'un gestionnaire de réseau de distribution, n'est pas tenu de fournir un client protégé qui n'aurait pas trouvé d'accord quant au paiement de la dette qu'il a contracté suite à la fourniture minimale garantie. Cette dérogation ne vaut pas pour les clients dont la dette liée à la fourniture minimale garantie a été annulée par la Commission conformément à l'arrêté pris en exécution de l'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

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

Art 29. 1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue, 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;

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;

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;

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.

Le fournisseur adresse au client, par courrier recommandé, 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.

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

Art 31. §1er. Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, 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. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 27.

§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 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 recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le gestionnaire de réseau est tenu de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les 10 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.

Le dépassement de ce délai emporte, notamment, la suspension du contrat de fourniture et la substitution durant cette suspension, du gestionnaire de réseau de distribution, au fournisseur à titre temporaire.

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.

Art 33. §1er. 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 d'électricité 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. 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 34. §1er. Les dispositions de l'article 16, §§ 2 à 4 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 31, §1er.

§2. Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CWaPE, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé.

§3. Toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau.

Art 35. 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.

Art 36. Lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

Art 37. La procédure visée aux articles 31 et 35 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé 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 non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période.

Art. 37bis. Le gestionnaire du 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 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 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 non protégé 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 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 20, §2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché d'électricité.

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure, 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 d'électricité.

Section IV. Fourniture minimale garantie aux clients protégés

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

Art 38. §1er. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à 1300 Watts. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance. La fourniture minimale garantie est assurée par le fournisseur du client protégé, qui facture au client sa consommation sous limiteur.

La facture mentionne :

1° 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;

2° la possibilité de solliciter une guidance énergétique.

Lorsque le gestionnaire de réseau constate une absence de chargement pendant trente jours, il en informe sans délai le fournisseur et demande au client de fournir ses index aux fins d'établir cette facture.

§2. Lorsqu'il juge que la situation sociale et la composition de famille du ménage le justifient, le centre public d'action sociale peut enjoindre au fournisseur d'établir, pour tout ou partie de période visée au §1er, une fourniture minimale garantie d'une puissance supérieure à 1300 Watts avec un plafond de 2600 Watts, pour autant que le centre public d'action sociale prenne en charge la moitié de la facture dudit client.

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

§4. Le §2 du présent article s'applique aux centres publics d'action sociale dont le siège est établi sur le territoire de la région de langue française.

Art. 39. Lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement.

Le fournisseur notifie, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, cette situation au gestionnaire de réseau.

Le fournisseur adresse au client et au centre public d'action sociale une copie de la notification visée à l'alinéa précédent. Ce courrier informe le client de la procédure ultérieure, notamment de la saisine de la Commission et des conséquences qui en découlent. L'échange d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé.

Sous-section II. Procédure conduisant à la coupure d'électricité suite à un défaut récurrent de paiement

Art 40. §1er. En cas de défaut récurrent de paiement et à dater de la réception de la notification visée à l'article 39, le gestionnaire de réseau est tenu de fournir le client protégé connecté à son réseau.

Tant que le client protégé n'acquitte pas ses factures, la fourniture est limitée à une puissance minimale garantie.

Le gestionnaire de réseau adresse au client une facture reprenant les mentions suivantes :

1° la date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à quinze jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dette agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit le recours à la Commission.

§2. Lorsque le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie à l'échéance visée au §1er, 1°, le gestionnaire de réseau lui adresse par recommandé une mise en demeure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la commission sera saisie du dossier. Le gestionnaire de réseau transmet au centre public d'action sociale une copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

§3. Lorsque le client n'a pas apporté de solutions dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure, ou lorsque le client protégé ne respecte pas l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le gestionnaire de réseau peut introduire, auprès de la Commission, une demande motivée en vue de couper l'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste.

Sous-section III. Recouvrement de la dette relative à la fourniture minimale garantie

Art 41. Le fournisseur d'un client protégé qui a assuré une fourniture minimale garantie audit client peut affecter au maximum 20% du montant rechargé par le client au remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie si celle-ci n'a pas été annulée par la Commission.

Le cas échéant, lorsque le gestionnaire de réseau agit en tant que fournisseur du client protégé, il rétrocède mensuellement le montant récupéré au fournisseur concerné.

En cas d'annulation de la dette ou d'une partie de la dette par la Commission, le gestionnaire de réseau introduit auprès de l'Administration une demande justifiée de remboursement.

Date dernière modification : 10 octobre 2016