

15 décembre 2022

Arrêté du Gouvernement wallon 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

Le Gouvernement wallon,

Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, les articles 2, 77°, 33bis/1, 33bis/2, 33ter, § 3, 34, § 1^{er}, 34bis, § 1^{er}, 35, 35bis, 36quater, 48, §§ 2 et 3, modifiés par le décret du 17 juillet 2018 ;

Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, les articles 31ter, § 2, 31ter/1, 31quater, § 3, 32, § 1^{er}, et 33, § 1^{er} ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 1^{er} décembre 2022 relatif aux compteurs communicants ;

Vu les avis de l'Inspecteur des Finances, donnés le 1^{er} juin et le 29 septembre 2022 ;

Vu l'avis n° 127/2022 de l'Autorité de protection des données, donné le 1^{er} juillet 2022 ;

Vu le rapport du 7 juillet 2022 établi conformément à l'article 3, 2° du décret du 11 avril 2014 visant à la mise en oeuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales ;

Vu l'avis n° CD-22i01-CWaPE-0915 de la Commission wallonne pour l'énergie, donné le 1^{er} septembre 2022 ;

Vu l'avis n° 208/2022 de l'Autorité de protection des données, donné le 9 septembre 2022 ;

Vu l'avis 72.352/4 du Conseil d'Etat, donné le 28 novembre 2022, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'avis du pôle « Energie », donné le 9 septembre 2022 ;

Sur la proposition du Ministre de l'Energie ;

Après délibération,

Arrête :

Chapitre I^{er}

Modifications de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité

Art. 1^{er}.

L'article 1^{er} de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, est remplacé par ce qui suit :

« Article 1^{er}. Le présent arrêté assure, la transposition partielle de la directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, modifiant les Directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant les Directives 2004/8/CE et 2006/32/CE, ainsi que de la directive 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE. ».

Art. 2.

Dans l'article 2 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° il est inséré un 1° /1 rédigé comme suit : « 1° /1 « l'arrêté royal facture » : l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité ; » ;

2° le 2°, abrogé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, est rétabli dans la rédaction suivante : « 2° « le fournisseur social » : le gestionnaire de réseau de distribution assurant la fourniture d'électricité au client protégé conformément à l'article 33bis du décret ; » ;

3° au 5°, les mots « et du développement durable » sont abrogés ;

4° le point 7° est abrogé ;

5° au 12°, devenu 11°, les mots « 3 mars 2011 » sont remplacés par les mots « 27 mai 2021 » ;

6° le 14°, devenu 13°, est remplacé par ce qui suit « fuel mix ou bouquet énergétique » : contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée ;

7° il est inséré un 14° rédigé comme suit : « Mix résiduel ou Residual mix » : le bouquet énergétique annuel total de la Région wallonne, à l'exclusion de la part couverte par les garanties d'origine annulées.

Art. 3.

Dans l'article 2bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 décembre 2007, les mots « , § 2 » sont abrogés.

Art. 4.

L'article 3, alinéa 2, 2°, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est complété par les mots « et à l'activation de la fonction de prépaiement, avec ou sans fourniture minimale garantie. ».

Art. 5.

L'article 3bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, dont le texte actuel formera le paragraphe 1^{er}, est complété par un paragraphe 2 et un paragraphe 3 rédigés comme suit :

« § 2. Le fournisseur précise sur son site internet la procédure à suivre en cas de déménagement, les canaux par lesquels le client peut communiquer son relevé d'index, le délai endéans lequel il doit être transmis au fournisseur ainsi que le délai endéans lequel le client doit communiquer la date de son déménagement. Il met également à disposition sur son site internet le formulaire de déménagement établi par la CWaPE, après consultation des autres régulateurs régionaux, ou un lien d'accès internet vers ce document.

§ 3. Dans le cas où le client ne communique pas, endéans le délai mentionné au paragraphe 2, l'entière des informations nécessaires à la reprise des énergies lorsqu'il signale son déménagement, le fournisseur lui rappelle, par tout moyen qu'il juge opportun, de l'utilité de remplir le formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultation des autres régulateurs régionaux et l'informe de la page sur son site internet où se trouve le formulaire. Si le fournisseur reçoit des index par téléphone, il envoie au client une confirmation écrite par SMS ou par mail ou par courrier ou par l'intermédiaire de tout support durable dans les sept jours à dater de la réception de l'index. ».

Art. 6.

Dans l'article 4 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, d), les mots « , en ce compris les produits ou services groupés avec les services fournis, » sont insérés entre les mots « fournis » et « ainsi » ;

2° le paragraphe 1^{er}, g), est remplacé par ce qui suit : « la description précise du ou des produits faisant l'objet du contrat, à savoir, la quantité d'électricité vendue ou offerte à la vente y compris, le pourcentage garanti d'électricité produite à partir de sources déterminées d'énergies primaires ; » ;

3° le paragraphe 1^{er}, o), est remplacé par ce qui suit : « les coordonnées, adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et l'adresse du site internet du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE chargé de fournir la liste des services sociaux agréés, des associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie ; » ;

4° au paragraphe 1^{er}, p), le mot « régularisation » est remplacé par le mot « décompte » ;

5° au paragraphe 1^{er}, le q) est remplacé par ce qui suit : « q) la mention, lorsqu'il s'agit d'un contrat en mode de prépaiement volontaire en application de l'article 16bis, de la possibilité de mettre un terme au prépaiement sur simple demande en l'absence de dette du client envers son fournisseur au moment de l'activation. » ;

6° au paragraphe 6, le mot « final » est remplacé par le mot « résidentiel ».

Art. 7.

Dans l'article 6 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° le texte actuel de l'alinéa 1^{er} forme le paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} ;

2° le texte actuel de l'alinéa 2 forme le paragraphe 1^{er}, alinéa 2 ;

3° le texte actuel de l'alinéa 3 forme le paragraphe 2 ;

4° à l'alinéa 3, devenu paragraphe 2, la phrase « Est reconnu comme risque exceptionnel l'existence d'une dette ouverte équivalent à trois mois de facture d'acompte pour le vecteur d'électricité et d'au moins 100€ envers ce fournisseur. » est insérée entre les mots « présente des risques exceptionnels. » et « Le fait d'être ou d'avoir été » ;

5° à l'alinéa 3, devenu paragraphe 2, les mots « ou de la fonction de prépaiement » sont insérés entre les mots « d'un compteur à budget » et « ne peuvent en aucun cas constituer » ;

6° à l'alinéa 3, devenu paragraphe 2, les mots « , ou en cas de non-activation de la fonction de prépaiement » sont ajoutés après les mots « de compteurs à budget. » ;

7° à l'alinéa 3, devenu paragraphe 2, les mots « et à un montant de 200€ » sont ajoutés à la suite de « Le montant demandé par le fournisseur ne peut être supérieur à trois mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client dont fait partie le client résidentiel concerné » ;

8° le texte actuel de l'alinéa 4 forme le paragraphe 3 ;

9° à l'alinéa 4, devenu le paragraphe 3, les mots « autres sûretés » sont remplacés par les mots « autre sûreté, » ;

10° le texte actuel de l'alinéa 5 forme le paragraphe 4.

Art. 8.

Dans l'article 7 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 décembre 2021, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, les modifications suivantes sont apportées :

a) ab initio, la phrase « Les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes : » est remplacée par ce qui suit : « Les factures qui portent sur des acomptes périodiques adressées aux clients résidentiels et aux petites et moyennes entreprises comprennent, outre les mentions visées à l'article 5 de l'arrêté royal facture, les informations suivantes : » ;

b) les 1°, 2° et 4° sont abrogés ;

c) le texte actuel du 3° formera le 1° ;

d) dans le 5°, devenu le 2°, le mot « fournis » est remplacé par les mots « alimentés » ;

e) le texte actuel du 6° forme le 3° ;

f) dans le 7°, devenu le 4°, les mots « les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, » sont remplacés par les mots « les coordonnées, à savoir, l'adresse, le numéro de téléphone, le courrier électronique et le site internet » et les mots « du fournisseur » sont ajoutés entre les mots « de la clientèle » et « ainsi que » ;

g) le texte actuel du 8° forme le 5° ;

h) le texte actuel du 9° forme le 6° ;

i) le texte actuel du 10° forme le 7° ;

j) il est ajouté un 8° rédigé comme suit :

« 8° l'adresse internet de l'espace numérique sur lequel le client, à l'exception du client protégé alimenté par le fournisseur social ou du client alimenté par le gestionnaire de réseau à titre temporaire conformément au décret, peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention indiquant que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais ; » ;

2° au paragraphe 1^{er}, alinéa 2, les modifications suivantes sont apportées :

a) les mots « l'alinéa 1^{er}, 7° » sont remplacés par les mots « l'alinéa 1^{er}, 4° » ;

b) le mot « quinze » est remplacé par le mot « dix » ;

3° au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, le mot « résidentiel » est abrogé et le mot « régularisation » est remplacé par le mot « décompte » ;

4° au paragraphe 2, un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéas 2 et 3 :

« Pour les clients disposant d'un compteur à budget actif ou d'un compteur avec la fonction de prépaiement activée, le fournisseur mentionne, en annexe de la facture de décompte, la date des chargements et les différents montants chargés au cours de la période concernée. » ;

5° à l'alinéa 3, devenu alinéa 4, les modifications suivantes sont apportées :

a) les mots « régularisation » sont chaque fois remplacés par les mots « décompte » ;

b) les mots « ou avec la fonction de prépaiement activée, » sont insérés entre les mots « à budget » et « , le remboursement du solde » ;

c) les mots « ou avec la fonction de prépaiement activée » sont insérés entre les mots « à budget » et « existe, » ;

6° au paragraphe 3, alinéa 1^{er}, le mot « régularisation » est remplacé par le mot « décompte » ;

7° le paragraphe 4 est remplacé par ce qui suit :

« § 4. Les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients résidentiels reprennent, outre les données se trouvant à l'article 4 de l'arrêté royal facture, les informations suivantes :

1° la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de faire appel au CPAS ou à des associations sociales ;

2° le coût au kWh et le coût total facturés, le cas échéant, pour les certificats verts, hors T.V.A. ;

3° le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A.

Concernant l'article 3, § 2, 7° et 8°, de l'arrêté royal facture, la mention portant sur l'identification du contrat et de sa durée ne s'applique pas en cas de fournisseur social. » ;

8° il est inséré un paragraphe 5 rédigé comme suit :

« § 5. Les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients résidentiels sont structurées selon les rubriques visées à l'article 14 de l'arrêté royal facture. Dans la rubrique « B combien, quand et comment dois-je payer ou qu'est-ce que je serai remboursé ? », se trouvent également les informations visées à l'article 7, § 4, alinéa 1^{er}, 1°, 2° et 3°. » ;

9° il est inséré un paragraphe 6 rédigé comme suit :

« § 6 Sans préjudice de l'article 7, § 4, du présent arrêté, les factures établies par le fournisseur social et le gestionnaire de réseau lorsqu'il alimente le client à titre temporaire conformément au décret doivent respecter les dispositions de l'arrêté royal facture. ».

Art. 9.

L'article 7bis du même arrêté, remplacé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 7bis. Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur des informations plus détaillées ou des explications complémentaires à propos des informations reprises sur sa facture, notamment s'il s'agit d'une facture réelle ou estimée et pour quel index, la valeur des éventuels paramètres d'indexation, la mention des différents tarifs appliqués au cours du contrat et le nombre de KWh. Le client peut demander ces informations pour la facture en cours ainsi que pour celles à venir. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours ouvrables, la réponse à sa demande. La procédure prévue en cas de non-paiement est suspendue par le fournisseur jusqu'à la réception des informations demandées par le client. ».

Art. 10.

L'article 7ter du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est abrogé.

Art. 11.

L'article 8 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 8. Lorsque le fournisseur, le fournisseur social ou, dans les cas visés par le décret, le gestionnaire de réseau à titre temporaire, alimente un client résidentiel équipé d'un compteur à budget ou dont la fonction de prépaiement est activée :

1° dans le cas d'un compteur à budget fonctionnant avec un système de cartes rechargeables pouvant être alimentées via le système visé à l'article 17 : il fournit à son client la page d'un site internet où il pourra visualiser la liste des lieux de rechargement de la carte de son compteur à budget ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse mail où il pourra demander qu'on lui communique cette information sans frais, en précise les modalités d'alimentation ainsi que les mesures de protection sociales liées à la fonction de prépaiement visées à l'article 16ter du décret et invite le client à joindre les services du gestionnaire de réseau concerné pour la fourniture de cartes, l'initialisation ou toute modification de celles-ci ;

2° dans le cas d'un compteur communicant : il indique à son client les différentes modalités de rechargement et les différentes fonctionnalités liées au prépaiement, ainsi que les mesures de protection sociales liées à la fonction de prépaiement telles que visées à l'article 16ter. Le fournisseur lui fournit également la page d'un site internet où il pourra visualiser la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse mail où il pourra demander qu'on lui communique sans frais cette liste. ».

Art. 12.

Dans l'article 8bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les mots « et au guichet unique visé à l'article 47quinquies du décret » sont insérés entre les mots « centres publics d'action sociale » et « dans le cadre de leurs missions ».

Art. 13.

L'article 9 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 9. Le fournisseur est tenu d'informer immédiatement le gestionnaire de réseau, en cas de suspicion d'une anomalie, d'une manipulation au niveau du raccordement ou de non-conformité de celui-ci et solliciter l'intervention du gestionnaire de réseau pour constater la manipulation et/ou la non conformité. Le gestionnaire de réseau applique les dispositions prévues à l'article 21. ».

Art. 14.

L'article 11 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

« Art 11. § 1^{er}. Le fournisseur d'électricité indique sur ses factures de décompte et de clôture :

1° la part de chaque source d'énergie primaire dans le bouquet énergétique total que le fournisseur a utilisé l'année précédente en Région wallonne, et la part de chaque source d'énergie primaire dans le bouquet énergétique de chaque produit proposé par le fournisseur à ses clients en Région wallonne ;

2° une référence aux sources officielles existantes lorsque des informations accessibles au public sont disponibles sur l'impact environnemental, au moins en ce qui concerne les émissions de CO2 et les déchets radioactifs provenant de la production d'électricité produite à partir de différentes sources d'énergie primaires du bouquet énergétique du fournisseur au cours de l'année précédente. L'Administration publie les valeurs de référence sur son site dès que ces dernières sont disponibles.

§ 2. La CWaPE est chargée du contrôle quant à la fiabilité et la comparabilité des informations données par les fournisseurs aux clients finaux.

§ 3. Les sources d'énergie primaire sont reprises dans les catégories suivantes :

1° sources d'énergie renouvelable (hydraulique, éolien, biomasse, solaire, autres) ;

2° sources d'énergie fossiles (charbon, fuel et autres dérivés de pétrole, gaz naturel) ;

3° source nucléaire ;

4° autres sources d'énergie que celles reprises aux points 1 à 3°.

Le Ministre peut adapter, après avis de la CWaPE, les catégories de sources d'énergie primaire à renseigner par les fournisseurs.

En outre, un fournisseur peut mentionner la proportion de sa fourniture issue de cogénération à haut rendement conformément aux §§ 4, 5, 6 et 7 du présent article. Après avoir présenté les sources d'énergie primaire par catégorie, un fournisseur peut également les détailler.

§ 4. La part d'électricité par source d'énergie primaire est déterminée sur base du rapport entre le nombre de garanties d'origine, exprimées en MWh, que le fournisseur a annulées pour les fournitures de l'année civile précédente, et la quantité d'électricité que le fournisseur concerné a fournie aux clients en Région wallonne via les réseaux. Ce rapport est déterminé tant pour le total de ses fournitures que pour chaque produit commercialisé. L'origine des fournitures en électricité de l'année civile précédente non justifiée par l'annulation de garanties d'origine est déterminée sur base du mix résiduel.

L'Administration publie les valeurs de référence du mix résiduel sur son site dès que ces dernières sont disponibles.

§ 5. Au plus tard pour le 31 mars de chaque année, le fournisseur soumet à la CWaPE, pour approbation, sa déclaration de bouquet énergétique relative à l'année précédente.

§ 6. Les garanties d'origine justifiant les fournitures de l'année civile précédente sont annulées dans le délai communiqué par la CWaPE et au plus tard avant le 30 avril de l'année en cours.

Seules les garanties d'origine dont la validité a été vérifiée par l'Administration sont prises en compte pour l'établissement des sources d'énergie primaires.

§ 7. La CWaPE peut, après consultation des acteurs concernés, établir des lignes directrices pour la réalisation du bouquet énergétique des fournisseurs. ».

Art. 15.

L'article 12 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 12. Après avis de la CWaPE, le Ministre détermine les mentions supplémentaires à libeller sur les documents visés à l'article 7. ».

Art. 16.

Dans l'article 13 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les mots « à la libéralisation du marché » sont remplacés par les mots « aux marchés ».

Art. 17.

L'article 16, § 3, du même arrêté est abrogé.

Art. 18.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 16bis rédigé comme suit :

« Art. 16bis. Le gestionnaire du réseau de distribution active la fonction de prépaiement chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande à son fournisseur. En cas de demande par téléphone, le fournisseur envoie une confirmation écrite par mail ou par courrier au client, ou l'informe directement via tout support durable.

Le gestionnaire de réseau de distribution active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. Le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours.

Le gestionnaire de réseau de distribution notifie au fournisseur le relevé du compteur effectué lors de l'activation de la fonction de prépaiement, s'il échet. ».

Art. 19.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 16ter rédigé comme suit :

« Art. 16ter. § 1^{er}. Au plus tard sept jours avant toute activation de la fonction de prépaiement, le gestionnaire de réseau de distribution adresse par courrier au client les informations suivantes :

- 1° la date d'activation de la fonction de prépaiement ;
- 2° l'explication relative aux différents modes de rechargement, à l'utilisation de la plateforme de prépaiement et la manière d'obtenir la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ;
- 3° les périodes de non-interruption visées au paragraphe 3 ;
- 4° les différents modes d'information relatifs au crédit initial visé au paragraphe 2 ainsi qu'au solde restant, en ce compris le crédit de secours visé au paragraphe 4 ;
- 5° l'alerte en cas d'atteinte du seuil fixé au paragraphe 4 ;
- 6° la possibilité pour l'utilisateur de mettre un terme au système de prépaiement, à tout moment et sur simple demande si le prépaiement a été activé volontairement et si le client n'avait pas de dette envers son fournisseur au moment de l'activation ;
- 7° les coordonnées du service compétent du gestionnaire de réseau de distribution et du fournisseur à l'origine de la demande pour fournir de plus amples informations ;
- 8° les conséquences du placement du compteur communicant et de l'activation de la fonction communicante en termes de protection des données à caractère personnel.

§ 2. Un crédit initial d'un montant de minimum vingt euros est disponible par défaut lors de toute activation de la fonction de prépaiement. Ce crédit est à charge du client. Le Ministre peut adapter ce montant en fonction de l'évolution des prix de l'énergie et de l'inflation éventuelle proportionnellement à celles-ci.

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution n'interrompt pas la fourniture d'électricité résultant de l'utilisation de la fonction de prépaiement par un utilisateur du réseau pendant la semaine entre seize heures et huit heures ou durant les week-ends, du vendredi à seize heures au lundi à huit heures.

Les jours fériés légaux sont assimilés à des jours de week-end pour l'application de la présente disposition.

§ 4. Lorsqu'un client dispose d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée et que son crédit disponible passe sous le seuil de cinq euros, il en est averti par tout moyen jugé approprié par le gestionnaire de réseau de distribution.

La fonction de prépaiement permet au client de fixer un seuil complémentaire différent de celui visé à l'alinéa 1^{er}.

Lorsque le crédit disponible est épuisé, la procédure d'octroi d'un crédit de secours est activée. Ce crédit de secours est de quinze euros. Le Ministre peut adapter ce montant en fonction de l'évolution des prix de l'énergie et de l'inflation éventuelle proportionnellement à celles-ci.

§ 5. La consommation d'électricité durant les périodes visées au paragraphe 3, alinéas 1^{er} et 2 ainsi que la consommation relative au crédit de secours restent à charge du client et les frais en résultant sont récupérés sur les prochains rechargements effectués. ».

Art. 20.

Dans l'article 17 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, les modifications suivantes sont apportées :

- a) les mots « de distribution » sont insérés entre les mots « réseaux » et « sont » ;
- b) les mots « et gratuit » sont insérés entre les mots « commun » et « de rechargement » ;

2° l'article 17 est complété par un paragraphe 3 rédigé comme suit :

« § 3. Les gestionnaires de réseaux de distribution sont responsables de la conception, de la mise en oeuvre et de l'exploitation d'un système de rechargement commun et gratuit pour les clients disposant d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée. Ce système est valable sur l'ensemble du territoire et permet au minimum pendant les heures ouvrables ou pendant les plages horaires offrant un service reconnu équivalent estimé par la CWaPE, le rechargement du compteur dans chaque commune.

Les gestionnaires de réseaux de distribution développent et proposent différentes modalités de rechargement gratuit, dont au minimum, la possibilité d'une solution permettant le rechargement aux publics n'ayant pas accès aux outils numériques, ainsi que par tout procédé permettant un rechargement à distance et effectif dans l'heure. ».

Art. 21.

Dans l'article 18 du même arrêté, le paragraphe 3 est abrogé.

Art. 22.

Dans l'article 21 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° la première phrase de l'alinéa 1^{er} est remplacée par ce qui suit :

« Conformément à l'article 33bis/3, § 2, du décret, le gestionnaire de réseau peut procéder à la coupure du point de fourniture, sans autorisation du juge de paix, si elle est requise au motif de la sécurité des biens

ou des personnes ou si le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé. La coupure du point de fourniture ne peut durer au-delà du temps strictement nécessaire à la remise en état des installations, sans préjudice des autres voies de recours possibles pour le gestionnaire de réseau. » ;

2° à l'alinéa 1, les mots « Le cas échéant » sont ajoutés avant les mots « Il en informe sans » ;

3° l'alinéa 2 est abrogé.

Art. 23.

Dans l'article 21bis, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les mots « et au guichet unique visé à l'article 47quinquies du décret » sont insérés entre les mots « centres publics d'action sociale » et « dans le cadre de leurs missions ».

Art. 24.

Dans l'article 22 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « de l'article 22bis » sont remplacés par les mots « des articles 22bis et 37bis » ;

2° le mot « il » est remplacé par les mots « le gestionnaire du réseau de distribution ».

Art. 25.

Dans l'article 22bis, alinéas 3 et 4, du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « calendrier » sont à chaque fois abrogés ;

2° l'alinéa 7 est supprimé.

Art. 26.

Dans l'article 24, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 décembre 2007, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « ou, le cas échéant, de fournir les clients protégés ou les clients captifs qui sont connectés à son réseau » sont abrogés ;

2° à l'alinéa 3, les mots « pour laquelle le » sont remplacés par les mots « qu'un » et les mots « n'a conclu aucun » sont remplacés par les mots « n'est pas parvenu à vendre en concluant un ».

Art. 27.

Dans l'article 24bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 décembre 2007 et modifié par l'arrêté du 19 juillet 2018, l'alinéa 3 est complété par les mots « et dans les conditions fixées par le décret du 1^{er} octobre 2020 relatif à la fin de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau et à l'octroi de primes pour promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et la production d'électricité au moyen de sources d'énergie renouvelable. ».

Art. 28.

L'article 25 est remplacé par ce qui suit :

« Art. 25. Les gestionnaires de réseau de distribution et de transport local transmettent à l'Administration et à la CWaPE une série de données nécessaires à l'exécution de leurs missions. La liste de ces données ainsi que le formulaire à utiliser et les échéances sont définis par le Ministre, après consultation de la CWaPE et des gestionnaires de réseau de distribution et de transport local.

La liste des données ainsi que le formulaire et les échéances peuvent être adaptés par le Ministre après consultation de la CWaPE et des gestionnaires de réseau de distribution et de transport local. ».

Art. 29.

Dans l'article 25bis, alinéa 1^{er}, 1°, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les mots « à la libéralisation du marché » sont remplacés par les mots « aux marchés ».

Art. 30.

Dans l'article 26 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 1^{er} est complété par un alinéa rédigé comme suit :

« Le gestionnaire de réseau informe le client dans les meilleurs délais de la reprise en tant que fournisseur social et des conséquences de celle-ci en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le gestionnaire de réseau de distribution doit notamment préciser au client protégé les modalités d'activation de la fourniture minimale garantie, le fait qu'elle reste à sa charge et lui sera facturée, ainsi que les conséquences si le client ne paie pas les couts liés à cette fourniture minimale garantie. Le gestionnaire de réseau précise également les conditions pour que le client puisse demander lui-même la désactivation de la fourniture minimale garantie. » ;

2° au paragraphe 2, le mot « social » est inséré entre les mots « fournisseur » et « du client protégé ».

Art. 31.

Dans l'article 27 du même arrêté, le paragraphe 4, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est remplacé par ce qui suit : « Si le client alimenté par le fournisseur social perd sa qualité de client protégé, le fournisseur social l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Cette invitation informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur social dans les cinq jours, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront communiqués au CPAS dans les dix jours. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration du délai de deux mois, le fournisseur social peut introduire auprès de la Commission locale pour l'énergie une demande motivée en vue de procéder à l'analyse de la situation du client. Dans le cas où la coupure du client est envisagée par la commission locale pour l'énergie, le fournisseur social saisit le juge de paix en vue de demander la suspension de la fourniture d'électricité. ».

Art. 32.

Dans l'article 29, § 1^{er}, du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, 1°, les mots « téléphoniques, courriel et postales » sont insérés entre les mots « coordonnées » et « de son service compétent » ;

2° à l'alinéa 1^{er}, 2°, les mots « , la faculté de leur demander le placement gratuit d'un compteur à budget, » sont abrogés ;

3° à l'alinéa 1^{er}, 2°, les mots « téléphoniques, électroniques et postales » sont insérés entre les mots « coordonnées » et « de ces organismes » ;

4° à l'alinéa 1^{er}, 2°, la phrase suivante est ajoutée : « Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné. » ;

5° un 5° est inséré à l'alinéa 1^{er}, rédigé comme suit : « le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées. » ;

6° à l'alinéa 2, les mots « du placement du compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance » sont abrogés.

Art. 33.

Dans l'article 30 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, ab initio est remplacée par ce qui suit :

« La procédure de mise en demeure visée par l'article 33bis/1, alinéas 1 et 2, du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture d'électricité, ou à 200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit : » ;

2° l'alinéa 1^{er}, 2°, est supprimé ;

3° l'alinéa 2 est remplacé par ce qui suit :

« Lorsque les conditions visées à l'alinéa 1^{er} sont remplies, le fournisseur adresse au client une mise en demeure conformément à l'article 33bis/1, alinéas 1^{er} et 2, du décret. Le courrier de mise en demeure informe le client de la suite de la procédure applicable et, notamment, qu'un courrier de défaut de paiement lui sera envoyé ainsi que les couts liés à cette procédure. Si la dette est liée à une facture de décompte ou de clôture basée sur un index estimé, le client peut solliciter la réalisation gratuite d'un relevé d'index pour objectiver le montant de la dette. » ;

4° l'alinéa 3 est remplacé par ce qui suit : « Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il invite le client à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable et il l'informe de son droit à se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Le courrier précise les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 33, § 1^{er}, 2°, et § 2, du décret. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client dans un délai de quinze jours 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 applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement seront poursuivies ou reprises en l'état. Le formulaire visé à l'annexe 1^{re} est joint au courrier de mise en demeure. » ;

5° à l'alinéa 4, les mots « la procédure de défaut de paiement est suspendue. » sont remplacés par les mots « la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 33bis/1, alinéa 6, du décret. ».

Art. 34.

L'article 30bis, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« § 1^{er}. 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.

§ 2. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, l'adaptation proposée par le médiateur de dettes agréé ou le CPAS, dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine, du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur est analysée par celui-ci. Dans le cas où le fournisseur refuse la proposition du CPAS ou du médiateur de dette agréé, il le justifie de manière argumentée au vu du cas rencontré.

§ 3. A la demande du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues 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 CPAS ou par le médiateur de dettes agréé.

§ 4. Si le client fait part de sa demande de conclusion d'un plan de paiement par le biais du formulaire prévu aux articles 30 et 31, il peut soumettre une proposition de plan de paiement au fournisseur conjointement au renvoi du formulaire. Dans le cas où le plan de paiement est conclu par téléphone, le fournisseur le confirme par écrit au client. L'absence de réaction du fournisseur dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la proposition du plan de paiement du client signifie, dans le chef du créancier, une acceptation du plan qui a été proposé. Le refus du fournisseur d'accepter le plan de paiement doit être notifié par écrit, contenir une contre-proposition de plan de paiement.

A défaut d'une proposition de plan de paiement, par le client conjointement au renvoi du formulaire, le fournisseur propose au client un plan de paiement dans un délai de dix jours après la réception du

formulaire. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur conformément aux alinéas 1 et 2 du présent paragraphe.

La procédure applicable en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue durant la négociation du plan de paiement, et ce jusqu'à l'échéance du délai de quinze jours accordé au client pour faire part au fournisseur de sa demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur tel que visé au 3°. Le fournisseur peut suspendre les délais prévus dans la procédure de non-paiement ou de défaut de paiement au-delà de ce délai s'il le juge opportun.

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

§ 6. Tout non-respect du plan de paiement est notifié au client par écrit par le fournisseur. ».

Art. 35.

Dans l'article 30ter du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « dans le cadre du placement du compteur à budget » sont remplacés par les mots « de défaut de paiement, en ce compris pendant la procédure de recouvrement amiable, » ;

2° un alinéa 2 est inséré entre les alinéas 1 et 2, rédigé comme suit :

« Par dérogation au 3°, des frais de recouvrement pour impayés ne s'appliquent pas à un client protégé alimenté par le fournisseur social. » ;

3° l'article 30ter est complété par un alinéa 4 et un alinéa 5, rédigés comme suit :

« Une fois que la procédure en Justice est intentée, des frais de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas être réclamés.

Toute clause pénale est interdite, même si le cumul de celle-ci avec les frais liés aux courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement n'excède pas 55 euros. ».

Art. 36.

Un article 30 quinquies est inséré :

« § 1^{er}. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur accepte, il lui communique un formulaire de requête conjointe, complété pour la partie qui lui est relative dans les plus brefs délais. Le client est tenu de remplir, signer et renvoyer le formulaire de requête conjointe au fournisseur dans un délai de sept jours ouvrables après la réception du modèle de requête conjointe communiqué par le fournisseur. Le fournisseur introduit le dossier auprès du juge de paix dans les plus brefs délais après la réception des documents complétés par le client. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue à partir de la demande de dépôt d'une requête conjointe par le client et jusqu'à la décision du juge de paix. Dans le cas où le client ne renvoie pas le formulaire de requête conjointe complété dans un délai de sept jours ouvrables, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend.

§ 2. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur refuse le dépôt de la requête conjointe, le fournisseur est tenu d'informer le client de l'absence de suivi de sa demande de dépôt de la requête conjointe et de proposer un plan de paiement raisonnable au client dans les plus brefs délais. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur. Au-delà de ce délai de quinze jours, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend. Par dérogation, conformément à l'article 33bis/3 du décret, les dispositions prévues à l'article 31bis § 1, 1°, ne s'appliquent pas. ».

Art. 37.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 30sexies rédigé comme suit :

« Art. 30sexies. § 1^{er}. Si le client demande l'activation du prépaiement par le biais du formulaire prévu aux articles 30 et 31 du présent arrêté, le fournisseur adresse une demande d'activation du prépaiement au gestionnaire de réseau. La procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement est suspendue.

§ 2. Le gestionnaire de réseau active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. Le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours.

§ 3. Si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, le gestionnaire de réseau en informe le fournisseur et annule la procédure d'activation du prépaiement. Dans ce cas, la procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement peut reprendre en l'état. Les dispositions prévues à l'article 31bis § 1, 1^o, ne s'appliquent pas.

§ 4. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. 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 des délais d'activation de la fonction de prépaiement visés à l'alinéa 2. ».

Art. 38.

Dans le titre de la Section 3, les mots « et placement du compteur à budget » sont abrogés.

Art. 39.

L'article 31 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 31. § 1^{er}. Le fournisseur informe le client par courrier qu'il est en défaut de paiement lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de mise en demeure visé à l'article 33bis/1 du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 30bis, §§ 3 et 4, 30quinquies et 30sexies, le client n'a pas soit :

1^o acquitté le montant de la facture impayée ;

2^o demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;

3^o conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;

4^o demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

L'une de ces conditions suffit pour que le client ne soit pas déclaré en défaut de paiement.

A l'exception des clients protégés qui ne sont pas alimentés par le fournisseur social, le formulaire visé à l'annexe 1^{re} est joint au courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 33bis1/ alinéas 4 et 5, du décret.

Le courrier de déclaration de défaut de paiement reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit de négocier un plan de paiement raisonnable et l'informe de son droit de se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 33, § 1^{er}, 2^o, et § 2, du décret.

Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les coordonnées du client et les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 33, § 1^{er}, du décret. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui

informe le client de ce transfert et de ses conséquences en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le Ministre 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. Conformément à l'article 33bis/1, alinéa 4, du décret, le courrier de déclaration de défaut de paiement informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours à dater de la réception du courrier de déclaration de défaut de paiement, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront notifiés au CPAS dans les 10 jours de la réception du courrier, pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, d'aides financières ou de mesures de guidance telles que visées par la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 et la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

§ 3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais.

§ 4. Quelle que soit la solution choisie par le client résidentiel via le formulaire, cette solution ne fait pas obstacle à la possibilité, pour le consommateur, de conclure un plan de paiement à tout moment. ».

Art. 40.

Dans le même arrêté, un article 31bis est inséré, rédigé comme suit :

« Art. 31bis. § 1^{er}. Lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 33 bis/1 du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 30bis, §§ 3 et 4, 30 quinquies et 30sexies, le client n'a pas réagi conformément à l'article 31 alinéa 1^{er}, 1^o, 2^o, 3^o ou 4^o, le fournisseur :

1^o 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 placement de compteur à budget ou d'activation de la fonction de prépaiement chez le client. Il informe le client par courrier de la demande de placement ou d'activation, et de la possibilité de refuser le placement ou l'activation et des moyens pour le signifier tels que prévus au § 5 ;

2^o ou saisit le juge de paix pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement, la résiliation du contrat de fourniture.

§ 2. Si le client refuse ou entrave l'activation du prépaiement ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave l'activation du prépaiement.

§ 3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais.

§ 4. Dans le cadre de l'activation de la fonction de prépaiement, si l'utilisateur ne peut pas être présent pour le placement, il peut soit désigner une personne afin de le représenter, soit convenir d'une modification du jour et de la plage horaire. Dans ce cas, le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les cinq jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

§ 5. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. Le gestionnaire de réseau de distribution active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande par le gestionnaire de réseau de distribution lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. Sans préjudice des dispositions, imposées par et en vertu du décret, relatives au placement

des compteurs communicants et à l'activation de la fonction communicante, la durée entre la date de la réception de la demande d'activation de la fonction de prépaiement et la date d'activation de celle-ci ne peut pas excéder quarante jours.

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 des délais d'activation de la fonction de prépaiement et de placement de compteurs communicants visés à l'alinéa 1^{er}.

§ 6. Le client peut notifier son refus d'activation de la fonction de prépaiement par téléphone ou par mail ou par courrier au fournisseur. Le fournisseur annule la demande d'activation du prépaiement auprès du gestionnaire de réseau ;

Est considérée comme entrave à l'activation du prépaiement le fait que le client soit absent au moment du deuxième passage du gestionnaire de réseau ou lorsqu'il refuse de donner accès au compteur au gestionnaire de réseau. ».

Art. 41.

L'article 32 du même arrêté est remplacé dans la rédaction suivante :

« Art. 32. § 1^{er}. Concomitamment à la signification par le fournisseur du jugement au client, le fournisseur informe le CPAS du client par écrit ou par voie électronique de sa décision de procéder à l'exécution de ce jugement, sauf si le client a précédemment refusé la communication de ses coordonnées en application de l'article 31, § 2.

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 31bis, § 4 et § 5, s'appliquent. Si, à la suite de la décision du juge de paix, le client entrave le placement d'un compteur communicant, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur peut saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave le placement du compteur communicant ou lorsque son placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants.

§ 3. Lorsque le plan de paiement imposé au client sur décision du juge de paix n'est pas respecté ou en cas de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance alors qu'un plan de paiement a été imposé sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture.

§ 4. Lorsque le contrat de fourniture est résilié sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les articles 10 et 22 s'appliquent.

§ 5. Dans le cas d'une résiliation du contrat, le fournisseur en informe le gestionnaire de réseau et le client. Dans l'information adressée au client, il précise le délai endéans lequel il doit choisir un nouveau fournisseur pour éviter la suspension de son alimentation. Le cas échéant, cette information est jointe à la signification du jugement. Sur avis de la CWaPE, le Ministre détermine la procédure d'annulation de la procédure de suspension de l'alimentation.

§ 6. Dans le cas où le juge de paix décide de la résiliation du contrat de fourniture, sans préjudice des éléments de la décision du juge, les frais de suspension de l'alimentation et de rétablissement sont à la charge du client s'il n'a pas choisi de nouveau fournisseur dans le délai précisé dans le courrier visé au § 5 et s'il a été jugé en tort par le juge. ».

Art. 42.

L'article 33 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est abrogé.

Art. 43.

L'article 34 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est modifié comme suit :

1° au paragraphe 1^{er}, les mots « §§ 2 à 4 » sont remplacés par « § 2 » ;

2° le paragraphe 2 est abrogé.

Art. 44.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 35bis rédigé comme suit :

« Art. 35bis. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment de l'activation de la fonction de prépaiement, en ce compris les frais de procédure antérieurs à l'activation de la fonction de prépaiement. Le recouvrement de cette dette ne peut pas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure à l'activation de la fonction de prépaiement.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes. ».

Art. 45.

L'article 36 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 36. La désactivation du compteur à budget ou de la fonction de prépaiement peut être demandée à tout moment par le client à son fournisseur. S'il n'a pas de dette liée à sa consommation d'électricité vis-à-vis de son fournisseur actuel, ou si la demande d'activation du prépaiement a été formulée volontairement par le client, en dehors d'une procédure de non paiement et en l'absence de dette du client vis-à-vis de son fournisseur, le fournisseur est tenu de transmettre la demande au gestionnaire de réseau dans les sept jours. La désactivation de la fonction de prépaiement est gratuite pour le client. ».

Art. 46.

L'article 37 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 37 § 1^{er}. La procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues 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 par écrit au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

A la réception du paiement complet permettant l'apurement de la dette par le fournisseur, ce dernier est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de la réception dudit paiement.

A partir de la conclusion d'un accord concernant un plan de paiement de la dette, le fournisseur est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de l'accord intervenu.

Sur avis de la CWaPE, le Ministre détermine la procédure d'annulation des procédures par le fournisseur auprès du gestionnaire de réseau.

§ 2. Le CPAS est responsable du traitement des données à caractère personnel communiquées par le fournisseur afin de prendre contact avec les clients concernés en vue de leur permettre de bénéficier de son assistance. Le gestionnaire de réseau est responsable du traitement des données à caractère personnel communiquées par le fournisseur afin d'informer les clients protégés concernés de leur transfert et des conséquences que ce transfert implique.

§ 3. Sans préjudice d'autres dispositions prévues par la loi ou le Code civil, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées au-delà d'une année après la fin de l'accompagnement par le CPAS ou la fin de l'octroi du statut de client protégé. ».

Art. 47.

Dans l'article 37bis du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « ou pour lequel la fourniture est suspendue à la suite d'une décision du juge de paix » sont insérés entre les mots « échéance » et « durant » ;

2° à l'alinéa 1^{er}, les mots « , du délai de suspension » sont insérés entre les mots « , au terme du contrat » et « ou du délai de résiliation, ».

Art. 48.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 37bis/1 rédigé comme suit :

« Art. 37bis/1. § 1^{er}. La suspension d'alimentation réalisée dans le cadre d'une résiliation de contrat signifiée par le fournisseur au client ou dans le cadre d'une résiliation de contrat décidée par le juge de paix lors d'une procédure de défaut de paiement ne peut avoir lieu durant la période hivernale ;

§ 2. Dans le cas où la résiliation du contrat est décidée par le juge de paix, au lendemain de la date effective de cessation du contrat, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation.

§ 3. 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 1^{er} 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 le 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 de l'électricité .

§ 4. Le gestionnaire de réseau informe le client de la reprise du point de fourniture, des conditions de fourniture et des démarches à entreprendre. Il le prévient de la date à laquelle une suspension d'alimentation sera opérée si le gestionnaire de réseau n'a pas reçu de confirmation d'un nouveau contrat.

§ 5. Dans le cas où le client concerné par la résiliation de contrat du fournisseur est un client protégé, il peut communiquer au gestionnaire de réseau les éléments attestant de son statut et demander la prise en charge de son alimentation par le fournisseur social.

§ 6. Le Ministre détermine les modalités d'application de cette fourniture et les obligations qui en découlent. ».

Art. 49.

Le titre de la Section 3ter est remplacé par ce qui suit : « Section 3ter. Contestation auprès du Service régional de médiation. ».

Art. 50.

L'article 37ter du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 37ter. Au cours de la procédure applicable en cas de non-paiement et de la procédure de défaut de paiement, le client peut contester lesdites procédures, telles que la procédure d'activation de la fonction de prépaiement, 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 applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS. ».

Art. 51.

Dans l'article 38 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 1^{er} est remplacé par ce qui suit :

« § 1^{er}. La fourniture du client protégé sous compteur à budget, ou sous compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée, est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client protégé, elle est couplée à l'activation d'un limiteur de puissance pour assurer la fourniture minimale garantie.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée sur décision du juge de paix, l'activation du limiteur de puissance est garantie pour une période de six mois, sans préjudice d'une durée plus longue décidée par le juge de paix conformément à l'article 33bis/3 § 1^{er}, alinéa 3, du décret. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur bénéficie alors de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à dix ampères. » ;

2° au paragraphe 2, première phrase, les modifications suivantes sont apportées :

a) les mots « sous compteur à budget » sont abrogés ;

b) les mots « de décompte » sont insérés entre les mots « facture » et « relative » ;

3° un nouveau paragraphe 4 est inséré, rédigé comme suit :

« Par dérogation aux § 2 et § 3, la fourniture minimale garantie ne peut être suspendue durant la période hivernale dans tout logement occupé à titre de résidence principale et avant l'échéance de 6 mois lorsque l'activation de la fonction de prépaiement a été décidée par le juge de paix. L'électricité consommée au cours de cette période reste à charge du client protégé. ».

Art. 52.

Dans l'article 39 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, l'alinéa 2 est abrogé.

Art. 53.

Dans le même arrêté, il est inséré un Chapitre IVbis entre les articles 39 et 40, intitulé : « Chapitre IVbis. - Obligations de service public à charge des gestionnaires de réseaux fermés professionnels. ».

Art. 54.

Dans le même arrêté, l'article 40, abrogé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est rétabli dans la rédaction suivante :

« Art. 40. § 1^{er}. A l'exception des articles 19, 21 et 22, les dispositions contenues dans le chapitre III^{re} relatif aux obligations spécifiques aux gestionnaires de réseaux ne s'appliquent pas aux gestionnaires de réseaux fermés professionnels.

§ 2. Les gestionnaires de réseaux fermés professionnels respectent les obligations de service public suivantes :

1° assurer la sécurité, la régularité et la qualité de l'électricité distribuée sur le réseau fermé ;

2° en matière de service aux utilisateurs :

a) installer les appareils de mesurage et de comptage et gérer l'ensemble des données de mesure et de comptage nécessaires à la gestion des réseaux et aux processus de marché ;

b) assurer la communication des données de comptage à tout client aval qui en fait la demande ;

c) en ce qui concerne les clients avals ayant exercé leur éligibilité :

sans préjudice de la procédure simplifiée visée à l'article VIII.30, § 1^{er}, du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité, valider et transmettre au fournisseur les relevés d'index avec une périodicité qui ne peut pas être inférieure à trois mois à des fins d'information, de simulation des

consommations ou d'adaptation des acomptes tenant compte d'un lissage des consommations sur douze mois. ».

Art. 55.

Dans le Chapitre V du même arrêté, l'article 41, abrogé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est rétabli dans la rédaction suivante :

« Art. 41. La CWaPE approuve les modèles des factures d'acompte, de décompte et de clôture transmis par chaque fournisseur en ce qui concerne les informations de nature régionale. ».

Art. 56.

Dans l'article 42 du même arrêté, les mots « fournisseurs et gestionnaires de réseaux » sont remplacés par les mots « fournisseurs, gestionnaires de réseaux et gestionnaires de réseaux fermés professionnels ».

Art. 57.

Dans l'article 43 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'article 43, dont le texte actuel formera l'alinéa 1^{er}, les mots « de distribution et de transport local » sont insérés entre les mots « réseau » et « transmettent » ;

2° l'article 43 est complété par un alinéa rédigé comme suit :

« Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, les gestionnaires de réseaux fermés professionnels tiennent à disposition de la CWaPE tout document nécessaire au contrôle du respect de leurs obligations de service public. ».

Art. 58.

Dans l'article 44 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « à l'article 43, § 3 » sont remplacés par les mots « aux articles 43, § 3, et 33bis/1, alinéa 9 » ;

2° l'article 44 est complété par les mots « et quant aux procédures menées devant le juge de paix dans le cadre d'un défaut de paiement. ».

Art. 59.

Dans le même arrêté, il est annexé un formulaire à joindre aux courriers de mise en demeure et de déclaration de défaut de paiement.

Chapitre 2

Modifications de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Art. 60.

A l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° il est inséré un point 1° bis rédigé comme suit : « 1° bis « arrêté royal facture » : l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité » ;

2° le point 2°, abrogé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, est rétabli comme suit : « 2° fournisseur social » : gestionnaire de réseau de distribution assurant la fourniture de gaz au client protégé conformément à l'article 31ter du décret » ;

3° au point 5°, les mots « et du développement durable » sont supprimés ;

4° le point 6° est abrogé ;

5° au 12°, les mots « 3 mars 2011 » sont remplacés par les mots « 27 mai 2021 » ;

6° il est inséré un 14° rédigé comme suit : « 14° décret électricité : le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. ».

Art. 61.

L'article 3, alinéa 2, 2°, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est complété par les mots « et à l'activation de la fonction de prépaiement ».

Art. 62.

L'article 3bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, dont le texte actuel formera le paragraphe 1^{er}, est complété par un paragraphe 2 et un paragraphe 3 rédigés comme suit :

« § 2. Le fournisseur précise sur son site internet la procédure à suivre en cas de déménagement, les canaux par lesquels le client peut communiquer son relevé d'index, le délai endéans lequel il doit être transmis au fournisseur ainsi que le délai endéans lequel le client doit communiquer la date de son déménagement. Il met également à disposition sur son site internet le formulaire de déménagement établi par la CWaPE, après consultation des autres régulateurs régionaux, ou un lien d'accès internet vers ce document.

§ 3. Dans le cas où le client ne communique pas, endéans le délai mentionné au paragraphe 2, l'entièreté des informations nécessaires à la reprise des énergies lorsqu'il signale son déménagement, le fournisseur lui rappelle, par tout moyen qu'il juge opportun, de l'utilité de remplir le formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultation des autres régulateurs régionaux et l'informe de la page sur son site internet où se trouve le formulaire.

Si le fournisseur reçoit des index par téléphone, il envoie au client une confirmation écrite par SMS ou par mail ou par courrier ou par l'intermédiaire de tout support durable dans les sept jours à dater de la réception de l'index. ».

Art. 63.

A l'article 4 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, point d), les mots « , en ce compris les produits ou services groupés avec les services fournis, » sont insérés entre les mots « fournis » et « ainsi » ;

2° le paragraphe 1^{er}, o), est remplacé par ce qui suit : « les coordonnées, adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et l'adresse du site internet du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE chargé de fournir la liste des services sociaux agréés, des associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectifs d'équipements consommateurs d'énergie » ;

3° au paragraphe 1^{er}, point p), le mot « régularisation » est remplacé par le mot « décompte » ;

4° le q) est abrogé ;

5° au paragraphe 1^{er}, il est inséré un nouveau point r) rédigé comme suit : « r) la mention, lorsqu'il s'agit d'un contrat en mode de prépaiement volontaire en application de l'article 17, de la possibilité de mettre un terme au prépaiement sur simple demande en l'absence de dette du client envers son fournisseur au moment de l'activation ; » ;

6° au paragraphe 6, le mot « final » est remplacé par le mot « résidentiel ».

Art. 64.

Dans l'article 6 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

- 1° le texte de l'alinéa 1^{er} forme le paragraphe 1^{er} alinéa 1^{er} ;
- 2° les alinéa 2 et 3 forment respectivement les alinéas 2 et 3 du paragraphe 1^{er}
- 3° à l'alinéa 3, devenu paragraphe 1^{er}, alinéa 3, les mots « ou de la fonction de prépaiement » sont insérés entre les mots « d'un compteur à budget » et « ne peuvent en aucun cas constituer » ;
- 4° à l'alinéa 3, devenu paragraphe 1^{er}, alinéa 3, les mots « , ou en cas de non-activation de la fonction de prépaiement » sont ajoutés après les mots « de compteurs à budget. » ;
- 5° le texte de l'alinéa 4 forme le paragraphe 2 ;
- 6° à l'alinéa 4 devenu paragraphe 2, la phrase « Est reconnu comme risque exceptionnel l'existence d'une dette ouverte équivalent à trois mois de facture d'acompte pour le vecteur de gaz et d'au moins 100€ envers ce fournisseur. » est insérée entre les mots « présente des risques exceptionnels. » et « La prise en compte de ces risques ».
- 7° à l'alinéa 4, devenu paragraphe 2, les mots « et à un montant de 200€ » sont ajoutés à la suite de « Le montant demandé par le fournisseur ne peut être supérieur à trois mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client dont fait partie le client résidentiel concerné » ;
- 8° le texte de l'alinéa 5 forme le paragraphe 3 ;
- 9° à l'alinéa 5, devenu le paragraphe 3, les mots « autres sûretés » sont remplacés par les mots « autre sûreté, »
- 10° le texte actuel de l'alinéa 6 forme le paragraphe 4.

Art. 65.

Dans l'article 7 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 décembre 2021, les modifications suivantes sont apportées :

- 1° au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} les modifications suivantes sont apportées :
 - a) ab initio, la phrase « Les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes : » est remplacée par ce qui suit : « Les factures qui portent sur des acomptes périodiques adressées aux clients résidentiels et aux petites et moyennes entreprises comprennent, outre les mentions visées à l'article 5 de l'arrêté royal facture, les informations suivantes : » ;
 - b) les 1°, 2° et 4° sont abrogés ;
 - c) le texte du 3° formera le 1° ;
 - d) dans le 5°, devenu 2°, le mot « fournis » est remplacé par le mot « alimentés » ;
 - e) le texte du 6° formera le 3° ;
 - f) dans le 7°, devenu 4°, les mots « les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, » sont remplacés par les mots « les coordonnées, à savoir, l'adresse, le numéro de téléphone, le courrier électronique et le site internet » et les mots « du fournisseur » sont ajoutés entre les mots « de la clientèle » et « ainsi que » ;
 - g) le texte du 8° forme le 5° ;
 - h) le texte actuel du 9° forme le 6° ;
 - i) le texte actuel du 10° forme le 7° ;
 - j) il est ajouté un 8° rédigé comme suit :

« 8° l'adresse internet de l'espace numérique sur lequel le client, à l'exception du client protégé alimenté par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau à titre temporaire conformément au décret, peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention indiquant que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais ; » ;

2° au paragraphe 1^{er}, alinéa 2, les modifications suivantes sont apportées :

- a), les mots « l'alinéa 1^{er}, 7° » sont remplacés par les mots « l'alinéa 1^{er}, 5° » ;
- b) le mot « quinze » est remplacé par le mot « dix » ;

3° au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, les modifications suivantes sont apportées : le mot « résidentiel » est abrogé et le mot « régularisation » est remplacé par le mot « décompte » ;

4° au paragraphe 2, un alinéa est inséré entre les alinéas 2 et 3, rédigé comme suit :

« Pour les clients disposant d'un compteur à budget actif ou d'un compteur avec la fonction de prépaiement activée, le fournisseur mentionne, en annexe de la facture de décompte, la date des chargements et les différents montants chargés au cours de la période concernée. » ;

5° au paragraphe 2, alinéa 3, devenu alinéa 4, les modifications suivantes sont apportées :

- a) les mots « régularisation » sont chaque fois remplacés par les mots « décompte » ;
- b) les mots « ou avec la fonction de prépaiement activée » sont insérés entre les mots « à budget » et « , le remboursement du solde » ;
- c) les mots « ou avec la fonction de prépaiement activée » sont insérés entre les mots « à budget » et « existe, ».

6° au paragraphe 3, alinéa 1^{er}, le mot « régularisation » est remplacé par le mot « décompte » ;

7° le paragraphe 4 est remplacé par ce qui suit :

« § 4. Les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients résidentiels reprennent, outre les données se trouvant à l'article 4 de l'arrêté royal facture, les informations suivantes :

- 1° la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de faire appel au CPAS ou à des associations sociales ;
- 2° le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A..

Concernant l'article 3, § 2, 7° et 8°, de l'arrêté royal facture, la mention portant sur l'identification du contrat et de sa durée ne s'applique pas en cas de fournisseur social. » ;

8° il est inséré un paragraphe 5 rédigé comme suit :

« § 5. Les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients résidentiels sont structurées selon les rubriques visées à l'article 14 de l'arrêté royal facture. Dans la rubrique « B combien, quand et comment dois-je payer ou qu'est-ce que je serai remboursé ? », se trouvent également les informations visées à l'article 7, § 4, alinéa 1^{er}, 1°, 2° et 3°. » ;

9° il est inséré un paragraphe 6 rédigé comme suit :

« § 6 Sans préjudice de l'article 7, § 4, du présent arrêté, les factures établies par le fournisseur social et le gestionnaire de réseau lorsqu'il alimente le client à titre temporaire conformément au décret doivent respecter les dispositions de l'arrêté royal facture. ».

Art. 66.

L'article 7bis du même arrêté, remplacé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 7bis. Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur des informations plus détaillées ou des explications complémentaires à propos des informations reprises sur sa facture, notamment s'il s'agit d'une facture réelle ou estimée et pour quel index, la valeur des éventuels paramètres d'indexation, la mention des différents tarifs appliqués au cours du contrat et le nombre de kWh. Le client peut demander ces informations pour la facture en cours ainsi que pour celles à venir. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours ouvrables, la réponse à sa demande. La procédure prévue en cas de non -paiement est suspendue par le fournisseur jusqu'à la réception des informations demandées par le client. ».

Art. 67.

L'article 7ter du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est abrogé.

Art. 68.

L'article 8 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 8. Lorsque le fournisseur ou le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau lorsqu'il alimente le client à titre temporaire conformément au décret alimente un client résidentiel équipé d'un compteur à budget où dont la fonction de prépaiement est activée :

1° dans le cas d'un compteur à budget fonctionnant avec un système de cartes rechargeables pouvant être alimentées via le système visé à l'article 18, il fournit à son client la page d'un site internet où il pourra visualiser la liste des lieux de rechargement de la carte de son compteur à budget ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse mail où il pourra demander qu'on lui communique cette information sans frais,, en précise les modalités d'alimentation ainsi que les mesures de protection sociales liées à la fonction de prépaiement visées à l'article 17bis et invite le client à joindre les services du gestionnaire de réseau concerné pour la fourniture de cartes, l'initialisation ou toute modification de celles-ci ;

2° dans le cas d'un compteur communicant : il indique à son client les différentes modalités de rechargement et les différentes fonctionnalités liées au prépaiement, ainsi que les mesures de protection sociales liées à la fonction de prépaiement telles que visées à l'article 17bis du décret. Le fournisseur lui fournit également la page d'un site internet où il pourra visualiser la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse mail où il pourra demander qu'on lui communique sans frais cette liste. ».

Art. 69.

Dans l'article 8bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 22 février 2008, les mots « et au guichet unique visé à l'article 47quinquies du décret électricité » sont insérés entre les mots « centres publics d'action sociale » et « dans le cadre de leurs missions ».

Art. 70.

L'article 9 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Le fournisseur est tenu d'informer immédiatement le gestionnaire de réseau, en cas de suspicion d'une anomalie, d'une manipulation au niveau du raccordement ou de non conformité de celui-ci et de solliciter l'intervention du Gestionnaire de réseau pour constater la manipulation et/ou la non conformité. Le gestionnaire de réseau applique les dispositions prévues à l'article 22. ».

Art. 71.

L'article 11 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est abrogé.

Art. 72.

L'article 12 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 12. Après avis de la CWaPE, le Ministre détermine les mentions supplémentaires à libeller sur les documents visés à l'article 7. ».

Art. 73.

Dans l'article 13 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les mots « à la libéralisation du marché » sont remplacés par les mots « aux marchés ».

Art. 74.

L'article 17, § 3, du même arrêté est abrogé.

Art. 75.

Un article 17bis est inséré dans le même arrêté, rédigé comme suit :

« Art. 17bis. Le gestionnaire du réseau de distribution active la fonction de prépaiement chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande. En cas de demande par téléphone, le fournisseur envoie une confirmation écrite par mail ou par courrier au client, ou l'informe directement via tout support durable.

Le gestionnaire de réseau de distribution active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours.

Le gestionnaire de réseau de distribution notifie au fournisseur le relevé du compteur effectué lors de l'activation de la fonction de prépaiement, s'il échet. ».

Art. 76.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 17ter rédigé comme suit :

« 17 ter. § 1^{er}. Au plus tard sept jours avant toute activation de la fonction de prépaiement, le gestionnaire de réseau de distribution adresse par courrier au client les informations suivantes :

1° la date d'activation de la fonction de prépaiement ;

2° l'explication relative aux différents modes de rechargement, à l'utilisation de la plateforme de prépaiement et la manière d'obtenir la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ;

3° les périodes de non-interruption visées au paragraphe 3 ;

4° les différents modes d'information relatifs au crédit initial visé au paragraphe 2 ainsi qu'au solde restant, en ce compris le crédit de secours visé au paragraphe 4 ;

5° l'alerte en cas d'atteinte du seuil fixé au paragraphe 4 ;

6° la possibilité pour l'utilisateur de mettre un terme au système de prépaiement, à tout moment et sur simple demande si le prépaiement a été activé volontairement et si le client n'avait pas de dette envers son fournisseur au moment de l'activation ;

7° les coordonnées du service compétent du gestionnaire de réseau de distribution et du fournisseur à l'origine de la demande pour fournir de plus amples informations ;

8° les conséquences du placement du compteur communicant et de l'activation de la fonction communicante en termes de protection des données à caractère personnel.

§ 2. Un crédit initial d'un montant de minimum vingt euros est disponible par défaut lors de toute activation de la fonction de prépaiement. Ce crédit est à charge du client. Le Ministre peut adapter ce montant en fonction de l'évolution des prix de l'énergie et de l'inflation éventuelle proportionnellement à celles-ci.

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution n'interrompt pas la fourniture de gaz résultant de l'utilisation de la fonction de prépaiement par un utilisateur du réseau pendant la semaine entre seize heures et huit heures ou durant les week-ends, du vendredi à seize heures au lundi à huit heures.

Les jours fériés légaux sont assimilés à des jours de week-end pour l'application de la présente disposition.

§ 4. Lorsqu'un client dispose d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée et que son crédit disponible passe sous le seuil de cinq euros, le client en est averti par tout moyen jugé approprié par le gestionnaire de réseau de distribution.

La fonction de prépaiement permet au client de fixer un seuil complémentaire différent de celui visé à l'alinéa 1^{er}.

Lorsque le crédit disponible est épuisé, le client peut activer la procédure d'octroi d'un crédit de secours. Ce crédit de secours est de quinze euros. Le Ministre peut adapter ce montant en fonction de l'évolution des prix de l'énergie et de l'inflation éventuelle proportionnellement à celles-ci.

§ 5 La consommation d'électricité de gaz durant les périodes visées au paragraphe 3, alinéas 1^{er} et 2, ainsi que la consommation relative au crédit de secours restent à charge du client et les frais en résultat sont récupérés sur les prochains rechargements effectués. ».

Art. 77.

Dans l'article 18 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, les mots « de distribution » sont insérés entre les mots « réseaux » et « sont » et les mots « et gratuit » sont insérés entre les mots « commun » et « de rechargement » ;

2° l'article 18 est complété par le paragraphe 3 rédigé comme suit :

« § 3. Les gestionnaires de réseaux de distribution sont responsables de la conception, de la mise en oeuvre et de l'exploitation d'un système de rechargement commun et gratuit pour les clients disposant d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée. Ce système est valable sur l'ensemble du territoire et permet au minimum pendant les heures ouvrables ou pendant les plages horaires offrant un service reconnu équivalent estimé par la CWaPE, le rechargement du compteur dans chaque commune.

Les gestionnaires de réseaux de distribution développent et proposent différentes modalités de rechargement gratuit, dont au minimum, la possibilité d'une solution permettant le rechargement aux publics n'ayant pas accès aux outils numériques, ainsi que par tout procédé permettant un rechargement à distance et effectif dans l'heure. ».

Art. 78.

Dans l'article 19 du même arrêté, le paragraphe 3 est abrogé.

Art. 79.

Dans l'article 20 bis, les mots « et au guichet unique visé à l'article 47 quinquies du décret électricité » sont insérés entre les mots « centres publics d'action sociale » et « dans le cadre de leurs missions ».

Art. 80.

Dans l'article 22 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° la première phrase de l'alinéa 1^{er} est remplacée par ce qui suit :

« Conformément à l'article 31ter/1, § 2, du décret, le gestionnaire de réseau peut procéder à la coupure du point de fourniture, sans autorisation du juge de paix, si elle est requise au motif de la sécurité des biens ou des personnes ou si le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé. La coupure du point de fourniture ne peut durer au-delà du temps strictement nécessaire à la remise en état des installations, sans préjudice des autres voies de recours possibles pour le gestionnaire de réseau. » ;

2° à l'alinéa 1, les mots « le cas échéant » sont ajoutés avant les mots « il en informe sans » ;

3° l'alinéa 2 est abrogé.

Art. 81.

Dans l'article 23 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « de l'article 23bis » sont remplacés par les mots « des articles 23bis et 40bis » ;

2° le mot « il » est remplacé par les mots « le gestionnaire du réseau de distribution ».

Art. 82.

Dans l'article 23bis, alinéas 3 et 4, du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° les mots « calendrier » sont à chaque fois abrogés ;

2° les mots « A partir du 31e jour suivant la demande du fournisseur portant sur la suppression de son enregistrement au point d'accès concerné, le gestionnaire du réseau de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation. » sont supprimés.

Art. 83.

Dans l'article 29, alinéa 1^{er}, du même arrêté, les mots « Le gestionnaire de réseau transmet » sont remplacés par les mots « Les gestionnaires de réseau de distribution transmettent ».

Art. 84.

Dans l'article 29bis, alinéa 1^{er}, 1°, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les mots « à la libéralisation du marché » sont remplacés par les mots « aux marchés ».

Art. 85.

Dans l'article 30 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 1^{er} est complété par un alinéa rédigé comme suit :

« Le gestionnaire de réseau informe le client dans les meilleurs délais de la reprise en tant que fournisseur social et des conséquences de celle-ci. Le gestionnaire de réseau de distribution doit notamment préciser au client protégé les modalités d'activation de l'aide hivernale et les impacts de celle-ci sur son tarif. » ;

2° au paragraphe 2, le mot « social » est inséré entre les mots « fournisseur » et « du client protégé ».

Art. 86.

A l'article 31, § 4, du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, la deuxième phrase est remplacée par ce qui suit : « Si le client alimenté par le fournisseur social perd sa qualité de client protégé, le fournisseur social l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Cette invitation informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur social dans les cinq jours, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront communiqués au CPAS dans les dix jours. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration du délai de deux mois, le fournisseur social peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à l'analyse de la situation du client. Dans le cas où la coupure du client est envisagée par la commission locale pour l'énergie, le fournisseur social saisit le juge de paix en vue de demander la suspension de la fourniture de gaz. ».

Art. 87.

A l'article 32, paragraphe 1^{er}, du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, 1°, les mots « téléphoniques, courriel et postales » sont insérés entre les mots « coordonnées » et « de son service compétent » ;

2° à l'alinéa 1^{er}, 2°, les mots « , la faculté de leur demander le placement gratuit d'un compteur à budget, » sont abrogés ;

3° à l'alinéa 1^{er}, 2°, les mots « téléphoniques, électroniques et postales. » sont insérés entre les mots « coordonnées » et « de ces organismes » ;

4° à l'alinéa 1^{er}, 2°, la phrase suivante est ajoutée : « Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné. » ;

5° un 5° est inséré à l'alinéa 1^{er}, rédigé comme suit : « le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées ».

Art. 88.

Dans l'article 33 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, la phrase liminaire est remplacée par ce qui suit :

« La procédure de mise en demeure visée par l'article 31ter du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture de gaz, ou à 200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit » ;

2° l'alinéa 1^{er}, 2°, est supprimé ;

3° l'alinéa 2 est remplacé par ce qui suit :

« Lorsque les conditions visées à l'alinéa 1^{er} sont remplies, le fournisseur adresse au client une mise en demeure conformément à l'article 31ter du décret. Le courrier de mise en demeure informe le client de la suite de la procédure applicable et notamment qu'un courrier de défaut de paiement lui sera envoyé ainsi que les couts liés à cette procédure. Si la dette est liée à une facture de décompte ou de clôture basée sur un index estimé, le client peut solliciter la réalisation gratuite d'un relevé d'index pour objectiver le montant de la dette. » ;

4° l'alinéa 3 est remplacé par ce qui suit : « Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il invite le client à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable et il l'informe de son droit à se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Le courrier précise les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client dans un délai de quinze jours 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 applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement seront poursuivies ou reprises en l'état. Le formulaire visé à l'annexe 1^{re} est joint au courrier de mise en demeure. » ;

5° à l'alinéa 4, les mots « la procédure de défaut de paiement est suspendue. » sont remplacés par les mots « la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 31ter, § 2, alinéa 6, du décret. ».

Art. 89.

L'article 33bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« Art 33bis. § 1^{er}. 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.

§ 2. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, l'adaptation proposée par le médiateur de dettes agréé ou le CPAS, dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine, du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur est analysée par celui-ci. Dans le cas où le fournisseur refuse la proposition du CPAS ou du médiateur de dette agréé, il le justifie de manière argumentée au vu du cas rencontré.

§ 3. A la demande du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues 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 CPAS ou par le médiateur de dettes agréé.

§ 4. Si le client fait part de sa demande de conclusion d'un plan de paiement par le biais du formulaire prévu aux articles 33 et 34, il peut soumettre une proposition de plan de paiement au fournisseur conjointement au renvoi du formulaire. Dans le cas où le plan de paiement est conclu par téléphone, le fournisseur le confirme par écrit au client. L'absence de réaction du fournisseur dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la proposition du plan de paiement du client signifie, dans le chef du créancier, une acceptation du plan qui a été proposé. Le refus du fournisseur d'accepter le plan de paiement doit être notifié par écrit, contenir une contre-proposition de plan de paiement.

A défaut d'une proposition de plan de paiement, par le client conjointement au renvoi du formulaire, le fournisseur propose au client un plan de paiement dans un délai de dix jours après la réception du formulaire.

Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur conformément aux points 1° et 2°.

La procédure applicable en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue durant la négociation du plan de paiement, et ce jusqu'à l'échéance du délai de quinze jours accordé au client pour faire part au fournisseur de sa demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur tel que visé au 3°. Le fournisseur peut suspendre les délais prévus dans la procédure de non-paiement ou de défaut de paiement au-delà de ce délai s'il le juge opportun.

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

§ 6 Tout non respect du plan de paiement est notifié au client par écrit par le fournisseur. ».

Art. 90.

Dans l'article 33terdu même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « dans le cadre du placement du compteur à budget » sont remplacés par les mots « de défaut de paiement, en ce compris pendant la procédure de recouvrement amiable, » ;

2° Un alinéa est inséré entre les alinéas 1 et 2, rédigé comme suit : « par dérogation au 3°, des frais de recouvrement pour impayés ne s'appliquent pas à un client protégé régional alimenté par le fournisseur social. » ;

3° un alinéa 2 est inséré, entre le nouvel alinéa 2 et l'alinéa 2 devenu 3, rédigé comme suit :

« Une fois que la procédure en Justice est intentée, des frais de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas être réclamés.

Toute clause pénale est interdite, même si le cumul de celle-ci avec les frais liés aux courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement n'excède pas 55 euros. ».

Art. 91.

Un article 33 quinquies est inséré :

« § 1^{er}. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur accepte, il lui communique un formulaire de requête conjointe complété pour la partie qui lui est relative dans les plus brefs délais. Le client est tenu de remplir, signer et renvoyer le formulaire de requête conjointe au fournisseur dans un délai de sept jours ouvrables après la réception du modèle de requête conjointe communiqué par le fournisseur. Le fournisseur introduit le dossier auprès du juge de paix dans les plus brefs délais après la réception des documents complétés par le client. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue à partir de la demande de dépôt de requête conjointe par le client et jusqu'à la décision du juge de paix. Dans le cas où le client ne renvoie pas le formulaire de requête conjointe complété dans un délai de sept jours ouvrables, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend.

§ 2. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur refuse le dépôt de la requête conjointe, le fournisseur est tenu d'informer le client de l'absence de suivi de sa demande de dépôt de la requête conjointe et de proposer un plan de paiement raisonnable au client dans les plus brefs délais. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son accord ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur. Au-delà de ce délai de quinze jours, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend. Par dérogation, conformément à l'article 31ter/1 paragraphe 1^{er}alinéa 2 du décret, les dispositions prévues à l'article 34bis, § 1^{er}, 1^o, ne s'appliquent pas. ».

Art. 92.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 33sexies rédigé comme suit :

« Art. 33sexies. § 1^{er}. Si le client demande l'activation du prépaiement par le biais du formulaire prévu aux articles 33 et 34 du présent arrêté, le fournisseur adresse une demande d'activation du prépaiement au gestionnaire de réseau. La procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement est suspendue.

§ 2. Le gestionnaire de réseau active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. Le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours.

§ 3. Si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, le gestionnaire de réseau en informe le fournisseur et annule la procédure d'activation du prépaiement. Dans ce cas, la procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement reprend en l'état. Les dispositions prévues à l'article 34ter § 1, 1^o, ne s'appliquent pas.

§ 4. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. 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 des délais d'activation de la fonction de prépaiement visés à l'alinéa 2. ».

Art. 93.

L'article 34 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 34. § 1^{er}. Le fournisseur informe le client par courrier qu'il est en défaut de paiement lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de mise en demeure visé à l'article 33, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 33bis, 33quinquies et 33sexies, le client n'a pas soit :

1^o acquitté le montant de la facture impayée ;

2^o demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;

3^o conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;

4^o demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

L'une de ces conditions suffit pour que le client ne soit pas déclaré en défaut de paiement.

A l'exception des clients protégés qui ne sont pas alimentés par le fournisseur social, le formulaire visé à l'annexe 1^{re} est joint au courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 31ter du décret.

Le courrier de déclaration de défaut de paiement reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit de négocier un plan de paiement raisonnable et l'informe de son droit de se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 2, 37^o, du décret.

Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 31bis § 1 du décret électricité. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences en ce qui concerne l'aide hivernale. Le Ministre 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. Conformément à l'article 31ter paragraphe 2 alinéa 4 du décret, le courrier de déclaration de défaut de paiement informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours à dater de la réception du courrier de déclaration de défaut de paiement, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront notifiés au CPAS, pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, d'aides financières ou de mesures de guidance telles que visées par la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 et la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies

§ 3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais.

§ 4. Quelle que soit la solution choisie par le client résidentiel via le formulaire, cette solution ne fait pas obstacle à la possibilité, pour le consommateur, de conclure un plan de paiement à tout moment. ».

Art. 94.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 34ter rédigé comme suit :

« Art. 34ter. § 1^{er}. Lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 31ter du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 33bis, 33quinquies et 33sexies, le client n'a pas réagi conformément à l'article 34, § 1, 1°, 2°, 3° et 4°, le fournisseur :

1° 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 placement de compteur à budget ou d'activation de la fonction de prépaiement chez le client.

Il informe le client par courrier de la demande de placement ou d'activation et de la possibilité de refuser le placement ou l'activation et des moyens pour le signifier tels que prévus au § 5 ;

2° ou saisit le juge de paix pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement, la résiliation du contrat de fourniture.

§ 2. Si le client entrave l'activation du prépaiement, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave l'activation du prépaiement.

§ 3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais.

§ 4. Dans le cadre de l'activation de la fonction de prépaiement, si l'utilisateur ne peut pas être présent pour le placement, il peut soit désigner une personne afin de le représenter, soit convenir d'une modification du jour et de la plage horaire. Dans ce cas, le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les cinq jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

§ 5. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. Le gestionnaire de réseau de distribution active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande par le gestionnaire de réseau de distribution lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur

communicant. La durée entre la date de la réception de la demande d'activation de la fonction de prépaiement et la date d'activation de celle-ci ne peut pas excéder quarante jours.

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 des délais d'activation de la fonction de prépaiement et de placement de compteurs communicants visés à l'alinéa 1^{er}.

§ 6 Le client peut notifier son refus d'activation de la fonction de prépaiement par téléphone ou par mail ou par courrier au fournisseur. Le fournisseur annule la demande d'activation du prépaiement auprès du gestionnaire de réseau.

Est considérée comme entrave à l'activation du prépaiement le fait que le client soit absent au moment du deuxième passage du gestionnaire de réseau ou lorsqu'il refuse de donner accès au compteur au gestionnaire de réseau. ».

Art. 95.

L'article 35 du même arrêté est remplacé dans la rédaction suivante :

« Art. 35. § 1^{er}. Concomitamment à la signification par le fournisseur du jugement au client, le fournisseur informe le CPAS du client par écrit ou par voie électronique sa décision de procéder à l'exécution de ce, sauf si le client a précédemment refusé la communication de ses coordonnées en application de l'article 34, § 2.

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 34bis, §§ 4 et 5, s'appliquent. Si, à la suite de la décision du juge de paix, le client entrave le placement d'un compteur communicant, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur peut saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave le placement du compteur communicant ou lorsque son placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable.

§ 3. Lorsque le plan de paiement imposé au client sur décision du juge de paix n'est pas respecté ou en cas de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance alors qu'un plan de paiement a été imposé sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture.

§ 4. Lorsque le contrat de fourniture est résilié sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les articles 10 et 23 s'appliquent.

§ 5 Dans le cas d'une résiliation du contrat, le fournisseur en informe le gestionnaire de réseau et le client. Dans l'information adressée au client, il précise le délai endéans lequel il doit choisir un nouveau fournisseur pour éviter la suspension de son alimentation. Le cas échéant, cette information est jointe à la signification du jugement.

§ 6 Dans le cas où le juge de paix décide de la résiliation du contrat de fourniture, sans préjudice des éléments de la décision du juge, les frais de suspension de l'alimentation et de rétablissement sont à la charge du client s'il n'a pas choisi de nouveau fournisseur dans le délai précisé dans le courrier visé au § 5 et s'il a été jugé en tort par le juge. ».

Art. 96.

L'article 36 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est modifié comme suit :

1° au paragraphe 1^{er}, les mots « §§ 2, 4 et 5 » sont remplacés par « § 2 » ;

2° le paragraphe 2 est abrogé.

Art. 97.

Un article 37bis est inséré, formulé comme suit :

« Art. 37bis. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment de l'activation de la fonction de prépaiement, en ce compris les frais de procédure antérieurs à l'activation de la fonction de prépaiement. Le recouvrement de cette dette ne peut pas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure à l'activation de la fonction de prépaiement.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes. ».

Art. 98.

L'article 38 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 38. La désactivation du compteur à budget ou de la fonction de prépaiement peut être demandée à tout moment par le client à son fournisseur. S'il n'a pas de dette liée à sa consommation de gaz vis-à-vis de son fournisseur actuel, ou si la demande d'activation du prépaiement a été formulée volontairement par le client, en dehors d'une procédure de non paiement et en l'absence de dette du client vis-à-vis de son fournisseur, le fournisseur est tenu de transmettre la demande au gestionnaire de réseau dans les sept jours. La désactivation de la fonction de prépaiement est gratuite pour le client. ».

Art. 99.

L'article 39 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 39. § 1^{er}. La procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues 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 par écrit au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

A la réception du paiement complet permettant l'apurement de la dette par le fournisseur, ce dernier est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de la réception dudit paiement.

A partir de la conclusion d'un accord concernant un plan de paiement de la dette, le fournisseur est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de l'accord intervenu.

Sur avis de la CWaPE, le Ministre détermine la procédure d'annulation des procédures par le fournisseur auprès du gestionnaire de réseau.

§ 2. Le CPAS est responsable du traitement des données à caractère personnel communiquées par le fournisseur afin de prendre contact avec les clients concernés en vue de leur permettre de bénéficier de son assistance. Le gestionnaire de réseau est responsable du traitement des données à caractère personnel communiquées par le fournisseur afin d'informer les clients protégés concernés de leur transfert et des conséquences que ce transfert implique.

§ 3. Sans préjudice d'autres dispositions prévues par la loi ou le Code Civil, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées au-delà d'une année après la fin de l'accompagnement par le CPAS ou la fin de l'octroi du statut de client protégé. ».

Art. 100.

Dans l'article 40bis du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « ou pour lequel la fourniture est suspendue à la suite d'une décision du juge de paix » sont insérés entre les mots « échéance » et « durant » ;

2° à l'alinéa 1^{er}, les mots « , du délai de suspension » sont insérés entre les mots « , au terme du contrat » et « ou du délai de résiliation, ».

Art. 101.

Le titre de la Section 3ter est remplacé par ce qui suit : « Section 3ter. Contestation auprès du Service régional de médiation. ».

Art. 102.

Un nouvel article 40bis/2 est inséré dans la Section 3ter:

« Art. 40bis/2. Au cours de la procédure applicable en cas de non-paiement et de la procédure de défaut de paiement, le client peut contester lesdites procédures, telles que la procédure d'activation de la fonction de prépaiement, 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 applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS. ».

Art. 103.

Dans le même arrêté, il est inséré un article 40bis/3 rédigé comme suit :

« Art. 40bis/3 § 1^{er}. La suspension d'alimentation réalisée dans le cadre d'une résiliation de contrat signifiée par le fournisseur au client ou dans le cadre d'une résiliation de contrat décidée par le juge de paix lors d'une procédure de défaut de paiement ne peut avoir lieu durant la période hivernale ;

§ 2. Dans le cas où la résiliation du contrat est décidée par le juge de paix, au lendemain de la date effective de cessation du contrat, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation. La fourniture de gaz au client résidentiel 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 entreprises de distribution aux clients finaux 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

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution informe le client de la reprise du point de fourniture et des démarches à entreprendre. Il le prévient de la date à laquelle une suspension d'alimentation sera opérée si le gestionnaire de réseau n'a pas reçu de confirmation d'un nouveau contrat.

§ 4. Dans le cas où le client concerné par la résiliation de contrat du fournisseur commercial est un client protégé, il peut communiquer au gestionnaire de réseau les éléments attestant de son statut et demander la prise en charge de son alimentation par le fournisseur social.

§ 5. Le Ministre détermine les modalités d'application de cette fourniture et les obligations qui en découlent. ».

Art. 104.

Sous le chapitre V du même arrêté, il est ajouté un nouvel article 40 septies, rédigé comme suit :

« Art. 40septies. La CWaPE approuve les modèles des factures d'acompte, de décompte et de clôture transmis par chaque fournisseur en ce qui concerne les informations de nature régionale. ».

Art. 105.

A l'article 42 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019, les mots « de distribution » sont insérés entre les mots « gestionnaires de réseau » et les mots « transmettent à la CWaPE ».

Art. 106.

L'article 43 est complété par les mots « et quant aux procédures menées devant le juge de paix dans le cadre d'un défaut de paiement ».

Art. 107.

Dans le même arrêté, il est annexé un formulaire à joindre aux courriers de mise en demeure et de déclaration de défaut de paiement.

Chapitre 3

Modifications de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

Art. 108.

A l'alinéa 1^{er} de l'article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° à au 1°, les chiffres « 40 » sont remplacés par les chiffres « 38 » ;

2° le 2° est abrogé.

Art. 109.

Dans l'article 6 du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1^{er}, les mots « approvisionnement de sa carte de prépaiement et mentionne les lieux d'alimentation de sa carte » sont remplacés par les mots « prépaiement de son énergie, en rappelle les modalités pratiques et mentionne l'adresse d'un site internet permettant d'obtenir la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ainsi qu'un numéro de téléphone ou adresse email où il pourra demander qu'on lui communique sans frais cette information ;

2° au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, les mots « et dans le cas de la présence d'une dette du client envers le fournisseur social, » sont insérés entre les mots « fourniture minimale garantie, » et « la décision précise les délais ».

Art. 110.

Dans l'article 6quinquies du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 2, les mots « la commission remet un avis favorable à la suspension de la fourniture de gaz ou d'électricité par le fournisseur social, qui peut avoir lieu uniquement si » sont abrogés ;

2° au paragraphe 2, le mot « échoue » est remplacé par « est appliquée » ;

3° au paragraphe 3, alinéa 1^{er} les mots « remet un avis favorable à la suspension de la fourniture » sont remplacés par les mots « confirme la perte de la qualité du statut de client protégé » ;

4° au paragraphe 3, alinéa 2, 2°, les mots « son point d'alimentation pourra être coupé » sont remplacés par « une demande de suspension de son alimentation sera déposée devant le juge de paix » ;

5° au paragraphe 4, les mots « procéder à la suspension de la fourniture d'énergie » sont remplacés par « introduire une demande de suspension de l'alimentation devant le juge de paix ».

Art. 111.

L'article 6sexies du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est abrogé.

Chapitre 4

Dispositions abrogatoires, transitoires et finales

Art. 112.

§ 1^{er}. Le présent arrêté entre en vigueur au 1^{er} janvier 2023.

§ 2. Les procédures appliquées en cas de non-paiement ou de défaut de paiement pour lesquelles un rappel a été envoyé avant le 1^{er} janvier 2023 poursuivent leur cours selon les règles en vigueur au jour de leur introduction jusqu'à l'activation du prépaiement à la demande du fournisseur. Dans le cas où le client refuse ou entrave l'activation du prépaiement, les procédures prévues dans le présent arrêté s'appliquent ;

§ 3. Conformément à l'article 33bis/1 du décret électricité, la fourniture minimale garantie devra être activée automatiquement dans les cas où l'activation de la fonction de prépaiement a lieu chez un client protégé à partir du 1^{er} janvier 2023 ;

§ 4. Les procédures introduites devant la Commission locale pour l'énergie « perte de statut », conformément à l'article 6quinquies, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie, initiées avant le 1^{er} janvier 2023 poursuivent leur cours selon les règles en vigueur au jour de leur introduction jusqu'à l'issue de la régularisation. En cas d'échec de la procédure de régularisation, la procédure prévue à l'article 6quinquies, § 4, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie, tel que modifié par le présent arrêté, s'applique.

§ 5 Les dispositions insérées par les articles 12, 23, 69 et 79 du présent projet entrent en vigueur trois mois après la désignation du guichet unique par le Gouvernement.

Art. 113.

Dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 1^{er} décembre 2022 relatif au compteurs communicants, un article 5/1 est inséré entre l'article 5 et l'article 6, rédigé comme suit :

« Art. 5/1. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2023. ».

Art. 114.

Le Ministre qui a l'énergie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 15 décembre 2022.

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président

E. DI RUPO

Le Ministre du Climat, de l'Energie, de la Mobilité et des Infrastructures

Annexe 1

Annexe 1 à l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité

FORMULAIRE À RETOURNER COMPLÉTÉ À [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]

PRÉNOM : *NOM :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

NUMÉRO DE CLIENT CHEZ
[FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL] : [INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

NUMÉRO DU CODE EAN :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

ADRESSE POSTALE :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

ADRESSE EMAIL :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

TÉLÉPHONE :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

Ce formulaire vous permet de signifier à votre fournisseur la ou les solutions 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 :

Choisissez un élément. [ADRESSE POSTALE FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]

ou par courriel :

Choisissez un élément. [ADRESSE EMAIL FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL].

Ce formulaire peut également être complété en ligne sur le site Internet de :

Choisissez un élément. [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL] : [URL].

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 paiement ou de défaut de paiement. Si vous contestez une partie de la dette, vous pouvez le signaler à votre fournisseur.

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

VEUILLEZ COCHEZ LA OU LES MESURES AUXQUELLES VOUS FAITES APPEL :

demandeur 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** mais il doit aussi tenir compte de votre budget et vous permettre de continuer à faire face à vos autres obligations financières. Votre fournisseur peut vous envoyer une contre-proposition de plan de paiement. 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. demander l'activation de la fonction de prépaiement.

demander l'activation de la fonction de prépaiement

En cochant cette case, vous demandez explicitement à **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] **d'activer la fonction de prépaiement sur votre compteur**. 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 **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] que vous allez solliciter l'aide du **CPAS de votre commune**. La procédure de non paiement 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 à **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social], 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 est 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 **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] 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 **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social], 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 [fournisseur/fournisseur social] qu'à vous. Ce service est gratuit.

Pour que votre plainte soit valable, il faut que vous **ayez au préalable interpellé** [fournisseur/fournisseur social] au moins une fois par écrit (courriel, courrier, fax,...) sur le problème.

Pour toutes les 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 le lancement d'une procédure de médiation de dettes

En cochant cette case, vous informez **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] 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 **négoier** pour vous des plans de paiement avec vos différents créanciers dont [fournisseur/fournisseur social]. 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 dette agréé est gratuite.

Vous trouverez ici la liste des services de médiation de dettes agréés les plus proches de chez vous :

<https://observatoire-credit.be/fr/prestataires>

demander la saisine du juge de paix par requête conjointe *

En cochant cette case, vous informez **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] que vous **contestez totalement ou partiellement** les montants qu'il vous réclame et que vous souhaitez que **le juge de paix tranche ce litige**.

[fournisseur/fournisseur social] 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, voir <https://avocats.be/fr/tout-savoir/combien-ca-coute>).

Annexe 2

Annexe 1 à l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

FORMULAIRE À RETOURNER COMPLÉTÉ À [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]

PRÉNOM :

NOM :

[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

NUMÉRO DE CLIENT CHEZ

[FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL] : [INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

NUMÉRO DU CODE EAN :

[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

ADRESSE POSTALE :

[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

ADRESSE EMAIL :

[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

TÉLÉPHONE :

[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]

Ce formulaire vous permet de signifier à votre fournisseur la ou les solutions 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 :

Choisissez un élément. [ADRESSE POSTALE FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]

ou par courriel :

Choisissez un élément. [ADRESSE EMAIL FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL].

Ce formulaire peut également être complété en ligne sur le site Internet de :

Choisissez un élément. [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL] : [URL].

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 paiement ou de défaut de paiement. Si vous contestez une partie de la dette, vous pouvez le signaler à votre fournisseur.

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

VEUILLEZ COCHEZ LA OU LES MESURES 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** mais il doit aussi tenir compte de votre budget et vous permettre de continuer à faire face à vos

autres obligations financières. Votre fournisseur peut vous envoyer une contre-proposition de plan de paiement. 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. demander l'activation de la fonction de prépaiement.

demander l'activation de la fonction de prépaiement

En cochant cette case, vous demandez explicitement à **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] **d'activer la fonction de prépaiement sur votre compteur**. 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 **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] que vous allez solliciter l'aide du **CPAS de votre commune**. La procédure de non paiement 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 à **Choisissez un élément**. [fournisseur /fournisseur social], 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 est 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 **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] 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 **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social], 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 [fournisseur/fournisseur social] qu'à vous. Ce service est gratuit.

Pour que votre plainte soit valable, il faut que vous **ayez au préalable interpellé** [fournisseur/fournisseur social] au moins une fois par écrit (courriel, courrier, fax,...) sur le problème.

Pour toutes les 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 le lancement d'une procédure de médiation de dettes

En cochant cette case, vous informez **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] 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 **négoier** pour vous des plans de paiement avec vos différents créanciers dont [fournisseur/fournisseur social]. 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 dette agréé est gratuite.

Vous trouverez ici la liste des services de médiation de dettes agréés les plus proches de chez vous :

<https://observatoire-credit.be/fr/prestataires>

demander la saisine du juge de paix par requête conjointe *

En cochant cette case, vous informez **Choisissez un élément**. [fournisseur/fournisseur social] que vous **contestez totalement ou partiellement** les montants qu'il vous réclame et que vous souhaitez que **le juge de paix tranche ce litige**.

[fournisseur/fournisseur social] 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, voir <https://avocats.be/fr/tout-savoir/combien-ca-coute>)