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

Cet arrêté a été modifié par:
- l'AGW du 6 décembre 2006
- l'AGW du 28 février 2008
- l'AGW du 24 septembre 2015
- l'AGW du 19 juillet 2018
- l'AGW du 7 février 2019
- l'AGW du 2 mai 2019
- l'AGW du 16 décembre 2021
- l'AGW du 15 décembre 2022
- l'AGW du 16 mai 2024

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 partielle de la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la Directive 2003/55/CE ainsi que de la Directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, modifiant les Directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant les Directives 2004/8/CE et 2006/32/CE.

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

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

Wallex - Le droit en Wallonie

(1° bis « arrêté royal facture » : l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité - AGW du 15 décembre 2022, art.60)

2° *(« fournisseur social » : gestionnaire de réseau de distribution assurant la fourniture de gaz au client protégé conformément à l'article 31ter du décret - AGW du 15 décembre 2022, art.60)*

3° *« Commission »: commission locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture, en abrégé « commission locale pour l'énergie », instituée par l'article 31* quaterdu décret;

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

5° *Fonds énergie ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.60) »: fonds visé à l'article 51* bisdu décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité;

6° *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.60)* ;
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; ;

8° "code NACE-BEL": nomenclature d'activités élaborée par l'Institut national de Statistiques dans un cadre européen harmonisé et imposée par le Règlement CE n° 1893/2006 du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 établissant la nomenclature statistique des activités économiques NACE Rév. 2 et modifiant le Règlement (CEE) n° 3037/90 du Conseil ainsi que certains Règlements (CE) relatifs à des domaines statistiques spécifiques (AGW du 19 juillet 2018, art. 33)

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, 44° de 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.*
12° *(...)*
NDLR : l'AGW du 15 décembre 2022, art.60 remplace des mots au 12° point, abrogé par l'AGW du 24 septembre 2014, art.2 :
"au 12°, les mots « 3 mars 2011 » sont remplacés par les mots « 27 mai 2021 » ; "

13° ((...) - AGW du AGW 16 mai 2024, art. 1er)

(14° décret électricité : le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. - AGW du 15 décembre 2022, art.60) ;

Chapitre II
Obligations de service public spécifiques aux fournisseurs

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

Art. 3.

Wallex - Le droit en Wallonie

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 *(et à l'activation de la fonction de prépaiement - AGW du 15 décembre 2022, art.61)* ;
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 (établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux - AGW 19/07/2018

Art. 3bis.

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)

(§ 2. Le fournisseur précise sur son site internet la procédure à suivre en cas de déménagement, les canaux par lesquels le client peut communiquer son relevé d'index, le délai endéans lequel il doit être transmis au fournisseur ainsi que le délai endéans lequel le client doit communiquer la date de son déménagement. Il met également à disposition sur son site internet le formulaire de déménagement établi par la CWaPE, après consultation des autres régulateurs régionaux, ou un lien d'accès internet vers ce document.

§ 3. Dans le cas où le client ne communique pas, endéans le délai mentionné au paragraphe 2, l'entièreté des informations nécessaires à la reprise des énergies lorsqu'il signale son déménagement, le fournisseur lui rappelle, par tout moyen qu'il juge opportun, de l'utilité de remplir le formulaire de déménagement établir par la CWaPE après consultation des autres régulateurs régionaux et l'informe de la page sur son site internet où se trouve le formulaire.

Si le fournisseur reçoit des index par téléphone, il envoie au client une confirmation écrite par SMS ou par mail ou par courrier ou par l'intermédiaire de tout support durable dans les sept jours à dater de la réception de l'index. - AGW du 15 décembre 2022, art.62)

Art. 4.

§1er. Le contrat de fourniture et ses avenants contiennent, au minimum, les informations suivantes:

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

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

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

d) les services fournis *(, en ce compris les produits ou services groupés avec les services fournis, - AGW du 15 décembre 2022, art.63)* ainsi que, le cas échéant, les niveaux de qualité des services offerts et le délai nécessaire au raccordement initial;

Wallex - Le droit en Wallonie

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;

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 (établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux - AGW du 19/07 /2019)

n) la procédure de règlements des litiges;
o) *(les coordonnées, adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et l'adresse du site internet du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE chargé de fournir la liste des services sociaux agréés, des 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 objectifs d'équipements consommateurs d'énergie - AGW du 15 décembre 2022, art.63)*

" p) la mention de la possibilité d'exclure la facture de (décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.63) de la domiciliation;
q) ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.63)
(AGW du 19 juilelt 2018, art 71)

(r) la mention, lorsqu'il s'agit d'un contrat en mode de prépaiement volontaire en application de l'article 17, de la possibilité de mettre un terme au prépaiement sur simple demande en l'absence de dette du client envers son fournisseur au moment de l'activation ; - AGW du 15 décembre 2022, art.63)

§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 *(résidentiel - AGW du 15 décembre 2022, art.63)* 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

§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.

Art. 6.

(§1. - AGW du 15 décembre 2022, art.64) 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. *(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).

((Le fait d'être ou d'avoir été client protégé, l'existence - AGW du 19 juillet 2018, art.36), le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peuvent en aucun cas constituer un motif autorisant une cessation de fourniture, un refus de fourniture, l'imposition de garanties bancaires ou autres sûretés ou encore des conditions de fourniture moins favorables de celles appliquées en l'absence (d'un tel statut ou - AGW du 19 juillet 2018, art.36) de compteurs à budget. - AGW du 6 décembre 2006)

(La disposition prévue à l'alinéa 1er ne porte pas atteinte au droit du fournisseur de demander, à un client qui possède une dette antérieure auprès de ce même fournisseur, l'apurement de cette dette avant d'accepter la conclusion d'un nouveau contrat. - AGW du 19 juillet 2018, art.36)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 6bis.

"En cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'alimentation concerné 2[pour un délai, fixé par le Ministre, compris entre trente et cent-vingt jours]2 après sa demande visée à l'article 23bis, alinéa 1er" (AGW du 19 juillet 2018, art. 71)

Art. 7.

(§ 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. et T.V.A. comprise;

5° Sauf pour les clients fournis par un fournisseur social, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

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

7° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client;

8° le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique du service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements, via lequel le client peut obtenir les informations relatives à la procédure de déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux;

9° les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et site internet) du service de médiation de la CWaPE chargé de fournir la liste 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.

Le délai visé à l'alinéa 1 er, 7°, ne peut pas dépasser pas quinze jours. La réponse motivée mentionne si la demande est fondée ou non ou si elle est examinée davantage le cas échéant en précisant le délai dans lequel une réponse est apportée.

§ 2. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client résidentiel final, une facture de régularisation. Cette facture est 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 ajuste, en cas d'index estimés, 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 est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation. Pour les clients sous compteur à budget, le remboursement du solde est effectué à la demande du client, dans les trente jours. Lorsqu'un solde positif supérieur à un montant déterminé par la CWaPE en faveur du client sous compteur à budget existe, le fournisseur est tenu d'en informer son client au minimum une fois par an.

§ 3. Dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre des parties, une facture de clôture est 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 est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.

Si 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 est libérée dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.

§ 4. Les factures de régularisation et de clôture à destination des clients résidentiels se limitent à une page recto-verso, et les mentions qu'elles contiennent sont organisées par rubriques.

Wallex - Le droit en Wallonie

La face recto de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

1° l'identification du fournisseur, avec indication de son adresse et de son numéro d'entreprise;

2° l'identification du client, avec son adresse de facturation

3° le numéro de la facture et sa date;

4° l'identification du contrat et de sa durée (pour les contrats à durée déterminée complétés avec la date), et, le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social;

5° l'indication des mentions suivantes :

a) le type de facture : régularisation ou clôture, de tout vecteur énergétique concerné par la facture;

b) l'adresse de livraison;

c) la date de début et de fin de la période de relevé, les index correspondants à cette période de relevé en précisant si ceux-ci sont estimés ou non lorsque cette information relative au caractère estimé de l'index a été fournie par le gestionnaire de réseau de distribution, la consommation, le cas échéant décliné selon le type de comptage (jour/nuit, exclusif nuit), le nombre de jours couverts par le relevé et la consommation totale par vecteur énergétique;

6° le montant total qui est dû pour la période relevée, le total des acomptes facturés et le solde à payer ou à rembourser;

7° le montant du nouvel acompte qui est facturé et la prochaine date d'échéance de cet acompte, sauf si le client dispose d'un compteur à budget actif;

8° les coordonnées du service clientèle du fournisseur dont le numéro de téléphone et le courriel;

9° le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire de réseau de distribution que le consommateur peut contacter en cas de panne ou d'odeur de gaz;

10° le cas échéant, l'adresse internet de la zone client digitale sur laquelle le consommateur peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais.

Concernant l'alinéa 2, 4°, lorsque le tarif social n'est pas valable pour l'ensemble de la période couverte par la facture, celle-ci précise la période exacte pour laquelle ce tarif est valable. La mention portant sur l'identification du contrat et de sa durée ne s'applique pas en cas de fournisseur social;

Concernant l'alinéa 2, 6°, pour chaque montant, la facture précise :

1° le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise;

2° la date limite pour le payement ou le remboursement;

3° le numéro de compte vers lequel le paiement ou le remboursement est effectué;

4° la communication structurée à indiquer pour le paiement;

5° les modalités de paiement : virement ou domiciliation.

La face verso de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

Wallex - Le droit en Wallonie

1° le numéro EAN et le numéro du compteur du point d'accès;

2° la dénomination précise du contrat de fourniture avec un renvoi vers la zone client digitale ou vers une annexe de la facture pour plus d'informations;

3° les coordonnées du service de médiation pour l'énergie dont l'adresse, le numéro de téléphone, le site web et le courriel;

4° les montants des différentes composantes de la facture suivantes :

a) la composante énergie;

b) la composante distribution;

c) la composante transport;

d) la composante taxe et surcharge;

5° la mention qu'il est possible que certains acomptes déjà facturés ne soient pas encore payés, sauf pour les clients disposant d'un compteur à budget;

6° un aperçu comparatif de la consommation du client;

7° le renvoi vers le site internet de l'Administration permettant d'obtenir des sources d'information publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie;

8° sauf pour les clients facturés au tarif social, l'adresse internet de la page du site de la CREG sur laquelle le consommateur peut comparer son contrat avec les offres des différents fournisseurs d'énergie, ainsi que l'adresse internet du simulateur tarifaire de la CWaPE;

9° la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de faire appel au CPAS ou à des associations sociales.

Concernant l'alinéa 5, 4°, pour chaque composante, il est précisé le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise.

Concernant l'alinéa 5, 6°, l'perçu comparatif reprend au minimum les données de la période décomptée et des deux périodes antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur, agrégées sur base annuelle. Cet aperçu peut être présenté sous forme de graphique. - AWG du 02 mai 2019,art.11)

(Par dérogation aux alinéas 1 er, 2 et 5 et ce jusqu'à une date fixée par le Ministre de l'Energie, les mentions obligatoires des factures de régularisation et de clôture à destination des clients résidentiels ne sont pas tenues d'être organisées en rubriques telles que visées par le présent arrêté et peuvent figurer indifféremment sur le recto ou le verso de ces factures et également sur plusieurs pages. - AWG du 16 décembre 2021,art.2)

Art. *7* bis .
(Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur des informations plus détaillées ou des explications complémentaires à propos des informations reprises sur sa facture, notamment s'il s'agit d'une facture réelle ou estimée et pour quel index, la valeur des éventuels

Wallex - Le droit en Wallonie

paramètres d'indexation, la mention des différents tarifs appliqués au cours du contrat et le nombre de KWh. Le client peut demander ces informations pour la facture en cours ainsi que pour celles à venir. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours ouvrables, la réponse à sa demande. La procédure prévue en cas de non -paiement est suspendue par le fournisseur jusqu'à la réception des informations demandées par le client. - AGW du 15 décembre 2022, art.66)

Art. *7ter*.
((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.67)

Art. 8.
(Lorsque le fournisseur ou le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau lorsqu'il alimente le client à titre temporaire conformément au décret alimente un client résidentiel équipé d'un compteur à budget où dont la fonction de prépaiement est activée :

1° dans le cas d'un compteur à budget fonctionnant avec un système de cartes rechargeables pouvant être alimentées via le système visé à l'article 18, il fournit à son client la page d'un site internet où il pourra visualiser la liste des lieux de rechargement de la carte de son compteur à budget ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse mail où il pourra demander qu'on lui communique cette information sans frais,, en précise les modalités d'alimentation ainsi que les mesures de protection sociales liées à la fonction de prépaiement visées à l'article 17bis 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 ;

2° dans le cas d'un compteur communicant : il indique à son client les différentes modalités de rechargement et les différentes fonctionnalités liées au prépaiement, ainsi que les mesures de protection sociales liées à la fonction de prépaiement telles que visées à l'article 17bis du décret. Le fournisseur lui fournit également la page d'un site internet où il pourra visualiser la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse mail où il pourra demander qu'on lui communique sans frais cette liste. - AGW du 15 décembre 2022, art. 68)

Wallex - Le droit en Wallonie

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 *(et au guichet unique visé à l'article 47quinquies du décret électricité - AGW du 15 décembre 2022, art.69)* dans le cadre de leurs missions.

Art. 9.
(Le fournisseur est tenu d'informer immédiatement le gestionnaire de réseau, en cas de suspicion d'une anomalie, d'une manipulation au niveau du raccordement ou de non conformité de celui-ci et de solliciter l'intervention du Gestionnaire de réseau pour constater la manipulation et/ou la non conformité. Le gestionnaire de réseau applique les dispositions prévues à l'article 22. - AGW du 15 décembre 2022, art. 70)

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. 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).

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

Art. 11.
((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.71)

Art. 12.
(Après avis de la CWaPE, le Ministre détermine les mentions supplémentaires à libeller sur les documents visés à l'article 7. - AGW du 15 décembre 2022, art.72)

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 1er, 2°.

Wallex - Le droit en Wallonie

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.
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.
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. *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.74)*

§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.

(... - abrogé par AGW du 19 juillet 2018)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 17bis.
(Le gestionnaire du réseau de distribution active la fonction de prépaiement chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande. En cas de demande par téléphone, le fournisseur envoie une confirmation écrite par mail ou par courrier au client, ou l'informe directement via tout support durable.

Le gestionnaire de réseau de distribution active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours.

Le gestionnaire de réseau de distribution notifie au fournisseur le relevé du compteur effectué lors de l'activation de la fonction de prépaiement, s'il échet. - AGW du 15 décembre 2022, art.75)

Art. 17ter.
(§ 1 er. Au plus tard sept jours avant toute activation de la fonction de prépaiement, le gestionnaire de réseau de distribution adresse par courrier au client les informations suivantes :

1° la date d'activation de la fonction de prépaiement ;

2° l'explication relative aux différents modes de rechargement, à l'utilisation de la plateforme de prépaiement et la manière d'obtenir la liste des emplacements des bornes de paiement permettant le prépaiement de son énergie ;

3° les périodes de non-interruption visées au paragraphe 3 ;

4° les différents modes d'information relatifs au crédit initial visé au paragraphe 2 ainsi qu'au solde restant, en ce compris le crédit de secours visé au paragraphe 4 ;

5° l'alerte en cas d'atteinte du seuil fixé au paragraphe 4 ;

6° la possibilité pour l'utilisateur de mettre un terme au système de prépaiement, à tout moment et sur simple demande si le prépaiement a été activé volontairement et si le client n'avait pas de dette envers son fournisseur au moment de l'activation ;

7° les coordonnées du service compétent du gestionnaire de réseau de distribution et du fournisseur à l'origine de la demande pour fournir de plus amples informations ;

8° les conséquences du placement du compteur communicant et de l'activation de la fonction communicante en termes de protection des données à caractère personnel.

§ 2. Un crédit initial d'un montant de minimum vingt euros est disponible par défaut lors de toute activation de la fonction de prépaiement. Ce crédit est à charge du client. Le Ministre peut adapter ce montant en fonction de l'évolution des prix de l'énergie et de l'inflation éventuelle proportionnellement à celles-ci.

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution n'interrompt pas la fourniture de gaz résultant de l'utilisation de la fonction de prépaiement par un utilisateur du réseau pendant la semaine entre seize heures et huit heures ou durant les week-ends, du vendredi à seize heures au lundi à huit heures.

Les jours fériés légaux sont assimilés à des jours de week-end pour l'application de la présente disposition.

§ 4. Lorsqu'un client dispose d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée et que son crédit disponible passe sous le seuil de cinq euros, le client en est averti par tout moyen jugé approprié par le gestionnaire de réseau de distribution.

La fonction de prépaiement permet au client de fixer un seuil complémentaire différent de celui visé à l'alinéa 1 er.

Lorsque le crédit disponible est épuisé, le client peut activer la procédure d'octroi d'un crédit de secours. Ce crédit de secours est de quinze euros. Le Ministre peut adapter ce montant en fonction de l'évolution des prix de l'énergie et de l'inflation éventuelle proportionnellement à celles-ci.

§ 5 La consommation d'électricité de gaz durant les périodes visées au paragraphe 3, alinéas 1 er et 2, ainsi que la consommation relative au crédit de secours restent à charge du client et les frais en résultat sont récupérés sur les prochains rechargements effectués. - AGW du 15 décembre 2022, art.76)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 18.

§1er. En concertation avec la CWaPE et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux *(de distribution - AGW du 15 décembre 2022, art.77)* sont responsables de la conception, de la mise en oeuvre et de l'exploitation d'un système commun *(et gratuit - AGW du 15 décembre 2022, art.77)* 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.

(*§ 3. Les gestionnaires de réseaux de distribution sont responsables de la conception, de la mise en oeuvre et de l'exploitation d'un système de rechargement commun et gratuit pour les clients disposant d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée. Ce système est valable sur l'ensemble du territoire et permet au minimum pendant les heures ouvrables ou pendant les plages horaires offrant un service reconnu équivalent estimé par la CWaPE, le rechargement du compteur dans chaque commune.*
Les gestionnaires de réseaux de distribution développent et proposent différentes modalités de rechargement gratuit, dont au minimum, la possibilité d'une solution permettant le rechargement aux publics n'ayant pas accès aux outils numériques, ainsi que par tout procédé permettant un rechargement à distance et effectif dans l'heure. - AGW du 15 décembre 2022, art.77)

Wallex - Le droit en Wallonie

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. *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.78)*

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. 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 *(et au guichet unique visé à l'article 47 quinquies du décret électricité - AGW du 15 décembre 2022, art.79)* 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.
(Conformément à l'article 31ter/1, § 2, du décret, le gestionnaire de réseau peut procéder à la coupure du point de fourniture, sans autorisation du juge de paix, si elle est requise au motif de la sécurité des biens ou des personnes ou si le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé. La coupure du point de fourniture ne peut durer au-delà du temps strictement nécessaire à la remise en état des installations, sans préjudice des autres voies de recours possibles pour le gestionnaire de réseau. - AGW du 15 décembre 2022, art.80) (*le cas échéant - AGW du 15 décembre 2022, art.80)* 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.

(*((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.80)*

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 (des articles 23bis et 40bis, - AGW du 15 décembre 2022, art.81)) en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour ce code à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent, *(*le gestionnaire du réseau de distribution - *AGW du 15 décembre 2022, art.81)* procède sans délai à la coupure du raccordement.

Art. 23bis.

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.

Wallex - Le droit en Wallonie

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 *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.82)*.
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 *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.82)*, 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.
((...) - AGW du *15 décembre 2022*, art. 82)

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.
§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.

Wallex - Le droit en Wallonie

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.
(Les gestionnaires de réseau de distribution transmettent - AGW du 15 décembre 2022, art.83) 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.

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°d'imprimer et de diffuser tout document déterminé par le Ministre relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie ou (aux marchés - AGW du 15 décembre 2022, art.84) 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 ;

Wallex - Le droit en Wallonie

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 visél'article 51 bisdu décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

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

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

Section 4
"En matière de protection de l'environnement" (AGW du 29 mars 2018)

Art. 29ter à septies.

*"**Art. 29ter**. Le gestionnaire de réseau de distribution installe et exploite une cabine d'injection de gaz issu de sources d'énergie renouvelables, dénommé ci-après gaz SER, à la demande du producteur de ce gaz. Cette cabine comprend au minimum une installation de contrôle de qualité, de détente, d'odorisation, de comptage et d'injection. Cette cabine servira exclusivement à l'injection de gaz SER.*
Le gestionnaire de réseau de distribution met à la disposition du producteur de ce gaz, au niveau de la cabine, les données du contrôle de qualité et de comptage. Le producteur de gaz SER met à disposition du gestionnaire de réseau de distribution au niveau de son point de contrôle, les données du contrôle de qualité et de comptage du gaz SER qu'il produit.
À la demande du producteur, le gestionnaire de réseau de distribution, en collaboration avec le gestionnaire de réseau de transport le cas échéant, remet une offre pour un poste de rebours, s'il est techniquement possible, vers un réseau de pression supérieure permettant d'absorber la quantité de gaz SER excédentaire injectée dans un réseau de pression inférieure, lorsque les consommations estimées sur ce réseau de pression inférieure sont insuffisantes pour permettre les injections prévues par le producteur.
Le gestionnaire de réseau de distribution répercute les coûts:
1°d'exploitation, en ce compris les coûts opérationnels éventuels liés au rebours vers un réseau de pression supérieure, au producteur sur la base d'un tarif périodique préalablement approuvé par la CWaPE;
2°d'installation de la cabine à l'ensemble des consommateurs.

***Art. 29quate**r. Sur la base des capacités techniques et de la consommation locale de son réseau, le gestionnaire de réseau de distribution propose un contrat de raccordement pour l'injection de gaz SER au producteur de ce gaz.*
Le contrat visé à l'alinéa 1er comprend au minimum:
1°la capacité de production de l'installation ainsi que le volume de production annuelle de gaz SER estimé par le producteur;
2°le niveau de pression du gaz SER à l'entrée de la cabine d'injection et sa valeur minimale garantie par le producteur;
3°une estimation par le gestionnaire de réseau de distribution des débits horaire injectables depuis le point d'injection du producteur;
4°les caractéristiques du gaz SER produit, ainsi que les fréquences et modes d'analyse;
5°une description des intrants attendus et du processus de production du gaz SER;
6°la référence à une liste positive d'intrants autorisés, d'un point de vue technique, ainsi que de leur proportion maximale autorisée dans le mélange d'intrants. Cette liste d'intrants pourra se baser sur une liste de référence commune à l'ensemble des gestionnaires de réseaux de gaz approuvée par le Ministre après avis de la CWaPE et du Comité Transversal Biomasse. En l'absence d'une telle liste de référence, la liste d'intrants figurant au contrat sera établie d'un commun accord entre le gestionnaire de réseau et le producteur de gaz SER. De même, en fonction de certaines configurations particulières du réseau, le gestionnaire de réseau pourra, après motivation, s'écarter de la liste de référence;
7°les modalités de communication entre le producteur et le gestionnaire de réseau de distribution en ce qui concerne les périodes de non injection du producteur de gaz SER et d'indisponibilité de réseau;
8°les coûts de raccordement, en ce compris les coûts éventuels liés au rebours vers un réseau de pression supérieure.
Toute modification du processus de production, tout intrant non repris dans la liste positive évoquée ci-

Wallex - Le droit en Wallonie

dessus ainsi que tout dépassement de la proportion maximale autorisée doit être notifié préalablement par le producteur au gestionnaire de réseau, à la CWaPE et fera l'objet d'une modification de contrat. En l'absence de notification préalable, le gestionnaire de réseau de distribution peut suspendre l'injection jusqu'à la modification du contrat.
Le modèle de contrat est soumis à la CWaPE pour approbation. Les contrats, conformes à ce modèle, conclus effectivement entre les parties sont notifiés à l'Administration et à la CWaPE pour information.

Art. 29quinquies. *Tout producteur injectant du gaz SER transmet à la CWaPE pour le 15 février de chaque exercice, le bilan annuel de l'année précédente et l'état de la situation financière de l'activité comprenant les informations relatives à la production de gaz SER de l'année précédente, aux coûts d'exploitation et d'investissement. La CWaPE détermine, en concertation avec l'Administration, le format et le contenu de ce rapport.*

Art. 29sexies. *Le producteur garantit la qualité du gaz SER qu'il souhaite injecter dans le réseau. La qualité du gaz SER produit en vue de son injection est égale ou supérieure aux prescriptions relatives à la qualité minimale du gaz SER établies par Synergrid, approuvées et publiées par la CWaPE.*

Art. 29septies. *La CWaPE adresse au Gouvernement, pour le 30 juin de chaque exercice, un rapport annuel relatif à l'évolution des projets d'injection de gaz SER pour l'exercice précédent.*
Le rapport visé à l'alinéa 1er:
1°intègre le potentiel de développement d'unités d'injection en fonction de la capacité des réseaux de distribution et de transport;
2°analyse l'équilibre du marché à la lumière de la balise suivante:
le coût total d'installation des cabines d'injection de gaz SER n'entraine pas un dépassement de plus de 0,3 % du revenu total des gestionnaires de réseau de distribution, pour l'activité de distribution de gaz naturel en Région wallonne, sur base annuelle.
Dans les conclusions du rapport visé à l'alinéa 1er, la CWaPE propose, en cas de non-respect de la balise, une adaptation du mécanisme de soutien aux cabines d'injection pour les futures installations". (AGW du 29 mars 2018, art. 2)

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 31ter du décret, le gestionnaire du réseau de distribution fournit du gaz au tarif social au client protégé.

Le cas échéant, 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.

(Le gestionnaire de réseau informe le client dans les meilleurs délais de la reprise en tant que fournisseur social et des conséquences de celle-ci. Le gestionnaire de réseau de distribution doit notamment préciser au client protégé les modalités d'activation de l'aide hivernale et les impacts de celle-ci sur son tarif. - AGW du *15 décembre 2022*, art.85)
§ 2.Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur (social - AGW du 15 décembre 2022, art.85) du client protégé.
§ 3. Pour les clients protégés visé à l'article 31bis, § 1er, 2°, et § 2, du décret et sauf si le client demande

à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci" (AGW du 19 juillet 2018).

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.

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.

(§ 1erbis. "Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 31bis, § 1er, 2°, (et §2 *- AGW du 02 mai 2019, art. 14) du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 31bis, § 1er, 2°, (* et §2 *- AGW du 02 mai 2019, art.14) vdu décret, et les dispositions prévues dans les décrets, il a transmis sa demande à son gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur communique les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution au client" - AGW du 19 juillet 2018, art. 42)*

§ 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.

§ 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 alimenté par le fournisseur social perd sa qualité de client protégé, le fournisseur social l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Cette invitation informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur social dans les cinq jours, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront communiqués au CPAS dans les dix jours. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration du délai de deux mois, le fournisseur social peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à l'analyse de la situation du client. Dans le cas où la coupure du client est envisagée par la commission locale pour l'énergie, le fournisseur social saisit le juge de paix en vue de demander la suspension de la fourniture de gaz. - AGW du 15 décembre 2022, art.86)*

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 *(téléphoniques, courriel et postales - AGW du 15 décembre2022, art. 87)* 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, *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.87),* ainsi que les coordonnées *(téléphoniques, électroniques et postales*

Wallex - Le droit en Wallonie

- *AGW du 15 décembre 2022, art.87)* de ces organismes - *AGW du 02* mai 2019, art. 15); *(Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné. - AGW du 15 décembre 2022, art.87)*

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 2018) ;*

(3° - AGW du 02 mai 2019, art. 15)

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.
(5° le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées. - AGW du 15 décembre 2022, art.87)

§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.

"§ 3 Les échéances prévues au § 1er ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section. Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement. Cette règle ne peut toutefois pas s'appliquer si un plan de paiement est conclu et respecté par le client" (AGW du 19 juillet 2018, art 43).

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)*;

Wallex - Le droit en Wallonie

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. 33bis à quater.

Art. 33bis.

(§ 1 er. Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client.

§ 2. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, l'adaptation proposée par le médiateur de dettes agréé ou le CPAS, dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine, du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur est analysée par celui-ci. Dans le cas où le fournisseur refuse la proposition du CPAS ou du médiateur de dette agréé, il le justifie de manière argumentée au vu du cas rencontré.

§ 3. A la demande du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues le temps de l'analyse socio-budgétaire et de la négociation d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, qui ne peuvent pas excéder trente jours, par le CPAS ou par le médiateur de dettes agréé.

§ 4. Si le client fait part de sa demande de conclusion d'un plan de paiement par le biais du formulaire prévu aux articles 33 et 34, il peut soumettre une proposition de plan de paiement au fournisseur conjointement au renvoi du formulaire. Dans le cas où le plan de paiement est conclu par téléphone, le fournisseur le confirme par écrit au client. L'absence de réaction du fournisseur dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la proposition du plan de paiement du client signifie, dans le chef du créancier, une acceptation du plan qui a été proposé. Le refus du fournisseur d'accepter le plan de paiement doit être notifié par écrit, contenir une contre-proposition de plan de paiement.

A défaut d'une proposition de plan de paiement, par le client conjointement au renvoi du formulaire, le fournisseur propose au client un plan de paiement dans un délai de dix jours après la réception du formulaire.

Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur conformément aux points 1° et 2°.

La procédure applicable en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue durant la négociation du plan de paiement, et ce jusqu'à l'échéance du délai de quinze jours accordé au client pour faire part au fournisseur de sa demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur tel que visé au 3°. Le fournisseur peut suspendre les délais prévus dans la procédure de non-paiement ou de défaut de paiement au-delà de ce délai s'il le juge opportun.

§ 5. Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par écrit par le fournisseur.

§ 6 Tout non respect du plan de paiement est notifié au client par écrit par le fournisseur. - AGW du 15 décembre 2022, art.89).

Art. 33ter. *Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non paiement ou (de défaut de paiement, en ce compris pendant*

Wallex - Le droit en Wallonie

la procédure de recouvrement amiable, - AGW du 15 décembre 2022, art.90) ne pourra excéder la somme des composantes suivantes:
1°le solde restant dû sur les factures échues;
2°l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal;
3°les éventuels frais de recouvrement pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie.
(par dérogation au 3°, des frais de recouvrement pour impayés ne s'appliquent pas à un client protégé régional alimenté par le fournisseur social. - AGW du 15 décembre 2022, art.90).

(Une fois que la procédure en Justice est intentée, des frais de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas être réclamés.

Toute clause pénale est interdite, même si le cumul de celle-ci avec les frais liés aux courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement n'excède pas 55 euros. - AGW du 15 décembre 2022, art. 90)

Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre de la procédure prévue aux articles 32 à 35 du présent arrêté.

Art. 33quater. *La cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers de celles-ci ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client" (AGW du 19 juillet 2018, art. 44 à 47)*

(Art. 33quinquies. § 1 er. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur accepte, il lui communique un formulaire de requête conjointe complété pour la partie qui lui est relative dans les plus brefs délais. Le client est tenu de remplir, signer et renvoyer le formulaire de requête conjointe au fournisseur dans un délai de sept jours ouvrables après la réception du modèle de requête conjointe communiqué par le fournisseur. Le fournisseur introduit le dossier auprès du juge de paix dans les plus brefs délais après la réception des documents complétés par le client. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue à partir de la demande de dépôt de requête conjointe par le client et jusqu'à la décision du juge de paix. Dans le cas où le client ne renvoie pas le formulaire de requête conjointe complété dans un délai de sept jours ouvrables, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend.

§ 2. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur refuse le dépôt de la requête conjointe, le fournisseur est tenu d'informer le client de l'absence de suivi de sa demande de dépôt de la requête conjointe et de proposer un plan de paiement raisonnable au client dans les plus brefs délais. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son accord ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur. Au-delà de ce délai de quinze jours, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend. Par dérogation, conformément à l'article 31ter/1 paragraphe 1 er alinéa 2 du décret, les dispositions prévues à l'article 34bis, § 1 er, 1°, ne s'appliquent pas. - AGW du 15 décembre 20222, art. 91)

(Art. 33sexies. § 1 er. Si le client demande l'activation du prépaiement par le biais du formulaire prévu aux articles 33 et 34 du présent arrêté, le fournisseur adresse une demande d'activation du prépaiement au gestionnaire de réseau. La procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement est suspendue.

§ 2. Le gestionnaire de réseau active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. Le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours.

Wallex - Le droit en Wallonie

§ 3. Si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, le gestionnaire de réseau en informe le fournisseur et annule la procédure d'activation du prépaiement. Dans ce cas, la procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement reprend en l'état. Les dispositions prévues à l'article 34ter § 1, 1°, ne s'appliquent pas.

§ 4. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement des délais d'activation de la fonction de prépaiement visés à l'alinéa 2. - AGW du 15 décembre 2022, art. 92)

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

Art. 34.

(Art. 34. § 1 er. Le fournisseur informe le client par courrier qu'il est en défaut de paiement lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de mise en demeure visé à l'article 33, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 33bis, 33quinquies et 33sexies, le client n'a pas soit :

1° acquitté le montant de la facture impayée ;

2° demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;

3° conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;

4° demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

L'une de ces conditions suffit pour que le client ne soit pas déclaré en défaut de paiement.

A l'exception des clients protégés qui ne sont pas alimentés par le fournisseur social, le formulaire visé à l'annexe 1 reest joint au courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 31ter du décret.

Le courrier de déclaration de défaut de paiement reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit de négocier un plan de paiement raisonnable et l'informe de son droit de se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. 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, au sens de l'article 2, 37°, du décret.

Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 31bis § 1 du décret électricité. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences en ce qui concerne l'aide hivernale. Le Ministre détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent. - AGW du 15 décembre 2022, art. 93)

(§2. Conformément à l'article 31ter paragraphe 2 alinéa 4 du décret, le courrier de déclaration de défaut de paiement informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours à

Wallex - Le droit en Wallonie

dater de la réception du courrier de déclaration de défaut de paiement, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront notifiés au CPAS, pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, d'aides financières ou de mesures de guidance telles que visées par la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 et la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies - AGW du 15 décembre 2022, art. 93)

(§3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais. - AGW DU 15 décembre 2022, art. 93)

(§ 4. Quelle que soit la solution choisie par le client résidentiel via le formulaire, cette solution ne fait pas obstacle à la possibilité, pour le consommateur, de conclure un plan de paiement à tout moment. - AGW du 15 décembre 2022, art. 93)

§5. (*... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018*)
§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.

Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1er".

NDLR : l'article 94 de l'AGW du 15 décembre 2022 intègre un article 34ter. Il n'existe cependant pas d'article 34bis.

Art. 34ter.

(§ 1 er. Lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 31ter du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 33bis, 33quinquies et 33sexies, le client n'a pas réagi conformément à l'article 34, § 1, 1°, 2°, 3° et 4°, le fournisseur :

1° 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 placement de compteur à budget ou d'activation de la fonction de prépaiement chez le client.

Il informe le client par courrier de la demande de placement ou d'activation et de la possibilité de refuser le placement ou l'activation et des moyens pour le signifier tels que prévus au § 5 ;

2° ou saisit le juge de paix pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement, la résiliation du contrat de fourniture.

§ 2. Si le client entrave l'activation du prépaiement, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d''activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave l'activation du prépaiement.

§ 3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais.

Wallex - Le droit en Wallonie

§ 4. Dans la cadre de l'activation de la fonction de prépaiement, si l'utilisateur ne peut pas être présent pour le placement, il peut soit désigner une personne afin de le représenter, soit convenir d'une modification du jour et de la plage horaire. Dans ce cas, le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les cinq jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

§ 5. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. Le gestionnaire de réseau de distribution active la fonction de prépaiement au plus tard quinze jours ouvrables après la réception de la demande par le gestionnaire de réseau de distribution lorsque le compteur communicant est déjà placé chez le client, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. La durée entre la date de la réception de la demande d'activation de la fonction de prépaiement et la date d'activation de celle-ci ne peut pas excéder quarante jours.

Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement des délais d'activation de la fonction de prépaiement et de placement de compteurs communicants visés à l'alinéa 1 er.

§ 6 Le client peut notifier son refus d'activation de la fonction de prépaiement par téléphone ou par mail ou par courrier au fournisseur. Le fournisseur annule la demande d'activation du prépaiement auprès du gestionnaire de réseau.

Est considérée comme entrave à l'activation du prépaiement le fait que le client soit absent au moment du deuxième passage du gestionnaire de réseau ou lorsqu'il refuse de donner accès au compteur au gestionnaire de réseau. - AGW du 15 décembre 2022, art.94)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 35.

Art. 35. § 1 er. Concomitamment à la signification par le fournisseur du jugement au client, le fournisseur informe le CPAS du client par écrit ou par voie électronique sa décision de procéder à l'exécution de ce, sauf si le client a précédemment refusé la communication de ses coordonnées en application de l'article 34, § 2.

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 34bis, §§ 4 et 5, s'appliquent. Si, à la suite de la décision du juge de paix, le client entrave le placement d'un compteur communicant, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur peut saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave le placement du compteur communicant ou lorsque son placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable.

§ 3. Lorsque le plan de paiement imposé au client sur décision du juge de paix n'est pas respecté ou en cas de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance alors qu'un plan de paiement a été imposé sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture.

§ 4. Lorsque le contrat de fourniture est résilié sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les articles 10 et 23 s'appliquent.

§ 5 Dans le cas d'une résiliation du contrat, le fournisseur en informe le gestionnaire de réseau et le client. Dans l'information adressée au client, il précise le délai endéans lequel il doit choisir un nouveau fournisseur pour éviter la suspension de son alimentation. Le cas échéant, cette information est jointe à la signification du jugement.

§ 6 Dans le cas où le juge de paix décide de la résiliation du contrat de fourniture, sans préjudice des éléments de la décision du juge, les frais de suspension de l'alimentation et de rétablissement sont à la charge du client s'il n'a pas choisi de nouveau fournisseur dans le délai précisé dans le courrier visé au § 5 et s'il a été jugé en tort par le juge. - AGW du 15 décembre 2022, art. 94)

Art. 36.

§ 1er. Les dispositions de l'article 17, *(§ 2 - AGW du 15 décembre 2022, art. 96)*, sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 34, § 1er.
§ 2 ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art. 96)
§ 3 [...- *AGW du 19 juillet 2018, art. 50*]

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.

"Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acompte" (AGW du 19 juillet 2018)

(Art. 37bis. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment de l'activation de la fonction de prépaiement, en ce compris les frais de procédure antérieurs à l'activation de la fonction de prépaiement. Le recouvrement de cette dette ne peut pas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure à l'activation de la fonction de prépaiement.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes. - AGW du 15 décembre 2022, art. 97)

Art. 38.

(Art. 38. La désactivation du compteur à budget ou de la fonction de prépaiement peut être demandée à tout moment par le client à son fournisseur. S'il n'a pas de dette liée à sa consommation de gaz vis-à-vis de son fournisseur actuel, ou si la demande d'activation du prépaiement a été formulée volontairement par le client, en dehors d'une procédure de non paiement et en l'absence de dette du client vis-à-vis de son fournisseur, le fournisseur est tenu de transmettre la demande au gestionnaire de réseau dans les sept jours. La désactivation de la fonction de prépaiement est gratuite pour le client. - AGW du 15 décembre 2022, art.98)

Art. 39.

(Art. 39. § 1 er. La procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des

Wallex - Le droit en Wallonie

parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par écrit au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

A la réception du paiement complet permettant l'apurement de la dette par le fournisseur, ce dernier est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de la réception dudit paiement.

A partir de la conclusion d'un accord concernant un plan de paiement de la dette, le fournisseur est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de l'accord intervenu.

Sur avis de la CWaPE, le Ministre détermine la procédure d'annulation des procédures par le fournisseur auprès du gestionnaire de réseau.

§ 2. Le CPAS est responsable du traitement des données à caractère personnel communiquées par le fournisseur afin de prendre contact avec les clients concernés en vue de leur permettre de bénéficier de son assistance. Le gestionnaire de réseau est responsable du traitement des données à caractère personnel communiquées par le fournisseur afin d'informer les clients protégés concernés de leur transfert et des conséquences que ce transfert implique.

§ 3. Sans préjudice d'autres dispositions prévues par la loi ou le Code Civil, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées au-delà d'une année après la fin de l'accompagnement par le CPAS ou la fin de l'octroi du statut de client protégé. - AGW du 15 décembre 2022, art.99)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 40.

(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.

*(La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire du réseau de distribution. - AGW du 02 mai 2019, art.*17*)*

Section 3bis
"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. 40bis.

"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 (ou pour lequel la fourniture est suspendue à la suite d'une décision du juge de paix - AGW du 15 décembre 2022, art. 100) durant cette même période et qui, au terme du contrat (du délai de supension - AGW du 15 décembre 2022, art. 100) ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.
A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1 er, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information.
La fourniture 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 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".

Wallex - Le droit en Wallonie

Section 3ter
(Contestation auprès du Service régional de médiation. - AGW du 15 décembre 2022, art.101)

Art. 40bis/1.

"(Suite à - AGW du 02 mai 2019, art. 18*) la mise en demeure visée à l'article 33, le client peut contester la procédure de placement du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.*
La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.
(Dans les dix jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30, le - AGW du 02 mai 2019, art. 18*) service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS"*

Art. 40bis/2.

(Au cours de la procédure applicable en cas de non-paiement et de la procédure de défaut de paiement, le client peut contester lesdites procédures, telles que la procédure d'activation de la fonction de prépaiement, et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie.

La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Le Service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS. - AGW du 15 décembre 2022, art.102)

Art. 40bis/3.

(§ 1 er. La suspension d'alimentation réalisée dans le cadre d'une résiliation de contrat signifiée par le fournisseur au client ou dans le cadre d'une résiliation de contrat décidée par le juge de paix lors d'une procédure de défaut de paiement ne peut avoir lieu durant la période hivernale ;

§ 2. Dans le cas où la résiliation du contrat est décidée par le juge de paix, au lendemain de la date effective de cessation du contrat, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation. La fourniture de gaz au client résidentiel 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 finaux 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

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution informe le client de la reprise du point de fourniture et des démarches à entreprendre. Il le prévient de la date à laquelle une suspension d'alimentation sera opérée si le gestionnaire de réseau n'a pas reçu de confirmation d'un nouveau contrat.

§ 4. Dans le cas où le client concerné par la résiliation de contrat du fournisseur commercial est un client protégé, il peut communiquer au gestionnaire de réseau les éléments attestant de son statut et demander la prise en charge de son alimentation par le fournisseur social.

§ 5. Le Ministre détermine les modalités d'application de cette fourniture et les obligations qui en découlent. - AGW du 15 décembre 2022, art.102)

Chapitre IV/1
« Obligations de service public en matière de conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique" (AGW du 25/01/2018, art.1er).

Art. 40ter.
"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;

Wallex - Le droit en Wallonie

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,..." (AGW du 25/01/2018, art.1er)

Art. 40quater.
§1er. 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 1er 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 détendeur 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 1er 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 1er 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:

Wallex - Le droit en Wallonie

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." (AGW du 25/01/2018, art.1er).

Art. 40quinquies.
§1er. 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 1er 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 1er 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 (*treize mois - *AGW du 02 mai 2019, art.* 19 *) 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 1er ou 2, le fournisseur intègre le client concerné dans son plan de communication concernant la conversion des réseaux de gaz L au gaz H." (AGW du 25/01/2018, art.1er).

Art. 40sexies.
" §1er. 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 1er dans les trente jours suivant

Wallex - Le droit en Wallonie

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 1er, 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. » (AGW du 25/01 /2018, art.1er).

Chapitre V
Contrôle de la CWaPE

Art. 40septies.
(La CWaPE approuve les modèles des factures d'acompte, de décompte et de clôture transmis par chaque fournisseur en ce qui concerne les informations de nature régionale. - AGW du 15 décembre 2022, art. 104)

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.
*(*Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau *(de distribution - AGW du 15 décembre 2022, art.105)* transmettent à la CWaPE un rapport reprenant les données agrégées qui sont nécessaires à l'exécution des missions de cette dernière. La liste et la définition de ces données, ainsi que le modèle de rapport à utiliser sont établis par la CWaPE après consultation des fournisseurs et des gestionnaires de réseau et sont communiqués aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux au minimum six mois avant la date ultime de remise du rapport par ceux-ci, à défaut d'un autre accord entre la CWaPE et les fournisseurs et gestionnaires de réseau quant au délai. En matière de Protection des données, la CWaPE est responsable des données à caractère personnel qu'elle traite dans l'exécution de ses missions et pourra les conserver durant un maximum de 10 ans. - *AGW du 02 mai 2019, art.* 20*)*

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 (e*t quant aux procédures menées devant le juge de paix dans le cadre d'un défaut de paiement - AGW du 15 décembre 2022, art.106).*

Chapitre VI
Dispositions transitoires et finales

Art. 44.
(... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018, art. 57)

Art. 45.

Wallex - Le droit en Wallonie

(... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018, art. 57)

Art. 45bis.
(... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018, art. 57)

Art. 45 quater.
"§1er. Par dérogation aux articles 40 quater, §3, alinéa 1er, et §4, alinéa 1er, 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 1er, 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 1er, 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 1er, 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 1er, 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 1er, 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"
(inséré par AGW du 25/01/2018, art. 2)

Art. *45* ter .
(... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018, art. 57)

Art. 46.
(... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018, art. 57)

Art. 47.
(... -abrogé par AGW du 19 juillet 2018, art. 57)

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

(Annexe 1 à l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars relatif au obligations de service public dans le marché du gaz

FORMULAIRE À RETOURNER COMPLÉTÉ À [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]

***PRÉNOM** : NOM :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
NUMÉRO DE CLIENT CHEZ
***[FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]** : [INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]*
***NUMÉRO DU CODE EAN** :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
***ADRESSE POSTALE** :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]A
***ADRESSE EMAIL** :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
***TÉLÉPHONE** :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
Ce formulaire vous permet de signifier à votre fournisseur la ou les solutions que vous souhaitez mettre en œuvre pour rembourser votre dette.

*Les solutions marquées par un ***** ne peuvent pas être appliquées en même temps.*

Vous pouvez renvoyer le formulaire à l'adresse suivante :
***Choisissez un élément.** [ADRESSE POSTALE FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]*
ou par courriel :
***Choisissez un élément.** [ADRESSE EMAIL FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL].*

Ce formulaire peut également être complété en ligne sur le site Internet de :
Choisissez un élément. [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL] : [URL].
En renvoyant ce formulaire complété, vous vous engagez à mettre en œuvre les mesures nécessaires dans les plus brefs délais. Le seul renvoi du formulaire ne suspend pas la procédure prévue en cas de non paiement ou de défaut de paiement. Si vous contestez une partie de la dette, vous pouvez le signaler à votre fournisseur.
Une explication détaillée de toutes ces possibilités se trouve sur le site : www.wallonie.be/defaut-de-paiement
VEUILLEZ COCHEZ LA OU LES MESURES AUXQUELLES VOUS FAITES APPEL :

Wallex - Le droit en Wallonie

demander la conclusion d'un plan de paiement raisonnable

Si vous cochez cette case, vous pouvez envoyer une proposition de plan de paiement à votre fournisseur en même temps que le renvoi du formulaire. Ce plan de paiement doit permettre **d'apurer les factures impayées** mais il doit aussi tenir compte de votre budget et vous permettre de continuer à faire face à vos autres obligations financières. Votre fournisseur peut vous envoyer une contre-proposition de plan de paiement. Vous devrez répondre à la contre-proposition ou à la proposition de votre fournisseur dans les 15 jours. Si vous refusez ou si vous ne répondez pas, la procédure de défaut de paiement se poursuivra. Si vous ne faites pas de proposition, votre fournisseur vous en enverra une. Vous devrez alors répondre dans un délai de 15 jours. demander l'activation de la fonction de prépaiement.

demander l'activation de la fonction de prépaiement

En cochant cette case, vous demandez explicitement à Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] **d'activer la fonction de prépaiement sur votre compteur**. Si vous ne disposez pas encore d'un compteur communicant, il sera placé pour permettre l'activation de cette fonction. Dès l'activation du prépaiement, toute l'énergie consommée à votre domicile devra être **prépayée**.

L'activation de la fonction de prépaiement ne remboursera pas votre dette passée.

demander l'aide du C.P.A.S

En cochant cette case, vous informez Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] que vous allez solliciter l'aide du **CPAS de votre commune**. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le CPAS en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

Après analyse de votre dossier, le CPAS pourra vous aidez à mieux comprendre vos factures d'électricité, vous assister dans la négociation d'un plan de paiement avec à Choisissez un élément. [fournisseur /fournisseur social], vous aider financièrement, vous guider concrètement pour consommer moins et mieux et vous informer des différentes primes disponibles pour réduire la consommation de votre logement. Ce service est **gratuit et est accessible à tout citoyen**.

Vous trouverez les coordonnées de votre CPAS sur le site du SPP Intégration sociale : https://www.mi-is.be/fr/liste-des-cpas

faire appel au Service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE *

En cochant cette case, vous informez Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] que vous allez **déposer une plainte contre lui auprès du Service régional de méditation pour l'énergie**. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le Service de médiation en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

La méditation est indiquée si vous estimez être **victime d'une erreur ou d'une faute** de la part de Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social], ou encore si ce dernier n'a selon vous pas respecté la législation. Le Service régional de médiation analyser votre plainte et formulera ses recommandations motivées, tant à [fournisseur/fournisseur social] qu'à vous. Ce service est gratuit.

Pour que votre plainte soit valable, il faut que vous **ayez au préalable interpellé** [fournisseur/fournisseur social] au moins une fois par écrit (courriel, courrier, fax,…) sur le problème.

Pour toutes les informations relatives au Service régional de médiation pour l'énergie et pour déposer une plainte, voir l'adresse suivante : https://www.cwape.be/srme/mediation

demander le lancement d'une procédure de médiation de dettes

En cochant cette case, vous informez Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] que vous allez initier une **procédure de médiation de dettes auprès d'un service agréé**. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le médiateur en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

Après analyse de votre budget et de vos dettes actuelles, le service de médiation de dettes pourra **négocier** pour vous des plans de paiement avec vos différents créanciers dont [fournisseur/fournisseur social]. Il pourra également négocier l'annulation de certains frais auprès de ces créanciers. Il assurera enfin avec vous le suivi de vos paiements, conformément aux plans de paiement négociés. L'intervention d'un Service de médiation de dette agréé est gratuite.

Vous trouverez ici la liste des services de médiation de dettes agrées les plus proches de chez vous : https://observatoire-credit.be/fr/prestataires

demander la saisine du juge de paix par requête conjointe *

Wallex - Le droit en Wallonie

En cochant cette case, vous informez Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] que vous **contestez totalement ou partiellement** les montants qu'il vous réclame et que vous souhaitez que **le juge de paix tranche ce litige**.
[fournisseur/fournisseur social] peut rédiger une requête conjointe qu'il vous faudra signer endéans un délai de 7 jours ouvrables, qui sera ensuite déposée au greffe de la justice de paix de votre domicile. Une audience sera fixée et vous pourrez exposer vos arguments selon les règles du Code judiciaire.
Si vous introduisez une requête en justice de paix, vous ne pourrez plus bénéficier de l'aide du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE.
Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire **assister par un avocat**, dont les services sont partiellement ou totalement gratuits si vous rencontrez les conditions de l'aide juridique de seconde ligne (pour plus d' informations, voir https://avocats.be/fr/tout-savoir/combien-ca-coute - AGW du 15 décembre 2022, art. 107)

Wallex - Le droit en Wallonie