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

Cet arrêté a été modifié par:
– l'AGW du 31 août 2006;
– l'AGW du 6 décembre 2006.

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 assure, pour ce qui concerne les compétences de la Région wallonne, la transposition partielle de la Directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la Directive 2003/54/CE ainsi que 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. .

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° *(...)*

3° *« Commission »: commission locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture, en abrégé « commission locale pour l'énergie », instituée par l'article 33* terdu décret;

4° *« médiateur de dettes »: l'institution agréée en application de la partie 2, livre 1er, du titre III du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, du Chapitre I du décret de la Communauté germanophone du 29 avril 1996 concernant la médiation et l'apurement de dettes et le médiateur visés à l'article 1675/17 du Code judiciaire;*

5° *« Fonds énergie et du développement durable »: fonds visé à l'article 51* bisdu décret

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 »: règlement technique visé à l'article 13 du décret;*

9° *règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité »: règlement technique visé à l'article 13 du décret;* ;

10° « code NACE-BEL »: nomenclature d'activités élaborée par l'Institut national de Statistiques dans un cadre européen harmonisé et imposée par le Règlement *« CE no1893/2006 du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2 et modifiant le Règlement (CEE) no 3037/90 du Conseil ainsi que certains Règlements (CE) relatifs à des domaines statistiques spécifiques. ».* (AGW du 19/07/2018, art1er, b)).

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, 55° du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, approuvé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011*

13° *(...)*

14° « compteur bi horaire »: compteur d'électricité qui permet de comptabiliser séparément les consommations d'électricité en heures pleines ou de jour et en heures creuses ou de nuit .

Art. *2* bis .
Les obligations de service public figurant dans le présent arrêté ne s'appliquent pas aux détenteurs d'une licence limitée de fourniture en vue d'assurer leur propre fourniture, à l'exception des articles 11 et 43, §2 .

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 à tout le moins:

1° les dispositions relatives aux clients protégés;

2° les dispositions relatives au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance;

3° la procédure en cas de défaut de paiement;

Wallex - Le droit en Wallonie

4° la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, dont, notamment, l'utilisation du formulaire de déménagement "établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux" (AGW du 19/07/2018, art. 34).

Art. *3* bis .
En cas de déménagement, la fourniture par le fournisseur avec lequel le client a conclu un contrat ou, le cas échéant, celle assurée par le fournisseur désigné, se poursuit à la nouvelle adresse du client selon les mêmes conditions.

Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les cas suivants:

1° si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement;

2° si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date de déménagement;

3° si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région;

4° si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture .

Art. 4.
§ 1er. Le contrat de fourniture et ses avenants contiennent, 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'accés 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)la description précise du ou des produits faisant l'objet du contrat, à savoir la quantité d'électricité vendue ou offerte à la vente composée d'un pourcentage garanti d'électricité produite à partir de sources déterminées d'énergies primaires; lorsque ce pourcentage garanti provient de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération à haut rendement, il est validé exclusivement à partir de labels de garantie d'origine visés par l'arrêté du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération ;

g') les prix unitaires, à la date d'entrée en vigueur du contrat, du ou des produits composant la fourniture et faisant l'objet de la facture, conformément à l'article 7.Le coût lié aux certificats verts est identifié spécifiquement et ne peut en aucun cas être compris dans le poste relatif aux taxes et redevances ;

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;

n) la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique permettant de joindre le service du fournisseur spécialement chargé des

Wallex - Le droit en Wallonie

procédures de déménagements. Via ces moyens de contact, le client peut obtenir une copie du formulaire de déménagement recommandé par le fournisseur et validé par la CWaPE, ou, à défaut celui établi par la CWaPE;

o) les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

§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, *(...,-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 4, 1°).*

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. *La prise en compte de ces risques ne peut avoir lieu que via la constitution d'une garantie bancaire, ou d'autres sûretés. 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.*

Aucune garantie bancaire, ou autres sûretés ne peut être imposée, tant par le fournisseur désigné que par le fournisseur choisi, en cours d'exécution d'un contrat .

" Le fait d'être ou d'avoir été client protégé, l'existence*" (AGW du 19/07/2018, art 4, 2°) , le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peuvent en aucun cas constituer un motif autorisant une cessation de fourniture, un refus de fourniture, l'imposition de garanties bancaires ou autres sûretés ou encore des conditions de fourniture moins favorables de celles appliquées en l'absence « d'un tel statut ou » (AGW du 19/07/2018, art 4, 2°) de compteurs à budget .*

Art. *6* bis .

Wallex - Le droit en Wallonie

En cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'accès concerné jusqu'à trente jours calendrier après sa demande visée à l'article 22 bis, alinéa 1er .

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 *" en précisant si celui-ci a été estimé ou non," (AGW du 19/07/2018, art 6., 1°) par produit faisant l'objet du contrat de fourniture*, pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire;

5° *le prix, hors T.V.A., du kW/kWh fourni, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture* – AGW du 20 décembre 2007, art. 31, 2°, 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. *(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 6, 2°), le coût est identifié spécifiquement et ne peut en aucun cas être compris dans le poste relatif aux taxes et redevances* ;

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;

15° les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax,...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. La réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage;

16° le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique du service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements, via lequel le client peut obtenir les informations relatives à la procédure de déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement " établi par la CWaPE après consultations des régulateurs régionaux » *(AGW du 19/07/2018, art.6, 3°).*

17° les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations "sur les droits de consommateurs" (AGW du 19/07/2018, art. 6, 4°) 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.

§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;

Wallex - Le droit en Wallonie

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;

7° les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax,...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. La réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage;

8° le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique du service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements, via lequel le client peut obtenir les informations relatives à la procédure de déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement « établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux » *(AGW du 19/07/2018, art. 6, 6°);*

9° les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations "sur les droits de consommateurs" (AGW du 19/07/2018, art. 6, 7°) *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.*

§3. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévue dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution.

Pour les clients disposant d'un compteur à budget actif, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu, en cas d'index estimés, d'ajuster celui-ci au moyen du dernier index connu au travers du rechargement de la carte du compteur à budget.

En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop perçu devra être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation.

§4. Dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre des parties, une facture de clôture doit être établie par le fournisseur dans lessiw semaines après que ce changement a eu lieu.En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop perçu devra être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.

Dans le cas où une garantie bancaire ou une autre sûreté au sens de l'article 6, alinéa 3, a été constituée par le client en début de contrat et si l'intégralité des consommations a été payée par le client au moment de la clôture de son contrat, ladite garantie doit être libérée dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.

Art. *7* bis .
Les sites Internet destinés aux particuliers contiennent au minimum les informations suivantes: les coordonnées de contact (y compris les adresses internet) d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations 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.

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. *8* bis .

Wallex - Le droit en Wallonie

Les fournisseurs sont tenus de mettre en place un point de contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale dans le cadre de leurs missions .

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.

Art. *10* bis .
Le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée de clients résidentiels .

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° *par produit faisant l'objet du contrat de fourniture*, 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 *par produit faisant l'objet du contrat de fourniture et pour l'ensemble de la fourniture du fournisseur ;*

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 *par produit faisant l'objet du contrat de fourniture et pour l'ensemble de la fourniture du fournisseur au cours de l'année écoulée .*

§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° *d'imprimer et 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. Dans ce dernier cas, le document est établi sur proposition ou après avis de la CWaPE et dans tous les cas après concertation des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution* – AGW du 28 février 2008, art. 10, 1°.

2° *(...)*

(...)

Art. 14.
(...)

Section *3*
En matière de fourniture industrielle de plus de 20 GWh par an et d'autoproduction d'électricité verte

Art. *14* bis .
§1er. Les fournisseurs acceptent de recevoir une quantité de certificats verts correspondant à une partie ou à la totalité du quota applicable à la quantité d'électricité fournie de tout client final dont la consommation annuelle excède 20 GWh d'énergie électrique par an et par contrat de fourniture, et qui a manifesté le choix de remettre des certificats directement à son fournisseur.

Les fournisseurs acceptent de recevoir une quantité de certificats verts correspondant à une partie ou à la totalité du quota applicable à la quantité d'électricité fournie de tout client final ayant signé, directement ou par le biais d'une fédération, une convention avec la Région wallonne visant à améliorer son efficience énergétique à court, moyen et long terme, produisant de l'électricité verte pour ses propres besoins, et qui a manifesté le choix de remettre des certificats directement à son fournisseur.

Le choix visé aux alinéas 1er et 2 s'effectue aux conditions suivantes:

1° le cas échéant, le client précise à la conclusion du contrat de fourniture la quantité de certificats verts correspondant à une partie ou à la totalité de la quantité d'électricité fournie qu'il souhaite remettre lui-même directement au fournisseur;

2° le client peut également en cours d'exécution du contrat notifier au fournisseur, par courrier recommandé avec accusé de réception, la quantité de certificats verts correspondant à une partie ou à la totalité de la quantité d'électricité fournie qu'il souhaite lui remettre lui-même directement;

3° le client remet lui-même directement au fournisseur la quantité de certificats verts correspondant à la quantité d'électricité fournie pendant au moins huit trimestres consécutifs, selon les modalités prévues dans le contrat de fourniture, et sans préjudice des obligations de service public imposées au fournisseur;

Wallex - Le droit en Wallonie

4° le fournisseur acquiert et facture au client uniquement la quantité de certificats verts non remise directement à celui-ci par le client.

Dans le cas visé à l'alinéa 3, 2°, la remise des certificats verts directement par le client au fournisseur intervient au plus tôt après écoulement d'un délai de quatre trimestres complets prenant cours à compter du premier janvier, avril, juillet ou octobre qui suit la notification.

§2. Les fournisseurs adaptent, conformément au paragraphe 1er, les contrats de fourniture concernés et en cours d'exécution à la date d'entrée en vigueur du présent article.

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 *quarante 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 *« ou pendant les plages horaires offrant un service reconnu équivalent estimé par la CWaPE »* (*AGW du 19/07/2018, art.8.)*, 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

§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.

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. *21* bis .

Les gestionnaires de réseau de distribution sont tenus de mettre en place un point de contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale dans le cadre de leurs missions .

Art. 22.

Wallex - Le droit en Wallonie

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.

Sans préjudice de l'article 22 bis , 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.

Art. *22* bis .
Lorsque le gestionnaire de réseau de distribution est informé par un fournisseur, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'informations, qu'en raison du déménagement d'un de ses clients, ce fournisseur ne doit plus être enregistré comme fournisseur du point d'accès concerné, et dans la mesure où ce gestionnaire ne dispose d'aucune information relative à l'enregistrement d'un nouveau fournisseur de ce même point d'accès, le gestionnaire du réseau de distribution est tenu de prendre contact, par écrit, avec le nouvel utilisateur du point d'accès du réseau de distribution ou le propriétaire de l'immeuble dans les cinq jours ouvrables afin de déterminer le nouveau fournisseur de ce point d'accès.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble où se trouve le point d'accès dispose d'un contrat de fourniture ou s'il est fourni par un fournisseur désigné, il est invité par le gestionnaire du réseau de distribution à prévenir son fournisseur actuel de son déménagement.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne dispose d'aucun contrat de fourniture, il est invité par le gestionnaire du réseau de distribution à conclure un contrat de fourniture avec un fournisseur dans les dix jours calendrier.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne donne aucune suite à la demande du gestionnaire du réseau de distribution dans le délai susmentionné de dix jours calendrier, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre une procédure de régularisation.

Le Ministre détermine les modalités de cette procédure de régularisation.

Si au terme de cette procédure de régularisation aucun fournisseur n'a été enregistré pour le point d'accès concerné, le gestionnaire de réseau de distribution procède à la suspension de la fourniture d'électricité, selon les modalités déterminées par le Ministre.

À partir du 31^{e}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 .

Wallex - Le droit en Wallonie

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.

Art. 24.
Aux fins de rencontrer sa consommation propre *(en ce compris les pertes en réseau)* – AGW du 20 décembre 2007, art. 33 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.

Art. *24* bis .
Aux fins de permettre à l'autoproducteur possédant une installation d'électricité verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kW, de bénéficier de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées sur le réseau de distribution et celles injectées sur le réseau « dans le respect de la méthodologie tarifaire » *(AGW du 19/07/2018, art. 9), le gestionnaire de réseau de distribution remplace, si nécessaire, le compteur qui, techniquement, ne permet pas cette compensation et développe, le cas échéant, des profils de charges adaptés. Le coût de la modification de comptage, en ce compris le remplacement du compteur, est pris en charge par le gestionnaire de réseau de distribution et incorporé dans les budgets servant de base au calcul des redevances d'utilisation du réseau.*

Toutefois, le placement d'un compteur supplémentaire n'incombe pas au gestionnaire de réseau de distribution lorsqu'il est opéré à la demande de l'autoproducteur désirant valoriser sa production d'électricité excédentaire par rapport à sa consommation.

La compensation visée à l'alinéa 1erne s'applique pas, sur la période considérée, à la quantité d'électricité produite excédant la quantité totale d'électricité consommée par l'autoproducteur sur la même période. Elle n'est valable que pendant la durée de vie technique de l'installation .

Art. *24* ter .
§1er. Moyennant arrêté du Ministre pris après avis de la CWaPE, le producteur d'électricitéverte peut remettre directement au gestionnaire du réseau de transport local tout ou partie des certificats verts qui lui ont été octroyés en vertu de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelable ou de cogénération.

§2. En vue de bénéficier de la garantie d'achat des certificats verts, le producteur d'électricité verte introduit auprès de l'administration un dossier en deux exemplaires et joint à sa demande:

1° une copie de tous les documents attestant du coût global des investissements relatifs à l'installation de production;

2° si le certificat de garantie d'origine n'a pas encore été octroyé à l'installation, une copie de tous les documents relatifs aux différentes aides perçues pour la réalisation de l'installation, notamment les aides à l'investissement;

3° une analyse financière déterminant le coût de production de l'électricité verte;

4° une déclaration sur l'honneur attestant que les informations communiquées sont complètes et certifiées sincères et véritables.

Lorsque la demande est introduite alors que l'installation ou l'une de ses unités de production n'est pas encore entrée en service, le demandeur joint à la demande une projection des données relatives aux documents visés aux 1° à 3° ainsi que la planification de l'investissement et la date probable de sa mise en service.

§3. Dans les dix jours ouvrables de la réception de la demande, l'administration prend contact avec le demandeur et sollicite auprès de la CWaPE une copie du certificat de garantie d'origine de l'installation concernée si celui-ci a déjà été octroyé.

Si le dossier est complet, et après avoir offert au demandeur la faculté d'être entendu, l'administration sollicite l'avis de la CWaPE dans les trente jours ouvrables de la réception de la demande.

Si le dossier est incomplet, l'administration invite le demandeur à transmettre les documents requis. Lorsque le dossier est complet, et après avoir offert au demandeur la faculté d'être entendu, l'administration sollicite l'avis de la CWaPE dans les trente jours ouvrables de la réception des documents complémentaires.

Dans son avis, la CWaPE détermine la durée de l'obligation d'achat à charge du gestionnaire du réseau de transport local pour les certificats verts issus de l'installation considérée.

Wallex - Le droit en Wallonie

Le Ministre attribue, par arrêté, la garantie d'achat des certificats verts dans les trente jours de la réception de l'avis de la CWaPE. L'arrêté ministériel reprend la durée de la garantie d'achat fixée par la CWaPE; il est notifié au demandeur et au gestionnaire du réseau de transport local.

Art. *24* quater .
La durée de l'obligation d'achat des certificats verts est déterminée par la CWaPE, sur base d'une méthodologie publiée par celle-ci, en tenant compte des éléments suivants:

1° le montant cumulé du prix d'achat des certificats verts doit permettre de compenser le surcoût de production par rapport au prix du marché pendant la durée d'amortissement de l'unité ou des unités de production considérées, en ce compris la rémunération du capital investi au taux de rentabilité de référence visé à l'article 15 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelable ou de cogénération;

2° pour déterminer le surcoût de production, la CWaPE tient compte des éventuelles aides à l'investissement versées pour la réalisation de l'unité ou des unités de production considérées.

Si l'unité de production n'est pas encore mise en service à la date de la notification de l'arrêté visé à l'article 24 ter, la garantie d'achat des certificats verts par le gestionnaire du réseau de transport local ne vaut que si l'installation est mise en service dans les vingt-quatre mois suivant cette date.

Art. *24* quinquies .
Le prix du certificat vert pour lequel le gestionnaire du réseau de transport local se voit imposer une obligation d'achat est fixé à 65 euros .

Art. *24* sexies .
Pendant toute la durée de la garantie d'achat, au moment où le producteur vert transmet les données de comptage en vue de recevoir les certificats verts, il notifie à la CWaPE sa décision de bénéficier de la garantie d'achat pour les certificats verts en question, selon des modalités définies par la CWaPE. La CWaPE vérifie, le cas échéant, en concertation avec l'administration la réalisation des conditions suspensives éventuelles prévues dans l'arrêté ministériel visé à l'article 24 ter.

À défaut de notification, les certificats verts en question ne pourront bénéficier de la garantie d'achat.

Lorsque la CWaPE octroie les certificats verts pour lesquels le producteur vert a demandé l'application de la garantie d'achat, elle en informe le gestionnaire du réseau de transport local dans les 75 jours .

Le gestionnaire du réseau de transport local crédite, dans un délai de 45 jours suivant la date de la réception de l'information émanant de la CwaPE, le producteur vert ayant notifié sa décision de bénéficier de la garantie d'achat pour les certificats verts en question .

(...)

Art. *24* septies .
Par dérogation aux articles 24 teret 24 *quater*, l'unité ou les unités de production composant une installation dont la puissance nette développable est inférieure ou égale à dix kilowatt bénéficient de la garantie de rachat à charge du gestionnaire de réseau de transport local de leurs certificats verts pour une durée maximale de cent-quatre-vingts mois. La durée de l'obligation d'achat prend cours le mois suivant la mise en service de l'unité de production d'électricité verte concernée.

La CWaPE établit tous les deux ans un rapport sur les surcoûts de production des installations dont la puissance nette développable est inférieure ou égale à dix kilowatt en vue d'analyser la pertinence de maintenir l'attribution automatique de la garantie visée à l'alinéa premier, pour les nouvelles installations.

Art. *24* octies .
Le gestionnaire de réseau de distribution reçoit les demandes préalables d'octroi de certificats de garantie d'origine, de certificats verts ou de labels de garantie d'origine relatives aux installations de

Wallex - Le droit en Wallonie

panneaux solaires photovoltaïques d'une puissance nette développable inférieure ou égale à dix kilowatt, raccordées au réseau et bénéficiant de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau de distribution.

Le gestionnaire de réseau de distribution est chargé d'instruire ces demandes conformément à la procédure établie par la CWaPE.

Art. *24* octies /1 .
Les installations visées à l'article 38, 6 bis, du décret bénéficient conformément à la procédure prévue par l'article 24 *sexies*de la garantie d'achat pour les certificats verts. Dans ce cas, par dérogation à l'article 24 *ter*, le producteur d'électricité verte n'a pas l'obligation d'introduire un dossier auprès de l'administration. Par dérogation à l'article 24 *quater*, la durée de l'obligation d'achat des certificats verts pour ces installations est égale à la durée d'octroi des certificats verts.

Art. *24* nonies .
Le gestionnaire de réseau de distribution reçoit les demandes destinées à bénéficier du soutien à la production visé à l'article 37 du décret, les instruit et verse au demandeur le montant correspondant à ce soutien majoré, le cas échéant, de la prime complémentaire, dans le respect des modalités et conditions définies dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération et selon la procédure adoptée en vertu de l'article 6 bis, alinéa 4, du même arrêté.

Wallex - Le droit en Wallonie

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.

Section 4
En matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables

Art. 25 *bis* .
Les gestionnaires de réseaux de distribution sont tenus:

1° d'imprimer et de diffuser tout document déterminé par le Ministre relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie ou à la libéralisation du marché de l'énergie. Dans ce dernier cas, le document est établi sur proposition ou après avis de la CWaPE et dans tous les cas après concertation des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution ;

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 àl'article 51 bisdu décret.

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

Le remboursement des primes est pris en charge par leFonds énergie et du développement durable.

Chapitre IV
Obligations de service public à caractère social

Section première
Fourniture aux clients protégés

Art. 26.

Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir de l'électricité au tarif social au client protégé.

"Le cas échéant" (AGW 19/07/218, art.10, 2°), *le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé.*

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé"." (AGW du 19/07/2018, art. 10., 3°)

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

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

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

Art. 27.

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

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

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

Ce paragraphe 1er a été exécuté par:

– l'AMRW du 23 juin 2006;
– l'AMRW du 27 février 2007.

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

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

Wallex - Le droit en Wallonie

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

Art. 28.

Par dérogation à l'article 6, alinéa 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 *"qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture" (AGW du 19/07/2018, art. 13. a)),* le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes:

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement « qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée » *(AGW du 19/07/2018, art. 13. b))*

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes *« en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable » (AGW du 19/07/2018, art. 13.c))*

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

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

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

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

Art. 30.

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

1° acquitté le montant de la facture;

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

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

4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement *(...),*

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

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 30 bis.

Art. 30 ter.

Art. 30 quater.

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.

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

Le gestionnaire de réseau est tenu *« soit de planifier un nouveau rendez-vous en vue du placement du compteur à budget, soit » (AGW du 19/07/2018, art. 18., 3°)* de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les 10 jours de la réception du courrier. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution .

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

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

Ce paragraphe 5 a été exécuté par l'AMRW du 23 juin 2006.

Art. 32.

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

Art. 33.

§1er. Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le module de prépaiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, *dans les quarante jours* – AGW du 28 février 2008, art. 19, 1° de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue

Wallex - Le droit en Wallonie

d'activer le système à prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

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

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

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

Ce paragraphe 3 a été exécuté par l'AMRW du 23 juin 2006.

Art. 34.

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

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

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

Wallex - Le droit en Wallonie

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

Section 3 *bis*

Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel (...- abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 23) dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période

Art. *37* bis .

Le gestionnaire du réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 2, 58°, du décret, la fourniture électrique du client résidentiel (... - abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 24, 1°)) *dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance*

durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

La fourniture d'électricité au client résidentiel (...- abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 24, 2°)) par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur (...- abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 24, 2°))

"Au minimum un mois" (AGW du 19/07/2018, art. 24, 3°) avant la fin de la période d'interdiction de coupure, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard " à la fin " (AGW du 19/07/2018, art. 24, 3°) de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité .

Section 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.

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. *L'échange*

Wallex - Le droit en Wallonie

d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé .

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 (...-abrogé par AGW du 19/04/2018, art. 28).

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 (...-abrogé par AGW du 19/04/2018, art. 29).

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.

Chapitre V
Contrôle de la « CWaPE »

Wallex - Le droit en Wallonie

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° le nombre de demandes adressées au service de gestion de la clientèle visé à l'article 7, §1er, 15° ;

15° le délai moyen de résolution des demandes adressées au service de gestion de la clientèle visé à l'article 7, §1er, 15° ;

16° 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 *au sens fédéral et au sens régional* ;

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 *par commune* 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;

Wallex - Le droit en Wallonie

5° le nombre de clients en défaut de paiement, en distinguant clients protégés au sens de la réglementation fédérale, clients protégés au sens de la réglementation wallonne et non-protégés .

Art. 44.
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 finales (...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 32).

Art. 45.
En cours

Art. 45 *bis* .
§1er. Le gestionnaire de réseau prend les mesures nécessaires afin que la consommation d'électricité de tout client final raccordé au réseau basse tension disposant d'un compteur bi horaire soit comptabilisée en heures de nuit durant les heures du week-end, du samedi matin au dimanche soir.

§2. Le gestionnaire de réseau de distribution détermine, via l'envoi de signaux de basculement sur le réseau, le moment de conversion des heures pleines en heures creuses .

Art. 45 *ter* .
Le gestionnaire de réseau de distribution informe les clients finals raccordés au réseau basse tension des dispositions prévues aux articles 45 et 45bis.

A cet effet, le gestionnaire de réseau de distribution établit, en concertation avec la CWaPE, une brochure d'information à destination des clients visés à l'alinéa 1er.

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

Wallex - Le droit en Wallonie

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

A. ANTOINE

(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

Wallex - Le droit en Wallonie

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 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

Wallex - Le droit en Wallonie

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). - *AGW du 15 décembre 2022, art. 59)*.

Wallex - Le droit en Wallonie