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

Le Gouvernement wallon,
Vu la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, modifiées par les lois des 31 décembre 1983, 8 août 1988, 12 janvier 1989, 16 janvier 1989, 5 mai 1993, 16 juillet 1993, 28 décembre 1994, 5 avril 1995, 25 mars 1996, 4 décembre 1996, 8 février 1999, 19 mars 1999, 5 mai 1999, 21 mars 2000, 13 juillet 2001, par les décrets du Conseil flamand des 27 juillet 1996, 15 juillet 1997, 14 juillet 1998, 18 mai 1999 et le décret du Conseil régional wallon du 14 novembre 2001, notamment l'article 20;
Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, modifié par les décrets des 19 décembre 2002 et 18 décembre 2003 et par le décret-programme du 3 février 2005, notamment les articles 34 et 43, §2, alinéa 2, 19°;
Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, modifié par le décret du 18 décembre 2003 et par le décret-programme du 3 février 2005, notamment les articles 32, 33 et 37;
Vu l'arrêté du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié par les arrêtés des 4 décembre 2003 et 9 décembre 2004;
Vu l'avis de la CWaPE CD-5i06-CWaPE-102 du 13 septembre 2005;
Vu l'avis du Conseil supérieur des Villes, Communes et Provinces de la Région wallonne du 21 septembre 2005;
Vu l'avis 39.620/4 du Conseil d'Etat, donné le 16 janvier 2006, en application de l'article 84, §1er, alinéa 1 er, 1°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;
Sur proposition du Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial;
Après délibération,
Arrête:

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre premier
Dispositions générales

Art. 1er.
Le présent arrêté transpose, pour ce qui concerne les compétences de la Région wallonne, la Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la Directive 96/82/CE, spécialement son article 3, conformément à son article 30, §3.

Art. 2.
Pour l'application du présent arrêté, il faut entendre par:

1° « décret »: le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité;

2° « administration »: la Division de l'Energie de la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie;

3° « Commission »: la commission locale d'avis de coupure de la fourniture de gaz et de la fourniture minimale d'électricité instituée par l'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz;

4° « médiateur de dettes »: les institutions agréées en application du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes et les médiateurs visés à l'article 1675/17 du Code judiciaire;

5° « Fonds Energie »: fonds visé à l'article 37 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz;

6° « client résidentiel »: client dont l'essentiel de la consommation d'électricité est destinée à l'usage domestique;

7° « compteur à budget »: le compteur d'électricité permettant le prépaiement des consommations d'énergie via une carte rechargeable (ou tout autre système équivalent);

8° « règlement technique pour la gestion du réseau de transport local »: arrêté du Gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif au règlement technique pour la gestion du réseau de transport local d'électricité en Région wallonne et l'accès à celui-ci;

9° « règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution »: arrêté du Gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci;

10° « code NACE-BEL »: nomenclature d'activités élaborée par l'Institut national de Statistiques dans un cadre européen harmonisé et imposée par le Règlement CEE n°3037/90 du Conseil du 9 octobre 1990 relatif à la nomenclature statistique des activités économiques dans les Communautés européennes;

11° « code EAN »: champ numérique unique de 18 positions pour l'identification univoque d'un point d'accès (European Article Number);

12° « registre d'accès »: le registre visé à l'article 2, 57°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci;

13° « proposition tarifaire »: la proposition visée à l'article 1er, 13°, de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 relatif à la structure tarifaire générale et aux principes de base et procédure en matière de tarifs de raccordement aux réseaux de distribution et d'utilisation de ceux-ci, de services auxiliaires fournis par les gestionnaires de ces réseaux et en matière de comptabilité des gestionnaires de réseaux.

Chapitre II
Obligations de service public spécifiques aux fournisseurs

Section première
En matière de régularité, qualité et facturation des fournitures

Art. 3.
Le fournisseur est tenu de répondre dans les dix jours ouvrables à toute demande de fourniture introduite par un client et de lui remettre une proposition de contrat de fourniture. Lorsque ce client est un client résidentiel, la proposition de contrat contient toutes les dispositions relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement.

Art. 4.
§1er. Le contrat de fourniture contient, au minimum, les informations suivantes:

a) la raison sociale et le siège social du fournisseur;

b) l'identité et l'adresse du gestionnaire de réseau auquel le client final est raccordé;

c) le numéro EAN identifiant le point d'accès concerné;

d) les services fournis ainsi que, le cas échéant, les niveaux de qualité des services offerts et le délai nécessaire au raccordement initial;

e) la date d'entrée en vigueur du contrat;

f) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de dénonciation du contrat;

g) les prix unitaires, à la date d'entrée en vigueur du contrat, des différentes composantes de la fourniture qui font l'objet de la facture, conformément à l'article 7;

Wallex - Le droit en Wallonie

h) l'éventuelle formule d'indexation du prix du kWh qui sera applicable pendant la durée du contrat et la valeur des paramètres d'indexation lors de son entrée en vigueur;

i) les moyens par lesquels les informations actualisées sur les paramètres d'indexation, les tarifs applicables et les redevances, cotisations et surcharges peuvent être obtenues;

j) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;

k) les modalités de paiement des factures;

l) les dispositions applicables en cas de défaut de paiement;

m) la procédure de règlement des litiges.

§2. Les informations visées au §1er doivent être fournies avant la conclusion du contrat, qu'il soit conclu directement avec le fournisseur ou via un intermédiaire.

§3. Toute modification des conditions contractuelles est notifiée au client final au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur. Cette notification mentionne les conditions de dénonciation du contrat.

§4. Tout client final est libre de dénoncer un contrat s'il n' accepte pas les nouvelles conditions qui lui sont notifiées par son fournisseur d'électricité.

§5. Le fournisseur notifie son contrat type de fourniture et toute modification l'affectant à la « CWaPE ». Aucun contrat type ne peut entrer en vigueur sans avoir été préalablement notifié à la « CWaPE ».

§6. Les dispositions des §§1er à 5 ne sont pas applicables aux gestionnaires de réseaux de distribution, lorsqu'ils sont fournisseurs d'un client final au titre du présent arrêté.

Art. 5.

§1er. Le fournisseur veille à assurer la fourniture ininterrompue d'énergie électrique à ses clients finals, dans les quantités demandées par ceux-ci.

§2. Afin de respecter l'obligation visée au §1er, le fournisseur est tenu, le cas échéant, d'acheter la quantité d'électricité nécessaire correspondant à la consommation de ses clients finals.

Il conclut, à la demande de ses clients finals, les contrats, définis dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de transport local et de distribution, avec les gestionnaires de réseaux concernés pour l'accès à ces réseaux et leur utilisation.

Art. 6.

Le fournisseur est tenu de fournir tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non-discriminatoires, sans préjudice des dispositions de l'article 28.

Au sens de l'alinéa précédent, est considérée comme discriminatoire, toute différence de traitement, non raisonnablement justifiée, fondée notamment sur le statut, le niveau de revenu ou le lieu de résidence.

Constitue une différence de traitement raisonnablement justifiée, le fait pour un fournisseur de tenir compte, dans sa proposition de contrat, des risques encourus au cas où un client, qui souhaite contracter avec lui, présente des risques exceptionnels.

Art. 7.

§1er. Les factures comprennent au moins les mentions suivantes, le cas échéant, dans une annexe:

1° le numéro EAN du point d'accès;

2° la période couverte par le décompte;

3° le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci;

4° le nombre de kWh consommé pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire;

Wallex - Le droit en Wallonie

5° le prix du kW/kWh fourni, hors T.V.A., le cas échéant par tranche horaire;

6° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;

7° le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de transport, hors T.V.A.;

8° le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors T.V.A.;

9° le coût au kWh et le coût total facturés, le cas échéant, pour les certificats verts, hors T.V.A.;

10° 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.;

11° le prix total du kWh (comprenant les éléments sous 5°, 7°, 8°, 9° et 10°), hors T.V.A.;

12° le montant global de la facture, hors T.V.A.;

13° le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

14° le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau.

§2. Par dérogation au §1er, les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes:

1° le numéro EAN du point d'accès;

2° la période couverte par le décompte;

3° le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci;

4° le montant global de la facture, hors T.V.A.;

5° le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

6° le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau.

Art. 8.
Lorsque le fournisseur alimente un client résidentiel par un système de cartes rechargeables pouvant être alimentées via le système visé à l'article 17, il fournit à son client une liste des points de vente et d'alimentation de la carte rechargeable, en précise les modalités d'alimentation 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.

Art. 9.
Le fournisseur peut, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, demander au gestionnaire du réseau de suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client.

La fourniture peut être suspendue pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

Art. 10.
Avec un préavis minimum d'un mois, le fournisseur informe le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de la date de cessation de tout contrat de fourniture.

Wallex - Le droit en Wallonie

Section 2
En matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables

Art. 11.

§1er. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, un bilan récapitulatif. Ce bilan vise à fournir au client un outil d'analyse des consommations énergétiques. Pour les clients dont le relevé de consommation est annuel, le bilan récapitulatif accompagne la facture annuelle et reprend la consommation des douze mois précédant le relevé.

Pour les clients dont le relevé de consommation est mensuel, le bilan récapitulatif est envoyé avec la facture annuelle de régularisation et reprend la consommation relative aux douze derniers mois.

§2. Dans la mesure où ils ne sont pas repris dans les documents accompagnant la facture envoyée au client final, le bilan récapitulatif mentionne obligatoirement:

1° les consommations, la période sur lesquelles elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommé au cours de la période de douze mois précédant le relevé, conformément au §1er, ainsi qu'au cours des deux périodes de douze mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur;

2° pour les clients connectés au réseau basse tension, la consommation moyenne de clients types correspondant à une courbe de charge spécifique, telle que définie par la « CWaPE », similaire à celle du client final et présentée sous forme graphique avec mention de la position de ce dernier par rapport à cette consommation moyenne;

3° les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme graphique ou de pourcentage;

4° la référence aux publications, le cas échéant sous forme électronique, où des informations concernant l'incidence sur l'environnement, au moins en termes d'émissions de dioxyde de carbone et de quantités de déchets radioactifs résultant de la production d'électricité à partir de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée, sont à la disposition du public.

§3. Le Ministre précise la méthode de détermination des sources d'énergie primaire visées au §2, 3°, après avis de la « CWaPE ».

§4. Le bilan récapitulatif mentionne les redevances,surcharges et cotisations perçues par les pouvoirs publics, hors T.V.A., en les répartissant sur une base fédérale ou régionale, en indiquant leur intitulé légal.

§5. La « CWaPE » approuve le modèle du bilan récapitulatif transmis par chaque fournisseur.

Art. 12.

Après avis de la « CWaPE », le Ministre détermine les mentions supplémentaires à libeller sur les documents visés aux articles 7 et 11.

Art. 13.

Les fournisseurs sont tenus:

1° de diffuser avec les factures visées à l'article 7 tout document déterminé par le Ministre, relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie ou à la libéralisation du marché de l'énergie;

2° d'octroyer toute prime visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie ou le recours aux énergies renouvelables, conformément au programme d'actions visé à l'article 37 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

Le Ministre détermine les modalités et la procédure d'octroi de la prime visée à l'alinéa 1er, 2°.

Art. 14.

Le remboursement des primes visées à l'article 13, alinéa 1er, 2°, est pris en charge par le Fonds Energie.

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre III
Obligations de service public spécifiques aux gestionnaires de réseaux

Section première
En matière de sécurité, régularité et qualité d'approvisionnement

Art. 15.
Le gestionnaire du réseau est tenu de répondre à toute demande de raccordement conformément aux dispositions des règlements techniques pour la gestion du réseau de transport local et des réseaux de distribution.

Art. 16.
§1er. Le gestionnaire du réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les trente jours de la demande.

Le gestionnaire de réseau notifie au fournisseur le relevé du compteur effectué lors du placement du compteur à budget, s'il échet.

§2. Le coût du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau, qui en est le propriétaire.

§3. Le coût du placement du compteur à budget est à charge du client.

§4. Le client peut choisir d'apurer le coût visé au paragraphe précédent à l'aide d'un paiement comptant ou d'un paiement fractionné.

Lorsque le client souhaite un paiement fractionné, le gestionnaire de réseau lui adresse une facture assortie d'un plan de paiement. La durée et les modalités de ce plan de paiement sont fixées par le Ministre sur proposition de la « CWaPE ».

Art. 17.
§1er. En concertation avec la « CWaPE » et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux sont responsables de la conception, de la mise en oeuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du compteur dans chaque commune à partir du 1er janvier 2007 au plus tard.

Après un an de fonctionnement et évaluation, les gestionnaires de réseaux veilleront à adapter le nombre de points de mise à disposition de ce système afin de faire face au nombre réellement constaté de chargements.

§2. Tant que le système visé au §1er n'est pas mis en place, le gestionnaire de réseau de distribution veille à ce que chaque local ouvert au public et disposant d'au moins un point d'alimentation du système à budget, soit ouvert au minimum pendant les heures ouvrables.

Art. 18.
§1er. Conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière, le gestionnaire de réseau exécute les tâches et obligations qui lui incombent en vertu du décret et de ses arrêtés d'exécution afin d'assurer, sauf cas de force majeure, un accès ininterrompu et un niveau de qualité de l'énergie fournie, conformes aux spécifications énoncées dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de transport local et de distribution, aux clients finals connectés au réseau dont il assure la gestion.

§2. En cas de coupure programmée, le gestionnaire de réseau informe les clients concernés de la durée probable et du moment de la coupure conformément aux délais prévus par les règlements techniques pour la gestion des réseaux de transport local et de distribution.

Wallex - Le droit en Wallonie

Toute coupure de l'alimentation résultant d'un problème technique sur le réseau doit être rétablie dans les meilleurs délais. A cette fin, le gestionnaire de réseau dispose d'équipes techniques permettant, sauf cas de force majeure, une intervention dans les deux heures.

§3. Sauf cas de force majeure, la réparation intégrale de tout dégât causé, par la faute, en ce compris le défaut de précaution du gestionnaire de réseau, aux installations du client pour cause notamment de perturbation de la fréquence - dans la mesure où la gestion de la fréquence leur incombe - du niveau de tension ou de coupure anormalement prolongée par rapport aux dispositions du règlement technique et des contrats, est à charge du gestionnaire du réseau. L'avis motivé de la « CWaPE » peut être sollicité quant au caractère anormalement prolongé de la coupure. La « CWaPE » formule cet avis motivé après avoir entendu les parties en cause.

Art. 19.

§1er. Le gestionnaire de réseau fournit aux utilisateurs du réseau ou à toute personne mandatée par eux les informations dont ils ont besoin pour un accès efficace au réseau.

§2. En particulier et en vue d'assurer la continuité de la fourniture tout en permettant à un client final d'exercer son éligibilité, le gestionnaire de réseau est tenu de fournir, dans un délai maximum de huit jours ouvrables, les informations de comptage permettant à un fournisseur de faire une offre de prix pour la fourniture d'énergie électrique à un client final. Les données sont transmises à la demande du client final ou de toute personne mandatée par lui.

La fourniture des données visée au présent paragraphe fait l'objet d'une tarification introduite dans les propositions tarifaires des gestionnaires de réseaux.

§3. A titre transitoire, le délai prévu au §2, alinéa 1erest porté à seize jours ouvrables entre le 1er janvier 2007 et le 31 décembre 2007.

Art. 20.

Lors du raccordement d'un client, le gestionnaire de réseau transmet à ce client tout document, prescrit par le ministre, relatif aux mesures favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Art. 21.

Le gestionnaire de réseau peut suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. Il en informe sans délai le fournisseur, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'information.

La fourniture peut être suspendue pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

Art. 22.

Suite à la notification prévue à l'article 10, le gestionnaire du réseau de distribution modifie les données du registre d'accès relatives au code EAN concerné.

En l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour ce code à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent, il procède sans délai à la coupure du raccordement.

Section 2
En matière de protection de l'environnement

Art. 23.

En cas de demande de raccordement d'installations de production mutuellement exclusives, notamment pour des raisons de limitations de puissance, le gestionnaire du réseau accorde la priorité aux installations de production d'électricité verte, conformément aux dispositions des règlements techniques pour la gestion du réseau de transport local et des réseaux de distribution.

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 24.
Aux fins de rencontrer sa consommation propre (hors compensation des pertes en réseau) ou, le cas échéant, de fournir les clients protégés ou les clients captifs qui sont connectés à son réseau, le gestionnaire du réseau est tenu d'acheter, aux prix du marché, la production excédentaire des producteurs d'électricité verte connectés à son réseau. Le prix du marché est adapté en fonction du caractère aléatoire de la production et des engagements pris en matière d'équilibre.

Si la production excédentaire dépasse les capacités de consommation visées à l'alinéa 1er, le gestionnaire du réseau en informe les fournisseurs. Ceux-ci rachètent la production excédentaire de façon proportionnelle, au prorata des quantités d'électricité fournie par eux sur le territoire du gestionnaire de réseau où sont situées les installations du ou des producteur(s) d'électricité verte concerné(s).

On entend par « production excédentaire», la production d'électricité pour laquelle le producteur d'électricité verte n'a conclu aucun contrat de fourniture avec un gestionnaire de réseau, fournisseur ou intermédiaire ou la production d'électricité qui n'a pas été auto-consommée par le producteur.

Section 3
En matière de collecte des données

Art. 25.
Le gestionnaire de réseau transmet à la « CWaPE », pour le 31 mars de chaque année, les données suivantes relatives à l'année civile écoulée. Celles-ci sont fournies par voie électronique selon le formulaire défini par la « CWaPE »:

1° le nombre de points de prélèvements et la consommation globale sur le réseau haute tension, ventilés par secteur d'activité correspondant au code NACE-BEL avec 4 chiffres ou, à défaut, tel que défini par l'administration;

2° le nombre de points de prélèvements et la consommation globale estimée sur le réseau basse tension, ventilés, le cas échéant, entre clients professionnels et clients résidentiels et, pour ces derniers, ventilés par clients-types correspondant aux courbes de charge spécifiques tels que définis par la « CWaPE »;

3° les coordonnées (code EAN et adresse), classées par ordre décroissant de consommation, des clients finals raccordés au réseau haute tension ainsi que leur secteur d'activité tel que défini au 1°;

4° les kWh injectés sur le réseau par toute installation de production connectée à ce réseau;

5° les kWh injectés et prélevés sur tout autre réseau;

6° le nombre, la cause, localisation et durée des coupures d'alimentation respectivement sur le réseau haute tension et basse tension (par niveau de tension).

La « CWaPE » transmet sans délai ces données à l'Administration.

Chapitre IV
Obligations de service public à caractère social

Section première
Fourniture aux clients protégés

Art. 26.
Lorsque, en vertu de l'article 9 du décret, le gestionnaire de réseau fournit un client protégé, il est considéré comme fournisseur du client protégé.

Art. 27.

Wallex - Le droit en Wallonie

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

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

§2. Pour les catégories de personnes visées à l'article 33, §1er, 3°, du décret, la demande pour bénéficier du statut de client protégé, doit être renouvelée toutes les cinq années. En ce cas, le document est complété par l'organisme octroyant l'allocation.

Pour les autres catégories de personnes visées à l'article 33 du décret, la demande est renouvelée chaque année. En ce cas, le document est complété soit par le centre public d'aide sociale, soit par le médiateur de dettes.

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

Art. 28.

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

Section 2
Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement

Art. 29.

§1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes:

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

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

3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance;

4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

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

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

Art. 30.

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

1° acquitté le montant de la facture;

2° demandé le placement d'un compteur à budget;

3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur;

Wallex - Le droit en Wallonie

4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement le fournisseur lui adresse, par recommandé, une mise en demeure.

Ce courrier précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office.

Section 3
Défaut de paiement d'un client résidentiel et placement du compteur à budget

Art. 31.

§1er. Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 27.

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

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

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.

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

§5. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget.

Art. 32.

Lorsque le client visé aux articles 29 à 31 est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance.

Art. 33.

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

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

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

§3. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement.

Art. 34.

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

Wallex - Le droit en Wallonie

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

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

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

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

Art. 37.
La procédure visée aux articles 31 à 35 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Section 4
Fourniture minimale garantie aux clients protégés

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

Art. 38.
§1er. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à 1 300 Watts. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance.

La fourniture minimale garantie est assurée par le fournisseur du client protégé, qui facture au client sa consommation sous limiteur.

La facture mentionne:

1° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréés, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

2° la possibilité de solliciter une guidance énergétique.

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

§2. Lorsqu'il juge que la situation sociale et la composition de famille du ménage le justifient, le centre public d'action sociale peut enjoindre au fournisseur d'établir, pour tout ou partie de période visée au §1er, une fourniture minimale garantie d'une puissance supérieure à 1 300 Watts avec un plafond de 2 600 Watts, pour autant que le centre public d'action sociale prenne en charge la moitié de la facture dudit client.

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

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

Wallex - Le droit en Wallonie

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

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

Le fournisseur adresse au client et au centre public d'action sociale une copie de la notification visée à l'alinéa précédent. Ce courrier informe le client de la procédure ultérieure, notamment de la saisine de la Commission et des conséquences qui en découlent.

Sous-section 2
Procédure conduisant à la coupure d'électricité suite à un défaut récurrent de paiement

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

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

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

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

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

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

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

Le gestionnaire de réseau transmet au centre public d'action sociale une copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

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

Sous-section 3
Recouvrement de la dette relative à la fourniture minimale garantie

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

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

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

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre V
Contrôle de la « CWaPE »

Art. 42.
La « CWaPE » peut requérir des fournisseurs et gestionnaires de réseaux toute information et tout document nécessaires aux fins de procéder au contrôle du respect de leurs obligations de service public. La « CWaPE » peut procéder au contrôle sur place.

Art. 43.
§1er. Avant le 31 mars de chaque année, le fournisseur transmet à la « CWaPE » les données agrégées suivantes:

1° le nombre de clients bénéficiant du tarif social;

2° le nombre de rappels;

3° le nombre de mises en demeure;

4° le nombre de clients en défaut de paiement, en distinguant clients protégés et non-protégés;

5° le nombre de plans de paiement admis et le paiement mensuel moyen;

6° le nombre de plans de paiement non suivis;

7° le nombre de dossier transmis aux centres publics d'aide sociale;

8° le nombre de demandes de placement de compteurs à budget avec ou sans limiteur de puissance en distinguant les placements à la demande du fournisseur, du client ou du client protégé ainsi que le nombre de placements effectifs;

9° le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget;

10° le nombre de clients protégés bénéficiant de la fourniture minimale garantie, en distinguant la puissance maximum ainsi que la durée moyenne de la fourniture minimale garantie;

11° la dette moyenne des clients protégés bénéficiant uniquement de la puissance minimale garantie;

12° le nombre de retraits de la fourniture minimale garantie en distinguant le retrait dans les vingt-quatre heures, endéans les sept jours, entre huit jours et trente jours et après plus de trente jours;

13° le nombre de clients en défaut récurrent de paiement, le montant de la dette moyenne de ces clients au moment du transfert vers le gestionnaire de réseau;

14° toute autre donnée agrégée déterminée par la « CWaPE ».

§2. Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs transmettent à la « CWaPE » un rapport sur les sources d'énergie primaire utilisées pour produire l'électricité fournie au cours de l'année civile précédente.

§3. Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau transmet à la « CWaPE » les données agrégées suivantes:

1° le nombre de clients bénéficiant du tarif social;

2° le nombre de placements de compteurs à budget avec ou sans limiteur de puissance en distinguant les placements à la demande du fournisseur, du client ou du client protégé;

3° le nombre de clients protégés en défaut récurrent de paiement, le montant de la dette moyenne des clients protégés bénéficiant uniquement de la fourniture minimale garantie et la durée moyenne de cette fourniture;

4° le nombre de saisines de la Commission et le type de décision adoptée par celle-ci en distinguant le retrait de la fourniture minimale garantie, la prolongation, la durée de cette prolongation, le montant de la dette moyenne au moment où la Commission statue et le nombre de remises de dettes éventuelles.

Art. 44.

Wallex - Le droit en Wallonie

Conformément à l'article 43, §3, du décret, la « CWaPE » réalise un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux.

Chapitre VI
Dispositions transitoires et finales

Art. 45.

§1er. Dans le respect des tarifs approuvés par la CREG à cet effet, la quote-part du client résidentiel dans le coût de placement de tout compteur permettant de comptabiliser séparément les consommations en heures pleines et en heures creuses, communément appelé compteur bi-horaire, en remplacement d'un compteur mono-horaire ne peut excéder, toutes taxes comprises, un montant de 100 EUR indexé.

§2. Les coûts de conversion des compteurs dits « tri-horaire » en compteurs bi-horaire font l'objet d'une tarification, introduite dans les propositions tarifaires des gestionnaires de réseaux.

§3. Les prestations visées au §2 et la quote-part du tarif des prestations visées au §1er, non couverte par l'intervention du client résidentiel, sont prélevées sur le Fonds dit « bi-horaire » constitué auprès de chaque gestionnaire de réseau de distribution, en application du point C de la recommandation C.C.(e) 2003/20 du 12 mars 2003 du Comité de contrôle de l'électricité et du gaz complétée de la recommandation C.C.(e) 2003/28 du 7 mai 2003 du même Comité et ce, jusqu'à épuisement du Fonds.

§4. Après avis de la « CWaPE », le Ministre détermine la description et le contenu des prestations visées au §1er qui peuvent être éligibles à l'intervention du Fonds.

§5. La « CWaPE » assure le suivi de l'utilisation du Fonds.

Art. 46.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité est abrogé à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté.

Art. 47.

Le présent arrêté entre en vigueur soixante jours après sa publication au *Moniteur belge*, à l'exception des dispositions de l'article 45, §1er, qui produisent leurs effets au 1er mars 2003.

Art. 48.

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

Namur, le 30 mars 2006.

Le Ministre-Président,

E. DI RUPO

Le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial,

A. ANTOINE

Wallex - Le droit en Wallonie

(Annexe 1 à l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars relatif au 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]A
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

Wallex - Le droit en Wallonie

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 solliciquat 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 aidez 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 méditation 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 méditation 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 analyser 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 **négocier** 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 agrées 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'

Wallex - Le droit en Wallonie

informations, voir https://avocats.be/fr/tout-savoir/combien-ca-coute). - *AGW du 15 décembre 2022, art. 59)*.

Wallex - Le droit en Wallonie