

30 mars 2006

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

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, §1^{er}, 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 1^{er}, 1^o, 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. 1^{er}.

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;

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;

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

Chapitre II

Obligations de service public spécifiques aux fournisseurs

Section première

En matière de régularité, qualité et facturation des fournitures

Art. 3.

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

Art. 4.

§1^{er}. 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;

n) la procédure de règlements des litiges.

§2. Les informations visées au §1^{er} 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 §§1^{er} 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.

§1^{er}. 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 §1^{er}, 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.

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.

Art. 7.

§1^{er}. 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 §1^{er}, 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.

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. 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.

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.

Section 2

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

Art. 11.

§1^{er}. 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 §1^{er}, 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.

Art. 12.

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

Art. 13.

Les fournisseurs sont tenus:

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

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

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

Ce 2° a été exécuté par l'AMRW du 30 mai 2006.

Art. 14.

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

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.

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.

§1^{er}. 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.

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

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

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

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

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

Art. 18.

§1^{er}. En concertation avec la CWaPE et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux sont responsables de la conception, de la mise en oeuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du compteur dans chaque commune qui comporte au moins une zone de distribution de gaz à partir du 1^{er} 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 §1^{er} 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.

§1^{er}. 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 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.

§1^{er}. 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 1^{er}, est porté à seize jours ouvrables entre le 1^{er} janvier 2007 et le 31 décembre 2007.

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.

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.

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.

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.

§1^{er}. 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.

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

Chapitre IV

Obligations de service public à caractère social

Section première

Fourniture aux clients protégés

Art. 30.

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

Art. 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.

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

Ce paragraphe 1^{er} a été exécuté par l'AMRW du 23 juin 2006.

§2. Pour les catégories de personnes visées à l'article 33, §1^{er}, 3°, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, la demande pour bénéficier du statut de client protégé, doit être renouvelée toutes les cinq années. En ce cas, le document est complété par l'organisme octroyant l'allocation.

Pour les autres catégories de personnes visées à l'article 33 du 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.

Section 2

Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement

Art. 32.

§1^{er}. 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;

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

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

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 §1^{er} 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 et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office.

Section 3

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

Art. 34.

§1^{er}. 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.

§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.

Art. 35.

§1^{er}. 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.

Art. 36.

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

§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 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. 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.

Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le gestionnaire de réseau de distribution délivre sans délai des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé. Le montant associé à cette fourniture reste à charge du client protégé.

Sur base de la situation du client, la Commission statue sur la poursuite de la fourniture pour la période visée à l'alinéa 1^{er}, 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 la facture liée à ces consommations, 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.

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.

§1^{er}. 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. 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.

Par dérogation au délai de placement du compteur à budget visé aux articles 17 et 34, dans l'année qui suit l'entrée en vigueur du chapitre IV, section III, du présent arrêté, le gestionnaire du réseau réalise le placement du compteur à budget dans les meilleurs délais.

Art. 45.

§1^{er}. Tant que les dispositions de la section III du chapitre IV du présent arrêté ne sont pas entrées en vigueur, le présent article sera applicable.

§2. Lorsqu'un client résidentiel est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur lui adresse un courrier précisant la procédure de suspension de la fourniture de gaz. Il saisit simultanément la Commission.

Le fournisseur ne peut suspendre la fourniture de gaz au client résidentiel avant d'avoir pris connaissance de la décision de la Commission.

§3. Dans les trente jours de la saisine, la Commission remet un avis à propos de la décision du fournisseur de suspendre la fourniture.

A cette fin, le client résidentiel doit être obligatoirement convoqué par lettre recommandée, pour être entendu s'il le souhaite et peut se faire assister ou représenter par un conseiller. Le fournisseur doit être présent ou représenté. La Commission peut décider valablement si le client ne s'est pas présenté à la date fixée dans la convocation.

La Commission statue à la majorité des membres. En cas de partage des voix, l'avis défavorable à la coupure l'emporte. L'avis de la Commission est adressé dans les sept jours par recommandé au client résidentiel et au fournisseur.

§4. En cas d'avis favorable à la coupure, celle-ci peut survenir au plus tôt cinq jours après la date d'envoi du recommandé visé au §3. Le client est informé de la date par le fournisseur, au moyen d'un courrier ordinaire.

§5. En cas d'avis défavorable à la coupure, celui-ci sera accompagné d'une proposition déterminant les échéances et le fractionnement des créances à rembourser par le client résidentiel. Celui-ci doit s'engager à respecter ce plan de remboursement.

§6. Si le client résidentiel ne s'engage pas à respecter le plan de remboursement ou ne respecte pas son engagement, la suspension de fourniture pourra être effective.

A cette fin, le fournisseur adresse un courrier au client résidentiel l'informant de la date de la suspension de fourniture. La suspension ne peut survenir avant un délai de cinq jours à dater de cette notification.

§7. Aucune coupure d'un client résidentiel ne peut intervenir entre le 15 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 15 novembre au 15 mars restent à charge du client résidentiel.

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.

Le Ministre-Président,

E. DI RUPO

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

A. ANTOINE