

25 janvier 2018

Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz en vue de la conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique

Le Gouvernement wallon,

Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, l'article 32, §1^{er}, remplacé par le décret du 17 juillet 2008 et modifié par le décret du 21 mai 2015, et l'article 33, §1^{er}, remplacé par le décret du 17 juillet 2008 et modifié par le décret du 21 mai 2015;

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

Vu le rapport du 25 septembre 2017 établi conformément à l'article 3, 2° du décret du 11 avril 2014 visant à la mise en œuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales;

Vu l'avis CD-17j24-CWaPE-1733 de la Commission wallonne pour l'énergie, donné le 24 octobre 2017;

Vu l'avis 62.599/4 du Conseil d'État, donné le 27 décembre 2017, en application de l'article 84, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant l'avis de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, donné le 3 novembre 2017;

Considérant l'avis A.1349 du Conseil économique et social de Wallonie du 27 octobre 2017;

Sur la proposition du Ministre de l'Énergie;

Après délibération,

Arrête:

Art. 1^{er}.

Dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, il est inséré un chapitre IV/1, comportant les articles 40 *ter* à 40 *sexies*, rédigé comme suit:

« Chapitre IV/1 Obligations de service public en matière de conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique Art. 40 *ter*. Au sens du présent chapitre, l'on entend par:

1° « gaz L »: gaz à faible pouvoir calorifique, également appelé gaz pauvre;

2° « gaz H »: gaz à haut pouvoir calorifique, également appelé gaz riche;

3° « utilisateur concerné »: utilisateur raccordé au réseau de distribution de gaz qui est alimenté en gaz L;

4° « client concerné »: client final raccordé au réseau de distribution de gaz qui est alimenté en gaz L;

5° « zone concernée »: partie d'un réseau de distribution alimenté en gaz L qui sera convertie au gaz H au cours d'une même année civile;

6° « communication directe »: communication individuelle d'un acteur vers un utilisateur ou client concerné selon le canal de communication jugé optimal pour atteindre l'utilisateur concerné tel que l'envoi postal, l'envoi électronique, contact téléphonique, SMS,...

Art. 40 *quater*. §1^{er}. Le gestionnaire de réseau de distribution informe les utilisateurs concernés du processus de conversion des réseaux du gaz L au gaz H selon les modalités prévues aux paragraphes 2 à 5. Cette information constitue le plan de communication minimal du gestionnaire de réseau de distribution concernant le processus de conversion des réseaux du gaz L au gaz H.

§2. L'information des utilisateurs concernés s'effectue au minimum par:

1° un courrier;

2° une page spécifique sur le site internet du gestionnaire de réseau;

3° un numéro d'appel répondant aux questions liées à la conversion du réseau;

4° des communications directes.

§3. Le gestionnaire de réseau de distribution envoie au moins vingt-sept mois avant la date de conversion de la zone concernée un premier courrier d'information par voie postale aux utilisateurs concernés.

Lorsque l'utilisateur concerné est identifié comme résidentiel, le premier courrier d'information visé à l'alinéa 1^{er} comprend au moins:

- 1° le contexte et les raisons de la conversion du gaz L au gaz H;
- 2° les conséquences de la conversion sur les appareils utilisant du gaz;
- 3° la nécessité de faire vérifier les appareils utilisant du gaz par un technicien agréé en vue de vérifier leur compatibilité au gaz H;
- 4° l'obligation de donner accès au gestionnaire de réseau de distribution au détenteur réseau se trouvant, le cas échéant, chez l'utilisateur;
- 5° l'adresse du site internet de l'Agence wallonne de l'Air et du Climat qui reprend la liste des techniciens agréés en combustibles gazeux;
- 6° la possibilité de coupler cette procédure de contrôle de compatibilité à celle de contrôle périodique obligatoire des appareils de chauffage au gaz;
- 7° la mention des dispositifs d'aide existants pouvant trouver à s'appliquer au cadre de la conversion du gaz L au gaz H;
- 8° le rappel de l'importance du respect des critères de sécurité et salubrité des installations au gaz telles que visées dans le Code wallon du logement et de l'habitat durable;
- 9° l'adresse du site internet d'information commun aux autorités fédérale et régionales sur la conversion;
- 10° le numéro d'appel d'information du Contact Center du SPF Économie ainsi que le numéro d'appel mis à disposition par le gestionnaire du réseau de distribution, visé au paragraphe 2, 3°;
- 11° l'obligation pour le locataire d'informer son propriétaire des obligations liées à la conversion et inversement.

Lorsque l'utilisateur concerné est identifié comme professionnel, le courrier d'information visé à l'alinéa 1^{er} reprend au moins les éléments visés à l'alinéa 2, 1° à 6° et 8° à 11°, et est adapté à la situation technique spécifique de ces utilisateurs.

§4. Outre le courrier visé au paragraphe 3, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par communication directe, les utilisateurs concernés au moins à trois reprises complémentaires avant la date de conversion de la zone concernée avec un intervalle minimum de quatre mois entre les différentes communications. La dernière information est effectuée au plus tôt trois mois avant la date de conversion de la zone concernée.

L'information visée à l'alinéa 1^{er} rappelle notamment:

- 1° la date de conversion;
- 2° la nécessité de faire vérifier les appareils utilisant du gaz par un technicien agréé en vue de vérifier leur compatibilité au gaz H.

§5. Le gestionnaire de réseau de distribution informe, par voie postale ou électronique, les communes, C. P.A.S. et guichets de l'énergie au plus tard en même temps que les utilisateurs concernés de la zone concernée:

- 1° de la date de la conversion;
- 2° de la procédure de conversion;
- 3° des conséquences de la conversion;
- 4° de la possibilité d'assister à une séance d'information, organisée par le gestionnaire de réseau de distribution, dans les trois mois de l'envoi postal ou électronique.

Art. 40 *quinquies* . §1^{er}. Le fournisseur informe ses clients concernés par le processus de conversion des réseaux de gaz L au gaz H, selon les modalités prévues aux paragraphes 2 à 4. Cette information constitue le plan de communication minimal du fournisseur concernant le processus de conversion des réseaux de gaz L au gaz H.

§2. Le fournisseur informe les clients concernés, par communication directe, au moins vingt-et-un mois avant la date de conversion de la zone concernée.

Lorsqu'un client concerné est identifié comme résidentiel, la première information visée à l'alinéa 1^{er} comprend au moins:

- 1° le contexte et les raisons de la conversion du gaz L au gaz H;
- 2° les conséquences de la conversion sur les appareils utilisant du gaz;
- 3° la nécessité de faire vérifier les appareils utilisant du gaz par un technicien agréé;
- 4° l'adresse du site internet de l'Agence wallonne de l'Air et du Climat qui reprend la liste des techniciens agréés en combustibles gazeux;
- 5° la possibilité de coupler cette procédure de contrôle de compatibilité à celle de contrôle périodique obligatoire des appareils de chauffage au gaz;
- 6° la mention des dispositifs d'aide existants pouvant trouver à s'appliquer au cadre de la conversion du gaz L au gaz H;
- 7° le rappel de l'importance du respect des critères de sécurité et salubrité des installations au gaz telles

que visées dans le Code wallon du logement et de l'habitat durable;
 8° l'adresse du site internet d'information commun aux autorités fédérale et régionales sur la conversion;
 9° le numéro d'appel d'information du Contact Center du SPF Économie;
 10° l'obligation pour le locataire d'informer son propriétaire des obligations liées à la conversion et inversement.

Lorsqu'un client concerné est identifié comme professionnel, la communication directe visée à l'alinéa 1^{er} reprend au moins les éléments visés à l'alinéa 2, 1° à 5° et 7° à 10°, et est adapté à la situation technique spécifique de ces clients.

§3. Au plus tôt dix mois avant la date de conversion de la zone concernée, le fournisseur rappelle, par communication directe, aux clients concernés, les éléments suivants:

1° la date de conversion;

2° la nécessité de faire vérifier les appareils utilisant du gaz par un technicien agréé en vue de leur compatibilité au gaz H.

§4. Le fournisseur informe, par communication directe, tout nouveau client concerné des éléments visés au paragraphe 2, alinéa 2 ou 3, dans le mois qui suit la conclusion du nouveau contrat de fourniture.

En cas de déménagement d'un client dans une zone concernée, le fournisseur informe ce client, par communication directe, des éléments visés au paragraphe 2, alinéa 2 ou 3, dans le mois suivant le déménagement.

Après l'information visée aux alinéas 1^{er} ou 2, le fournisseur intègre le client concerné dans son plan de communication concernant la conversion des réseaux de gaz L au gaz H.

Art. 40 *sexies* . §1^{er} Les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs transmettent au Ministre, pour approbation, et à la CWaPE, pour information, les projets de communication types visés aux articles 40 *quater* , §3 et §4, et 40 *quinquies* , §2 et §3 au plus tard soixante jours avant leur date d'envoi aux utilisateurs et clients concernés par la conversion.

§2. Le Ministre se prononce sur le contenu des projets visés à l'alinéa 1^{er} dans les trente jours suivant leur transmission. Passé ce délai, les projets sont réputés approuvés.

§3. Au plus tard soixante jours avant la première information envers les utilisateurs et clients concernés, les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs transmettent à la CWaPE leur plan de communication relatif à la zone de conversion concernée.

Ce plan comprend, notamment, un échéancier ainsi que la description et la justification du choix du canal de communication envisagé pour atteindre de manière optimale les utilisateurs concernés.

En collaboration avec les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs, la CWaPE évalue, pour chaque zone concernée, l'efficacité des plans de communication visés à l'alinéa 1^{er}, notamment sur base de techniques d'évaluation appropriées et du retour d'expérience.

Si la CWaPE constate que le plan de communication n'est pas efficace pour informer de manière optimale les utilisateurs concernés, elle communique ses recommandations au Ministre. Le Ministre impose aux opérateurs concernés des adaptations de leurs plans de communication. »

Art. 2 .

Dans le même arrêté, il est inséré un article 45 *quater* rédigé comme suit:

Art. 45 *quater* . §1^{er} Par dérogation aux articles 40 *quater* , §3, alinéa 1^{er}, et §4, alinéa 1^{er}, et 40 *quinquies* , §2, alinéa 1^{er}, et §3, du même arrêté, l'information des utilisateurs et clients concernés relative aux conversions prévues:

1° en 2018, respecte les délais suivants:

a) le premier courrier d'information visé à l'article 40 *quater* , §3, alinéa 1^{er}, est envoyé au plus tard dix jours après la publication au *Moniteur belge* du présent arrêté;

b) l'information complémentaire visée à l'article 40 *quater* , §4, est effectuée à deux reprises en respectant un intervalle d'au moins un mois entre chaque information;

c) l'information visée à l'article 40 *quinquies* , §2, alinéa 1^{er}, est effectuée au plus tard un mois après la publication au *Moniteur belge* du présent arrêté et constitue la seule obligation d'information du fournisseur.

2° en 2019, respecte les modalités suivantes:

a) le premier courrier d'information visé à l'article 40 *quater* , §3, alinéa 1^{er}, est envoyé au plus tard dix jours après la publication du présent arrêté au *Moniteur belge* ;

- b) l'information complémentaire visée à l'article 40 *quater* , §4, est effectuée à deux reprises en respectant un intervalle d'au moins trois mois entre chaque information;
- c) l'information visée à l'article 40 *quinquies* , §2, alinéa 1^{er}, est effectuée au plus tard un mois après la publication au *Moniteur belge* du présent arrêté;
- d) le rappel visé à l'article 40 *quinquies* , §3, est effectué au moins trois mois après l'information visée au c) ;

3° en 2020, par dérogation à l'article 40 *quater* , §3, alinéa 1^{er}, le premier courrier d'information est envoyé par voie postale aux utilisateurs concernés au moins vingt-quatre mois avant la date de conversion.

§2. L'article 40 *sexies* n'est pas applicable pour les conversions du gaz L au gaz H prévues en 2018 et 2019. Les communications directes concernées par cette période devront néanmoins, endéans les 2 mois suivant leur date envoi, faire l'objet d'une communication, pour information, au Ministre ainsi qu'à la CWaPE.

Art. 3.

Le Ministre de l'Énergie est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 25 janvier 2018.

Le Ministre-Président,

W. BORSUS

Le Ministre du budget, des Finances, de l'Énergie, du Climat et des Aéroports,

J.-L. CRUCKE