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

Le chapitre IV, section III , de cet arrêté entrera en vigueur à la date fixée par le Ministre (voyez l' article 47 ci-dessous).

Cet arrêté a été modifié par l'AGW du 6 décembre 2006.
Cet arrêté a été modifié par:
- l'AGW du 6 décembre 2006;
- l'AGW du 28 février 2008 .

Le Gouvernement wallon,
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, 36, §1er , et 37;
Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 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 39.621/4 du Conseil d'Etat, donné le 16 janvier 2006, en application de l'article 84, alinéa 1er, 1°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;
Sur proposition du Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial;
Après délibération,
Arrête:

Chapitre premier
Dispositions générales

Art. 1er.
Le présent arrêté assure, pour ce qui concerne les compétences de la Région wallonne, la transposition de la Directive 2003/55/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz et abrogeant la Directive 98/30/CE, spécialement son article 3, conformément à son article 33, §3.

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

1° « décret »: le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz;

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 instituée par l'article 46 du décret;

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;

Wallex - Le droit en Wallonie

5° « Fonds Energie »: fonds visé à l'article 37 du décret;

6° « compteur à budget »: le compteur de gaz permettant le prépaiement des consommations d'énergie via une carte rechargeable (ou tout autre système équivalent);

7° « règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution »: arrêté du Gouvernement wallon du 18 novembre 2004 relatif au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci;

7° *« règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution »: l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci*– AGW du 28 février 2008, art. 24 ;

8° « 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;

9° « zone de distribution de gaz »: zone où le gaz est considéré comme disponible, c'est-à-dire, zone où la distance entre le point de prélèvement et le réseau de distribution est inférieure à 25 m;

10° « code EAN »: champ numérique unique de 18 positions pour l'identification univoque d'un point d'accès (European Article Number);

11° « registre d'accès »: le registre visé à l'article 2, 37°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 novembre 2004 relatif au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci;

12° « 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

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 et à la procédure en cas de défaut de paiement.

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 et à la procédure en cas de défaut de paiement.

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;

3° la procédure en cas de défaut de paiement;

4° la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, dont notamment, l'utilisation du formulaire de déménagement recommandé par le fournisseur et validé par la CWaPE, ou, à défaut, celui établi par la CWaPE- AGW du 28 février 2008, art. 25 .

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– AGW du 28 février 2008, art. 26 .

Wallex - Le droit en Wallonie

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;

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;

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

m) 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 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– AGW du 28 février 2008, art. 27 ;

n) la procédure de règlements 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 de gaz.

§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 de gaz à ses clients finals, dans les quantités demandées par ceux-ci.

§2. Afin de respecter l'obligation définie au §1er, le fournisseur est tenu d'acheter la quantité de gaz 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 distribution, avec les gestionnaires de réseaux concernés pour l'accès à ces réseaux et leur utilisation.

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 6.

Le fournisseur est tenu de fournir tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non-discriminatoires.

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.

(L'existence, 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 de compteurs à budget. - AGW du 6 décembre 2006)

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 choisi que par le fournisseur désigné, en cours d'exécution d'un contrat– AGW du 28 février 2008, art. 28 .

Art. 7.

§ 1erLes 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 celle-ci;
4°le nombre de kWh consommés pendant la période couverte *[en précisant si celui-ci a été estimé ou non*];
5°le prix du kWh, hors T.V.A.;
6°la valeur des éventuels paramètres d'indexation;
7°le coût au kWh et la redevance totale d'accès aux réseaux de transport et de distribution, hors T.V.A.;
8°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.;
9°le prix total du kWh (comprenant les éléments sous 5°, 7° et 8°), hors T.V.A.;
10°le montant global de la facture, hors T.V.A.;
11°le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;
12°le numéro de téléphone du service à contacter 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau;
13°"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;
14°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 nécessaires à son déménagement, ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement [établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux]
15°les coordonnées de contact (y compris les adresses internet) d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations [3][sur les droits de consommateurs,][3] 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;
16°le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social.

§ 2Par 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 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou 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 nécessaires à son déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux
9°les coordonnées de contact (y compris les adresses internet) d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs,sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie;
10°le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social.

§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.

Wallex - Le droit en Wallonie

Lorsque le compteur à budget est actif, la date des chargements et les montants chargés sont annexés à la facture de régularisation.
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 (AGW du 19 juillet 2018).

§ 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 les six 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. *6* bis .
En cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'alimentation concerné jusqu'à trente jours calendrier après sa demande visée à l'article 23 bis, alinéa 1er– AGW du 28 février 2008, art. 29 .

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 celle-ci;

4° le nombre de kWh consommés pendant la période couverte;

5° le prix du kWh, hors T.V.A.;

6° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;

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

8° 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.;

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

10° le montant global de la facture, hors T.V.A.;

11° le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

12° le numéro de téléphone du service à contacter 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou 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.;

Wallex - Le droit en Wallonie

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 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau.

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 celle-ci;

4° le nombre de kWh consommés pendant la période couverte;

5° le prix du kWh, hors T.V.A.;

6° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;

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

8° 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.;

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

10° le montant global de la facture, hors T.V.A.;

11° le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

12° le numéro de téléphone du service à contacter 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau;

13° 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;

14° 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 nécessaires à son déménagement, ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement recommandé par le fournisseur et validé par la CWaPE, ou, à défaut, celui établi par la CWaPE– AGW du 28 février 2008, art. 30, 1° .

§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 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou 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;

Wallex - Le droit en Wallonie

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 nécessaires à son déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement recommandé par le fournisseur et validé par la CWaPE, ou, à défaut, celui établi par la CWaPE– AGW du 28 février 2008, art. 30, 2° .

§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 les soixante jours suivant la date de communication du relevé des compteurs transmis par le gestionnaire de réseau à la demande du fournisseur. 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– l'AGW du 28 février 2008, art. 30, 3° .

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 18, 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. 8bis 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. 8bis.
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. *8* bis .
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– AGW du 28 février 2008, art. 31 .

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 d'un client en cas de fraude prouvée d'un client.

En cas de fraude, 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

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. 10bis. 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 (AGW du 28 février 2008).

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.
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– l'AGW du 28 février 2008, art. 32 .

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

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 résidentiels, la consommation moyenne de clients types, 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. 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 libellé légal.

§4. La CWAaPE approuve le modèle du bilan récapitulatif transmis par chaque fournisseur.

Wallex - Le droit en Wallonie

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.) <ARW 2008-02-28/35, art. 33, 1°, 003; **En vigueur :** 15-06-2008>
2° (...). <ARW 2006-12-06/36, art. 2, 002; **En vigueur :** 20-12-2006>
(Alinéa 2 supprimé.) <ARW 2008-02-28/35, art. 33, 2°, 003; **En vigueur :** 15-06-2008>

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.

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. 33 ;

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. 33, 1° ;

2° ...

2° ...

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

...– AGW du 28 février 2008, art. 33, 2°

Art. 14.
(...- AGW du 6 décembre 2006)

Chapitre III
Obligations de service public spécifiques aux gestionnaires de réseaux

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

Sous-section première
Raccordement individuel, accès et compteurs à budget

Art. 15.
L'ouvrage de raccordement individuel, c'est-à-dire destiné à alimenter un seul point d'accès, comprend le branchement individuel connecté à la canalisation de distribution éventuellement via un branchement collectif, ainsi que le dispositif de comptage.

Art. 16.

Wallex - Le droit en Wallonie

Lorsque le client est dans une zone de distribution de gaz, le gestionnaire du réseau est tenu de répondre à toute demande de raccordement individuel, conformément aux dispositions des règlements techniques pour la gestion du réseau de transport local et des réseaux de distribution.

Conformément à l'article 32, 3°, *c* , du décret, seul le coût de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau est à charge du client.

Art. 17.

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

§1er. Le gestionnaire du réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les *quarante jours*– AGW du 28 février 2008, art. 34 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 (*"sauf dans les cas visés à l'article 36, § 1e" - Décret du 19 juillet 2018).*

Art. 18.

§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" - Décret du 19 juillet 2018, art. 71*), le rechargement du compteur dans chaque commune qui comporte au moins une zone de distribution de gaz 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. 19.

§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 en vue d'assurer, sauf cas de force majeure, un accès ininterrompu ou conforme aux modalités d'interruptibilité à un débit-horaire et une pression d'alimentation stables, conformes aux spécifications énoncées dans le règlement technique pour la gestion des réseaux 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, conformément aux délais et procédures définies dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution.

Toute coupure de l'alimentation résultant d'un problème technique sur le réseau doit être rétablie dans les meilleurs délais.

§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 de perturbation de la pression, de coupure anormalement prolongée par rapport aux dispositions du règlement technique et des

Wallex - Le droit en Wallonie

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. 20.

§1er. Le gestionnaire du réseau de distribution 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 de gaz 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 visées 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 1er, est porté à seize jours ouvrables entre le 1er janvier 2007 et le 31 décembre 2007.

Art. *20* 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– AGW du 28 février 2008, art. 35 .

Art. 20bis.

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. 21.

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. 22.

Le gestionnaire du 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. 23.

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 23bis,) 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.

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.

Sans préjudice de l'article 23 bis– AGW du 28 février 2008, art. 36 , 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. *23* 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 alors 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 de gaz.

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 de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation– AGW du 28 février 2008, art. 37 .

Sous-section 2
Extension du réseau

Art. 24.
Les extensions du réseau sont constituées des nouvelles conduites de distribution et des branchements collectifs qui ne constituent pas des raccordements individuels et qui visent à répondre adéquatement aux besoins de développement du réseau concerné.

Art. 25.
Lorsqu'un ou plusieurs fournisseurs, sur base d'une étude commerciale, informent le gestionnaire de réseau que des clients potentiels souhaitent un raccordement au gaz, ils présentent un dossier de demande d'extension du réseau au gestionnaire de réseau.

Ce dossier comprend notamment:

1° un plan de situation des raccordements potentiels à réaliser;

2° les spécificités techniques éventuelles relatives à l'alimentation d'un ou plusieurs clients, y compris les modalités de prélèvement;

3° une copie (éventuellement expurgée des données commercialement sensibles et non indispensables à l'étude du dossier) des engagements écrits des consommateurs potentiels mentionnant notamment les prévisions de consommation des clients concernés;

4° une estimation de la demande potentielle additionnelle, non encore confirmée par des engagements écrits de la part de clients potentiels, accompagnée de la méthode de calcul et des hypothèses sous-jacentes.

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 26.
Le ou les dossier(s) visé(s) à l'article 25, élaboré(s) en deux exemplaires, est (sont) transmis au gestionnaire de réseau, soit par recommandé postal, soit sous format informatique avec accusé de réception. Le gestionnaire de réseau dispose de 30 jours pour requérir des informations complémentaires; passé ce délai, la demande est réputée complète. En cas de requêtes successives de précisions que les demandeurs jugeraient infondées et dilatoires, ceux-ci peuvent solliciter l'intervention de la CWaPE.

Art. 27.

§1er. Le gestionnaire de réseau informe les demandeurs du délai d'examen nécessaire; ce délai ne peut excéder trois mois à dater de la réception définitive de la demande.

Le gestionnaire de réseau prend en considération tous les dossiers introduits pendant les douze derniers mois écoulés et toujours en cours afin de déterminer le caractère économiquement justifié de l'extension projetée. Il prend également en considération les extensions ou les projets d'extensions qui sont géographiquement contigus.

Le caractère économiquement justifié est calculé sur l'ensemble des éléments constitutifs de l'extension en ce compris les raccordements individuels projetés.

Pour calculer la rentabilité, le gestionnaire de réseau met en relation les recettes supplémentaires escomptées par les nouveaux raccordements avec les dépenses liées à l'extension projetée, selon la méthode définie au §3.

§2. Le gestionnaire de réseau notifie sa décision favorable ou défavorable à l'extension dans les dix jours de la fin de l'examen du dossier.

Si l'examen a conclu à une extension non économiquement justifiée, et sans préjudice de l'article 32, 3°, *b* , alinéa 4, du décret, les demandeurs peuvent introduire un recours contre la décision du gestionnaire de réseau auprès de la CWaPE, qui statue dans les cinquante jours de la réception du recours.

§3. La rentabilité d'une extension donnée est calculée suivant la méthode de la valeur actuelle nette. Le ministre précise les modalités détaillées d'application de cette méthode, ainsi que les paramètres à prendre en compte.

Art. 28.
Le gestionnaire de réseau analyse, conformément à la méthode définie à l'article 27, §3, les demandes d'extension de réseau en provenance de tout tiers intéressé.

Section 2
En matière de collecte des données

Art. 29.
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 fourni par la CWaPE:

1° le nombre de points de prélèvements et la consommation globale ventilés par type de clients (professionnels et résidentiels), et pour les clients professionnels, par secteur d'activité correspondant au code NACE-BEL avec 4 chiffres ou, à défaut, tel que défini par l'Administration;

2° les coordonnées (code EAN et adresse), classées par ordre décroissant de consommation, des clients professionnels raccordés ainsi que leur secteur d'activité tel que défini au 1°;

3° les kWh injectés sur le réseau par toute installation de production connectée à ce réseau;

4° les kWh injectés et prélevés sur tout autre réseau;

5° le nombre, la cause, localisation et durée des coupures d'alimentation par niveau de pression;

6° toute information relative aux extensions des réseaux.

Wallex - Le droit en Wallonie

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

Section 3
En matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables

Art. 29 *bis* .
Les gestionnaires de réseaux de distribution sont tenus:

1° 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;

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– AGW du 28 février 2008, art. 38 ;

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.

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 le Fonds Energie .

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre IV
Obligations de service public à caractère social

Section première
Fourniture aux clients protégés

Art. 30.
§1er. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir du gaz au tarif social au client protégé.

A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé.

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

1° lorsque le client protégé qui n'est pas en défaut de paiement, n'a pas opté pour un autre fournisseur et tant qu'il a la qualité de client protégé en vertu de l'article 2, 19°, du décret;

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

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

Art. 31.
§ 1$^{er.}$ 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. [2][Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans les cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture sera assurée ou non au tarif social spécifique.][2]

Après avis de la CWaPE, le ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur. [Lorsque le client protégé est alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution et qu'il conclut un

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

§ 2. La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année.
§ 3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de celle-ci.
§ 4Si le client alimenté par le gestionnaire perd sa qualité de 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 couper la fourniture de gaz.

Art. 31.

§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.

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 .*

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

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 31.

§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 les cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture sera assurée ou non au tarif social spécifique*– AGW du 28 février 2008, art. 39, 1° .

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 .*

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

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire perd sa qualité de 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 couper la fourniture de gaz– AGW du 28 février 2008, art. 39, 2° .

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

Art. 32.

§1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la 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 " *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 juillet 2018*) ;

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 juillet 2019) ;*

3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget;

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

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

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

Art. 33.

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

1° acquitté le montant de la facture;

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

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

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

Art. 33.

Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit:
1°acquitté le montant de la facture;

Wallex - Le droit en Wallonie

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 (...- AGW du 19 juillet 2018] raisonnable.
Le fournisseur adresse au client, par courrier [...], une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement [,*et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture de gaz, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée, et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur* - AGW du 19 juillet 2018]
Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 32 à 35 sera poursuivie ou reprise en l'état.
En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 33.

(La procédure de mise en demeure visée par l'article 31ter du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture de gaz, ou à 200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit - AGW du 15 décembre 2022, art. 88);
1°acquitté// le montant de la facture;
2° *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art. 88)*;
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 (...- AGW du 19 juillet 2018] raisonnable.
(Lorsque les conditions visées à l'alinéa 1 ^{er} sont remplies, le fournisseur adresse au client une mise en demeure conformément à l'article 31ter du décret. Le courrier de mise en demeure informe le client de la suite de la procédure applicable et notamment qu'un courrier de défaut de paiement lui sera envoyé ainsi que les couts liés à cette procédure. Si la dette est liée à une facture de décompte ou de clôture basée sur un index estimé, le client peut solliciter la réalisation gratuite d'un relevé d'index pour objectiver le montant de la dette. - AGW du 15 décembre 2022, art.88);
(Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il invite le client à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable et il l'informe de son droit à se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Le courrier précise les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional. *Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client dans un délai de quinze jours à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement seront poursuivies ou reprises en l'état. Le formulaire visé à l'annexe 1 ^{re} est joint au courrier de mise en demeure. - AGW du 15 décembre2022, art.88)*;
En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, *(la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 31ter, § 2, alinéa 6, du décret.- AGW du 15 décembre 2022, art.88).*

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

1° acquitté le montant de la facture;

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

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

4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement ...– AGW du 28 février 2008, art. 40, 1° .

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– AGW du 28 février 2008, art. 40, 2° .

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

Art. 33 *bis* .
Lorsqu'un client est considéré comme en défaut de paiement, un compteur à budget lui est placé d'office .

Art. 34.

§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 31.

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

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

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture de gaz sera suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.
Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.
Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale.
Le gestionnaire de réseau est tenu de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier recommandé.
Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution .

§5. Lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le gestionnaire de réseau est chargé de fournir ce client à dater du placement du compteur à budget.

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

Wallex - Le droit en Wallonie

§6. Le ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget.

§6. *Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §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– AGW du 28 février 2008, art. 41 .

Art. 35.

§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'aide sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation 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.

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

§4. Le ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement.

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 35.

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

§ 2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation 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.

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

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

Art. 35.

§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. 42, 1° 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'aide sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation 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.

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

§4. *Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er*– AGW du 28 février 2008, art. 42, 2° .

Art. 36.

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

§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 150 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. 37.

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

Art. 38.

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

Art. 39.

La procédure visée aux articles 32 à 37 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'un accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable][2]. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié [...] au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état. Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement

Art. 39.

La procédure visée aux articles 34 à 37 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.

Art. 39.

La procédure visée aux articles 34 à 37 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,

Wallex - Le droit en Wallonie

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*– AGW du 28 février 2008, art. 43 .

Art. 40.

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

Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le *1er novembre*– AGW du 28 février 2008, art. 44 et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

(La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire du réseau de distribution. - AGW du 2 mai 2019, art.17)

Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le *(1er novembre*– AGW du 28 février 2008, art. 44 et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

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

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30 % "*de ces consommations*" (AGW du 19 juillet 2018), la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application.

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

Section 3 *bis*
Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période – AGW du 28 février 2008, art. 45

Art. *40* 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 40, la fourniture de gaz au client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

La fourniture de gaz au client résidentiel non protégé par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de

Wallex - Le droit en Wallonie

fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz – AGW du 28 février 2008, art. 46.

Chapitre V
Contrôle de la CWaPE

Art. 41.
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. 42.
§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 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° toute autre donnée agrégée déterminée par la CWaPE.

§2. 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 en distinguant les placements à la demande du fournisseur, du client ou du client protégé.

Art. 42.
§ 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;

Wallex - Le droit en Wallonie

8.le nombre de demandes de placement de compteurs à budget 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 demandes adressées au service de gestion de la clientèle visé à l'article 7, § 1er, 13°;
11°le délai moyen de résolution des demandes adressées au service de gestion de la clientèle visé à l'article 7, § 1er, 13°;
12°toute autre donnée agrégée déterminée par la CWaPE.
§ 2.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 en distinguant les placements à la demande du fournisseur, du client ou du client protégé;
(3°le nombre de saisines de la Commission, par commune, et le type de décision adoptée par celle-ci;
4°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;
5°toute autre donnée agrégée déterminée par la "CWaPE" (AGW du 28 février 2008)

Art. 42.

§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 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 demandes adressées au service de gestion de la clientèle visé à l'article 7, §1er, 13°;

11° le délai moyen de résolution des demandes adressées au service de gestion de la clientèle visé à l'article 7, §1er, 13°– AGW du 28 février 2008, art. 47, 1° ;

12°– AGW du 28février 2008, art. 47, 2° toute autre donnée agrégée déterminée par la CWaPE.

§2. 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*– AGW du 28 février 2008, art. 47,3° ;

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

3° le nombre de saisines de la Commission, par commune, et le type de décision adoptée par celle-ci;

4° 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;

5° toute autre donnée agrégée déterminée par la « CWaPE »– AGW du 28 février 2008, art. 47, 4° .

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 43.
Conformément à l'article 36, §2, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, 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. 44.
§1er. Les dispositions de la section 3 du chapitre IV du présent arrêté entrent en vigueur le 1er août 2008 pour tous les clients résidentiels déclarés en défaut de paiement à partir de cette même date.

§2. Par dérogation à l'article 34, §6, le placement des compteurs à budget pour tous les clients résidentiels fournis temporairement par le gestionnaire de réseau en application de l'article 45, §§3 et 4, doit être effectué, au plus tard pour le 31 octobre 2009.

À cette fin, le gestionnaire de réseau de distribution établit et transmet mensuellement à la CWaPE et pour la première fois le 15 avril 2008 un rapport détaillant, notamment:

– le nombre de demandes de placement de compteurs à budget introduites dans le mois précédent la date dudit rapport;

– le nombre cumulé de demandes de placement de compteurs à budget;

– le nombre de placement effectués durant le mois précédent la date dudit rapport;

– le planning et les ressources mises en œuvre pour répondre aux demandes de placement;

– les perspectives de résorption du nombre de clients en attente du placement du compteur à budget.

Après le 1er août 2008, ce rapport distingue également les modalités de placement des compteurs à budget des clients déclarés en défaut de paiement postérieurement à cette date.

La CWaPE vérifie que les données mentionnées dans le rapport précité permettent le respect de l'échéance visée à l'alinéa 1er. La CWaPE remet un avis au Ministre dans le mois suivant la remise du premier rapport et tient ensuite le Ministre mensuellement informé de l'état d'avancement des placements de compteur à budget- AGW du 28 février 2008, art. 48 .

Art. 45.
§1er. Tant que les dispositions de la section III du chapitre IV ne sont pas entrées en vigueur, le présent article est applicable. A dater du 1er août 2008, la présente disposition continue de produire ses effets pour les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1er août 2008 jusqu'au placement effectif du compteur à budget.

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

À cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel il 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 au tarif social.

§3. Lorsqu'un client protégé est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur informe, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire de réseau de la situation de défaut de paiement du client protégé. L'échange d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé.

Wallex - Le droit en Wallonie

À partir de la réception de l'information visée à l'alinéa 1er du présent paragraphe, le gestionnaire de réseau de distribution fournit le client protégé.

La facture que le gestionnaire de réseau de distribution adresse au client reprend les mentions suivantes:

1° la date d'échéance de 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.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le gestionnaire de réseau de distribution 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 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.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture ou conclu un plan de paiement avec le service compétent du gestionnaire de réseau de distribution à l'échéance prévue à l'alinéa 4, 1°, le gestionnaire de réseau de distribution lui adresse 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 de distribution ne peut suspendre la fourniture de gaz au client protégé avant d'avoir pris connaissance de la décision de suspension de la fourniture de gaz prise par la Commission.

§4. Lorsqu'un client résidentiel non protégé est déclaré en défaut de paiement, le contrat avec le fournisseur est suspendu.

Le fournisseur adresse, lors du constat du défaut de paiement, un courrier, approuvé par la CWaPE, au client précisant la procédure applicable en cas de défaut de paiement dans l'attente du placement effectif du compteur à budget et avertit simultanément le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.

Cette suspension de contrat ne peut avoir lieu au plus tôt que quinze jours ouvrables après l'envoi de ces informations.

Le courrier adressé, par le fournisseur, au client comprend au moins les mentions suivantes:

1° la liste explicite des catégories de clients pouvant bénéficier de la qualité de client protégé et les modèles ou, le cas échéant, la mention des documents à introduire pour être reconnu client protégé;

2° l'information selon laquelle la transmission des coordonnées du client par le fournisseur, sauf opposition de celui-ci, au centre public d'action sociale, dans les dix jours de l'envoi du courrier;

3° l'information selon laquelle, dans l'attente du placement du compteur à budget, son contrat de fourniture est suspendu et que c'est le gestionnaire de réseau qui assurera sa fourniture de gaz conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations;

4° le fait que le contrat de fourniture reprendra obligatoirement ses effets, aux mêmes conditions générales, dès lors que le compteur à budget sera placé et que le client aura remboursé au gestionnaire

Wallex - Le droit en Wallonie

de réseau l'ensemble des frais liés à la fourniture de gaz par ce dernier pendant la durée de la suspension du contrat.

Le fournisseur adresse au client, sur base des index de consommation transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, une facture de « clôture provisoire » pour raison de suspension du contrat.

Dans un délai de dix jours ouvrables après l'envoi des informations visée à l'alinéa 1er, le gestionnaire de réseau de distribution adresse au client un courrier, approuvé par la CWaPE, l'informant que sa fourniture de gaz sera assurée temporairement par le gestionnaire du réseau de distribution jusqu'à la date effective du placement du compteur à budget et du remboursement intégral par le client des frais liés à la fourniture de gaz assurée par le gestionnaire de réseau.

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

La facture que le gestionnaire de réseau de distribution adresse au client reprend les mentions suivantes:

1° la date d'échéance de 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.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le gestionnaire de réseau de distribution 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 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.

Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture ou conclu un plan de paiement avec le service compétent du gestionnaire de réseau de distribution à l'échéance prévue au 1° de l'alinéa précédent, le gestionnaire de réseau de distribution lui adresse 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 de distribution ne peut suspendre la fourniture de gaz au client avant d'avoir pris connaissance de la décision de suspension de la fourniture de gaz prise par la Commission. La décision de suspension de la commission entraîne automatiquement la résiliation du contrat de fourniture.

§5. Lorsque le compteur à budget est placé chez le client dont le contrat a été suspendu conformément au §4, la dette éventuelle du client auprès du gestionnaire de réseau liée à la fourniture temporaire de gaz peut être récupérée via la majoration de 30 % du prix du kWh paramétré dans le compteur à budget.

Lorsque la dette vis-à-vis du gestionnaire de réseau est apurée, le gestionnaire de réseau en informe le client par écrit de même que le fournisseur, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information. Cet échange d'information comprend la communication des index relevé de consommation du client par le gestionnaire de réseau de distribution.

La suspension du contrat de fourniture visée à l'alinéa 1erdu §4, prend fin et le contrat reprend, quinze jours après cette information, obligatoirement ses effets, aux mêmes conditions générales.

Wallex - Le droit en Wallonie

§6. Lorsque le contrat de fourniture de gaz d'un client résidentiel non protégé est résilié, pour une autre cause qu'un défaut de paiement, ou vient à échéance durant la période d'interdiction de coupure visée au §7 du présent article et si, ledit client au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution est chargé, conformément à l'article 32, 2° du décret de fournir ce client.

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

Quinze jours ouvrables avant la fin de la période d'interdiction de coupure de la fourniture visée au §7 du présent article, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de suspension de la fourniture visée au §7 du présent article. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.

§7. Aucune coupure de la fourniture de gaz ne peut intervenir entre le 1er novembre et le 15 mars. Si des conditions climatiques particulières le justifient, le Ministre peut étendre cette période.

Les fournitures comptabilisées au cours de la période du 1er novembre au 15 mars restent à charge du client- AGW du 28 février 2008, art. 49 .

Art. *45* bis .
La procédure visée à l'article 45, §§4 et 5 est applicable aux clients résidentiels non protégés déclarés en défaut de paiement pendant la période d'interdiction de la suspension de la fourniture visée à l'article 45, §5 du même arrêté avant sa modification par le présent arrêté ayant pris cours le 15 novembre 2007 et à ceux déclarés en défaut de paiement avant cette même période et dont le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas pu procéder à la suspension de fourniture avant le 15 novembre 2007.

La procédure visée à l'article 45, §6, est applicable aux clients résidentiels non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié, pour une autre cause qu'un défaut de paiement, ou est venu à échéance durant la période d'interdiction de la suspension de la fourniture visée à l'article 45, §5 du même arrêté avant sa modification par le présent arrêté ayant pris cours le 15 novembre 2007- AGW du 28 février 2008, art. 50 .

Art. *45* ter .
Les clients dont la fourniture en gaz a été coupée entre le 15 mars et le 1er août 2008 peuvent, sur simple demande auprès du gestionnaire de réseau de distribution, se voir placer un compteur à budget. Dans ce cadre, la quote-part du client dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé- AGW du 28 février 2008, art. 51 .

Art. 46.
L'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et modifiant 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 du chapitre IV, section III , dont l'entrée en vigueur est fixée par le ministre.

Art. 48.
Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 30 mars 2006.

Wallex - Le droit en Wallonie

Le Ministre-Président,

E. DI RUPO

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

A. ANTOINE

Wallex - Le droit en Wallonie