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

Cet arrêté a été modifié par:
– l'AGW du 31 août 2006
– l'AGW du 6 décembre 2006
(...)
– l'AGW du 19 juillet 2018
– l'AGW du 4 avril 2019
– l'AGW du 16 décembre 2021
– l'AGW du 15 décembre 2022
– l'AGW du 16 mai 2024
– l'AGW du 6 juin 2024
– l'AGW du 23 avril 2026

Le Gouvernement wallon,
Vu la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, modifiées par les lois des 31 décembre 1983, 8 août 1988, 12 janvier 1989, 16 janvier 1989, 5 mai 1993, 16 juillet 1993, 28 décembre 1994, 5 avril 1995, 25 mars 1996, 4 décembre 1996, 8 février 1999, 19 mars 1999, 5 mai 1999, 21 mars 2000, 13 juillet 2001, par les décrets du Conseil flamand des 27 juillet 1996, 15 juillet 1997, 14 juillet 1998, 18 mai 1999 et le décret du Conseil régional wallon du 14 novembre 2001, notamment l'article 20;
Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, modifié par les décrets des 19 décembre 2002 et 18 décembre 2003 et par le décret-programme du 3 février 2005, notamment les articles 34 et 43, §2, alinéa 2, 19°;
Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, modifié par le décret du 18 décembre 2003 et par le décret-programme du 3 février 2005, notamment les articles 32, 33 et 37;
Vu l'arrêté du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié par les arrêtés des 4 décembre 2003 et 9 décembre 2004;
Vu l'avis de la CWaPE CD-5i06-CWaPE-102 du 13 septembre 2005;
Vu l'avis du Conseil supérieur des Villes, Communes et Provinces de la Région wallonne du 21 septembre 2005;
Vu l'avis 39.620/4 du Conseil d'Etat, donné le 16 janvier 2006, en application de l'article 84, §1er, alinéa 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, la transposition partielle 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, ainsi que de la directive 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE. - AGW du 15 décembre 2022, art.1)

Art. 2.

Wallex - Le droit en Wallonie

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

1° « décret »: le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité;

(1° /1 « l'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.2)

2° *(« le fournisseur social » : le gestionnaire de réseau de distribution assurant la fourniture d'électricité au client protégé conformément à l'article 33bis du décret ; - AGW du 15 décembre 2022, art.2)*

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

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

5° *« Fonds énergie ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.2) »: fonds visé à l'article 51* bis du décret

(6°...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art.1er, a)).

7° *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.2)*

8° *« règlement technique pour la gestion du réseau de transport local »: règlement technique visé à l'article 13 du décret;*

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

10° « code NACE-BEL »: nomenclature d'activités élaborée par l'Institut national de Statistiques dans un cadre européen harmonisé et imposée par le Règlement *« CE 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 19/07/2018, art1er, b)).

11° « code EAN »: champ numérique unique de 18 positions pour l'identification univoque d'un point d'accès (European Article Number);

12° *« registre d'accès »: le registre visé à l'article 2, 55° du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, approuvé par l'arrêté du Gouvernement wallon du (27 mai 2021 - AGW du 15 décembre 2022, art.2)*

13° *(...)*

14° (« fuel mix ou bouquet énergétique » : contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée ; - AGW du 15 décembre 2022, art.2)

(14° « Mix résiduel ou Residual mix » : le bouquet énergétique annuel total de la Région wallonne, à l'exclusion de la part couverte par les garanties d'origine annulées. - AGW du 15 décembre 2022, art.2)

NDLR : contrairement à l'article 2 de l'AGW du 15 décembre 2022, nous laissons la numérotation des points abrogés. Les autres points n'étant pas renumérotés explicitement.

Art. *2* bis .
Les obligations de service public figurant dans le présent arrêté ne s'appliquent pas aux détenteurs d'une licence limitée de fourniture en vue d'assurer leur propre fourniture, à l'exception des articles 11 et 43 ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.3) .

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre II
Obligations de service public spécifiques aux fournisseurs

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

Art. 3.
Le fournisseur est tenu de répondre dans les dix jours ouvrables à toute demande de fourniture introduite par un client et de lui remettre une proposition de contrat de fourniture.

Lorsque ce client est un client résidentiel, la proposition de contrat contient à tout le moins:

1° les dispositions relatives aux clients protégés;

2° les dispositions relatives au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance (et à l'activation de la fonction de prépaiement, avec ou sans fourniture minimale garantie. - AGW du 15 décembre 2022, art. 4);

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 du 19/07/2018, art. 34).

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. *3* bis .
§1. 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 .

(§ 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 établi 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.5);

Art. 4.
§ 1er. Le contrat de fourniture et ses avenants contiennent, au minimum, les informations suivantes:

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

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

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

d) les services fournis *(, en ce compris les produits ou services groupés avec les services fournis, - AGW du 15 décembre 2022, art.6)* ainsi que, le cas échéant, les niveaux de qualité des services offerts et le délai nécessaire au raccordement initial;

e) la date d'entrée en vigueur du contrat;

f) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de dénonciation du contrat;

g) (la description précise du ou des produits faisant l'objet du contrat, à savoir, la quantité d'électricité vendue ou offerte à la vente y compris, le pourcentage garanti d'électricité produite à partir de sources déterminées d'énergies primaires - AGW du 15 décembre 2022, art.6) ;

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

h) l'éventuelle formule d'indexation du prix du kWh qui sera applicable pendant la durée du contrat et la valeur des paramètres d'indexation lors de son entrée en vigueur;

i) les moyens par lesquels les informations actualisées sur les paramètres d'indexation, les tarifs applicables et les redevances, cotisations et surcharges peuvent être obtenues;

j) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;

k) les modalités de paiement des factures;

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

m) la procédure de règlement des litiges;

n) la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique permettant de joindre le service du fournisseur spécialement chargé des 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 autres les régulateurs régionaux" (AGW du19 juillet 2018, art 3, 1°)*

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 objectives d'équipements consommateurs d'énergie ; - AGW du 15 décembre 2022, art.6).

(p) la mention de la possibilité d'exclure la facture de (décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.6) de la domiciliation. - AGW du 19/07/2018, art.3,. 3°)

q) (la mention, lorsqu'il s'agit d'un contrat en mode de prépaiement volontaire en application de l'article 16bis, 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.6)

§2. Les informations visées au §1er doivent être fournies avant la conclusion du contrat, qu'il soit conclu directement avec le fournisseur ou via un intermédiaire.

§3. Toute modification des conditions contractuelles est notifiée au client final au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur. Cette notification mentionne les conditions de dénonciation du contrat.

§4. Tout client final est libre de dénoncer un contrat s'il n' accepte pas les nouvelles conditions qui lui sont notifiées par son fournisseur d'électricité.

Wallex - Le droit en Wallonie

§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.6)* au titre du présent arrêté.

Art. 5.

§1er. Le fournisseur veille à assurer la fourniture ininterrompue d'énergie électrique à ses clients finals, dans les quantités demandées par ceux-ci.

§2. Afin de respecter l'obligation visée au §1er, le fournisseur est tenu, le cas échéant, d'acheter la quantité d'électricité nécessaire correspondant à la consommation de ses clients finals.

Il conclut, à la demande de ses clients finals, les contrats, définis dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de transport local et de distribution, avec les gestionnaires de réseaux concernés pour l'accès à ces réseaux et leur utilisation.

Art. 6.

§1..Le fournisseur est tenu de fournir tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non-discriminatoires [1 ...]1.

Au sens de l'alinéa précédent, est considérée comme discriminatoire, toute différence de traitement, non raisonnablement justifiée, fondée notamment sur le statut, le niveau de revenu ou le lieu de résidence.

Constitue une différence de traitement raisonnablement justifiée, le fait pour un fournisseur de tenir compte, dans sa proposition de contrat, des risques encourus au cas où un client, qui souhaite contracter avec lui, présente des risques exceptionnels. [1 Le fait d'être ou d'avoir été client protégé, l'existence]1, 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 [1 d'un tel statut ou]1 de compteurs à budget.) (La prise en compte de ces risques ne peut avoir lieu que via la constitution d'une garantie bancaire, ou d'autres sûretés. Le montant demandé par le fournisseur ne peut être supérieur à trois mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client dont fait partie le client résidentiel concerné.

Aucune garantie bancaire, ou autres sûretés ne peut être imposée, tant par le fournisseur désigné que par le fournisseur choisi, en cours d'exécution d'un contrat. - AGW du 06 décembre 2008, art. 13, 003; **En vigueur :** 20-12-2006> <ARW 2008-02-28/35, art. 5, 005; **En vigueur :** 15-06-2008>

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

Art. *6* bis .

En cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'accès concerné « pour un délai, fixé par le Ministre, compris entre trente et cent-vingt jours » *(AGW du 19/07/2018, art 5.) après sa demande visée à l'article 22* bis, alinéa 1er .

Art. 7 .

(§ 1 er. (Les factures qui portent sur des acomptes périodiques adressées aux clients résidentiels et aux petites et moyennes entreprises comprennent, outre les mentions visées à l'article 5 de l'arrêté royal facture, les informations suivantes : - AGW du 15 décembre 2022, art.8)

((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.8) ;

((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.8);

Wallex - Le droit en Wallonie

(1° - AGW du 15 décembre 2022, art.8) le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci;

((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.8);

(2° - AGW du 15 décembre 2022, art.8) sauf pour les clients (alimentés - AGW du 15 décembre 2022, art. 8) par un fournisseur social, le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

(3° - AGW du 15 décembre 2022, art.8) le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau;

(4° - AGW du 15 décembre 2022, art.8) (les coordonnées, à savoir, l'adresse, le numéro de téléphone, le courrier électronique et le site internet - AGW du 15 décembre 2022, art.8) du service de gestion, de la clientèle (du fournisseur - AGW du 15 décembre 2022, art.8) ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client.

(5° - AGW du 15 décembre 2022, art.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;

(6° - AGW du 15 décembre 2022, art.8) les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et site internet) du service de médiation de la CWaPE chargé de fournir la liste d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, 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;

(7° - AGW du 15 décembre 2022, art.8) le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social.

(8° l'adresse internet de l'espace numérique sur lequel le client, à l'exception du client protégé alimenté par le fournisseur social ou du client alimenté par le gestionnaire de réseau à titre temporaire conformément au décret, peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention indiquant que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais ; - AGW du 15 décembre 2022, art.8)

Le délai visé à (l'alinéa 1 ^{er}, 4° - AGW du 15 décembre 2022, art.8), ne peut pas dépasser pas (dix - AGW du 15 décembre 2022, art.8) 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 ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.8) final, une facture de (décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.8). 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 ou d'un compteur avec la fonction de prépaiement activée, le fournisseur mentionne, en annexe de la facture de décompte, la date des chargements et les différents montants chargés au cours de la période concernée. - AGW du 15 décembre 2022, art.8)

Wallex - Le droit en Wallonie

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 (décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.8) en faveur du client, le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de (décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.8). Pour les clients sous compteur à budget (ou avec la fonction de prépaiement activée - AGW du 15 décembre 2022, art.8), le remboursement du solde est effectué à la demande du client, dans les trente jours de la demande. Lorsqu'un solde positif supérieur à un montant déterminé par la CWaPE en faveur du client sous compteur à budget (ou avec la fonction de prépaiement activée - AGW du 15 décembre 2022, art.8) 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 (décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.8) 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. - AGW du 02 mai 2019, art.1)

§ 4.(Les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients résidentiels reprennent, outre les données se trouvant à l'article 4 de l'arrêté royal facture, les informations suivantes :

1° la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de faire appel au CPAS ou à des associations sociales ;

2° le coût au kWh et le coût total facturés, le cas échéant, pour les certificats verts, hors T.V.A. ;

3° le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A.

Concernant l'article 3, § 2, 7° et 8°, de l'arrêté royal facture, la mention portant sur l'identification du contrat et de sa durée ne s'applique pas en cas de fournisseur social.

§ 5. Les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients résidentiels sont structurées selon les rubriques visées à l'article 14 de l'arrêté royal facture. Dans la rubrique « B combien, quand et comment dois-je payer ou qu'est-ce que je serai remboursé ? », se trouvent également les informations visées à l'article 7, § 4, alinéa 1 ^{er}, 1°, 2° et 3°.

§ 6 Sans préjudice de l'article 7, § 4, du présent arrêté, les factures établies par le fournisseur social et le gestionnaire de réseau lorsqu'il alimente le client à titre temporaire conformément au décret doivent respecter les dispositions de l'arrêté royal facture. - AGW du 15 décembre 2022, art.8)

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 paramètres d'indexation, la mention des différents tarifs appliqués au cours du contrat et le nombre de

Wallex - Le droit en Wallonie

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.9)

Art. *7ter*.

((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.10)

Art. 8.
(Lorsque le fournisseur, le fournisseur social ou, dans les cas visés par le décret, le gestionnaire de réseau à titre temporaire, alimente un client résidentiel équipé d'un compteur à budget ou 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 17 : 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 16ter du décret 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 16ter. 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.11)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. *8* bis .
Les fournisseurs sont tenus de mettre en place un point de contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale (et au guichet unique visé à l'article 47quinquies du décret - AGW du 15 décembre 2022, art.12) 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 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 21. - AGW du 15 décembre 2022, art. 13)

Art. 10.
Avec un préavis minimum d'un mois, le fournisseur informe le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de la date de cessation de tout contrat de fourniture.

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

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

Art. 11.
(§ 1 er. Le fournisseur d'électricité indique sur ses factures de décompte et de clôture :

1° la part de chaque source d'énergie primaire dans le bouquet énergétique total que le fournisseur a utilisé l'année précédente en Région wallonne, et la part de chaque source d'énergie primaire dans le bouquet énergétique de chaque produit proposé par le fournisseur à ses clients en Région wallonne ;

2° une référence aux sources officielles existantes lorsque des informations accessibles au public sont disponibles sur l'impact environnemental, au moins en ce qui concerne les émissions de CO2 et les déchets radioactifs provenant de la production d'électricité produite à partir de différentes sources d'énergie primaires du bouquet énergétique du fournisseur au cours de l'année précédente. L'Administration publie les valeurs de référence sur son site dès que ces dernières sont disponibles.

§ 2. La CWaPE est chargée du contrôle quant à la fiabilité et la comparabilité des informations données par les fournisseurs aux clients finaux.

§ 3. Les sources d'énergie primaire sont reprises dans les catégories suivantes :

1° sources d'énergie renouvelable (hydraulique, éolien, biomasse, solaire, autres) ;

2° sources d'énergie fossiles (charbon, fuel et autres dérivés de pétrole, gaz naturel) ;

3° source nucléaire ;

4° autres sources d'énergie que celles reprises aux points 1 à 3°.

Le Ministre peut adapter, après avis de la CWaPE, les catégories de sources d'énergie primaire à renseigner par les fournisseurs.

En outre, un fournisseur peut mentionner la proportion de sa fourniture issue de cogénération à haut rendement conformément aux §§ 4, 5, 6 et 7 du présent article. Après avoir présenté les sources d'énergie primaire par catégorie, un fournisseur peut également les détailler.

§ 4. La part d'électricité par source d'énergie primaire est déterminée sur base du rapport entre le nombre de garanties d'origine, exprimées en MWh, que le fournisseur a annulées pour les fournitures de l'année civile précédente, et la quantité d'électricité que le fournisseur concerné a fournie aux clients en Région wallonne via les réseaux. Ce rapport est déterminé tant pour le total de ses fournitures que pour chaque produit commercialisé. L'origine des fournitures en électricité de l'année civile précédente non justifiée par l'annulation de garanties d'origine est déterminée sur base du mix résiduel.

L'Administration publie les valeurs de référence du mix résiduel sur son site dès que ces dernières sont disponibles.

Wallex - Le droit en Wallonie

§ 5. Au plus tard pour le 31 mars de chaque année, le fournisseur soumet à la CWaPE, pour approbation, sa déclaration de bouquet énergétique relative à l'année précédente.

§ 6. Les garanties d'origine justifiant les fournitures de l'année civile précédente sont annulées dans le délai communiqué par la CWaPE et au plus tard avant le 30 avril de l'année en cours.

Seules les garanties d'origine dont la validité a été vérifiée par l'Administration sont prises en compte pour l'établissement des sources d'énergie primaires.

§ 7. La CWaPE peut, après consultation des acteurs concernés, établir des lignes directrices pour la réalisation du bouquet énergétique des fournisseurs. - AGW du 15 décembre 2022, art.14)

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.15)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 13.
Les fournisseurs sont tenus:

1° *d'imprimer et de diffuser avec les factures visées à l'article 7 tout document déterminé par le Ministre relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie ou (aux marchés - AGW du 15 décembre 2022, art.16) de l'énergie. Dans ce dernier cas, le document est établi sur proposition ou après avis de la CWaPE et dans tous les cas après concertation des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution* – AGW du 28 février 2008, art. 10, 1°.

2° *(...)*

(...)

Art. 14.
(...)

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

Art. *14* bis .

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

Les fournisseurs acceptent de recevoir une quantité de certificats verts correspondant à une partie ou à la totalité du quota applicable à la quantité d'électricité fournie de tout client final ayant signé, directement

ou par le biais d'une fédération, une convention avec la Région wallonne visant à améliorer son efficience énergétique à court, moyen et long terme, produisant de l'électricité verte pour ses propres besoins, et qui a manifesté le choix de remettre des certificats directement à son fournisseur.

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

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

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

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

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

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

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

Chapitre III
Obligations de service public spécifiques aux gestionnaires de réseaux

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

Art. 15.
Le gestionnaire du réseau est tenu de répondre à toute demande de raccordement conformément aux dispositions des règlements techniques pour la gestion du réseau de transport local et des réseaux de distribution.

Art. 16.
§1er. Le gestionnaire du réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les *quarante jours* de la demande.

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

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

§3.*((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.17)*

"§4 ((...) - AGW du 19/07/2018, art. 7, 2°).

Art. 16bis.
(Le gestionnaire du réseau de distribution active la fonction de prépaiement chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande à son fournisseur. 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

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.18)

Art. 16ter.

(§ 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

§ 3. Le gestionnaire de réseau de distribution n'interrompt pas la fourniture d'électricité 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, il 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, la procédure d'octroi d'un crédit de secours est activée. 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 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 résultant sont récupérés sur les prochains rechargements effectués. - AGW du 15 décembre 2022, art.19)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 17.

§1er. En concertation avec la « CWaPE » et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux *(de distribution - AGW du 15 décembre 2022, art.20)* 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.20)* de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables *« ou pendant les plages horaires offrant un service reconnu équivalent estimé par la CWaPE »* (*AGW du 19/07/2018, art.8.)*, le rechargement du compteur dans chaque commune à partir du 1er janvier 2007 au plus tard.

Après un an de fonctionnement et évaluation, les gestionnaires de réseaux veilleront à adapter le nombre de points de mise à disposition de ce système afin de faire face au nombre réellement constaté de chargements.

§2. Tant que le système visé au §1er n'est pas mis en place, le gestionnaire de réseau de distribution veille à ce que chaque local ouvert au public et disposant d'au moins un point d'alimentation du système à budget, soit ouvert au minimum pendant les heures ouvrables.

(§ 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.20)

Art. 18.

§1er. Conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière, le gestionnaire de réseau exécute les tâches et obligations qui lui incombent en vertu du décret et de ses arrêtés d'exécution afin d'assurer, sauf cas de force majeure, un accès ininterrompu et un niveau de qualité de l'énergie fournie, conformes aux spécifications énoncées dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de transport local et de distribution, aux clients finals connectés au réseau dont il assure la gestion.

§2. En cas de coupure programmée, le gestionnaire de réseau informe les clients concernés de la durée probable et du moment de la coupure conformément aux délais prévus par les règlements techniques pour la gestion des réseaux de transport local et de distribution.

Toute coupure de l'alimentation résultant d'un problème technique sur le réseau doit être rétablie dans les meilleurs délais. A cette fin, le gestionnaire de réseau dispose d'équipes techniques permettant, sauf cas de force majeure, une intervention dans les deux heures.

§3. *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.21)*

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 19.

§1er. Le gestionnaire de réseau fournit aux utilisateurs du réseau ou à toute personne mandatée par eux les informations dont ils ont besoin pour un accès efficace au réseau.

§2. En particulier et en vue d'assurer la continuité de la fourniture tout en permettant à un client final d'exercer son éligibilité, le gestionnaire de réseau est tenu de fournir, dans un délai maximum de huit jours ouvrables, les informations de comptage permettant à un fournisseur de faire une offre de prix pour la fourniture d'énergie électrique à un client final. Les données sont transmises à la demande du client final ou de toute personne mandatée par lui.

La fourniture des données visée au présent paragraphe fait l'objet d'une tarification introduite dans les propositions tarifaires des gestionnaires de réseaux.

§3. A titre transitoire, le délai prévu au §2, alinéa 1erest porté à seize jours ouvrables entre le 1er janvier 2007 et le 31 décembre 2007.

Art. 20.

Lors du raccordement d'un client, le gestionnaire de réseau transmet à ce client tout document, prescrit par le ministre, relatif aux mesures favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Art. 21.

(Conformément à l'article 33bis/3, § 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. Le cas échéant - *AGW du 15 décembre 2022, art.22)* 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.22)

Art. *21* bis .
Les gestionnaires de réseau de distribution sont tenus de mettre en place un point de contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale (et au guichet unique visé à l'article 47quinquies du décret - AGW du 15 décembre 2022, art.23) dans le cadre de leurs missions .

Art. 22.
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 22bis et 37bis - AGW du 15 décembre 2022, art.24), 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.24)* procède sans délai à la coupure du raccordement.

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

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

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne dispose d'aucun contrat de fourniture, il est invité par le gestionnaire du réseau de distribution à conclure un contrat de fourniture avec un fournisseur dans les dix jours ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.25).

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne donne aucune suite à la demande du gestionnaire du réseau de distribution dans le délai susmentionné de dix jours calendrier, le ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.25) du réseau de distribution met en œuvre une procédure de régularisation.

Le Ministre détermine les modalités de cette procédure de régularisation.

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

((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.25)

Section 2
En matière de protection de l'environnement

Art. 23.
En cas de demande de raccordement d'installations de production mutuellement exclusives, notamment pour des raisons de limitations de puissance, le gestionnaire du réseau accorde la priorité aux installations de production d'électricité verte, conformément aux dispositions des règlements techniques pour la gestion du réseau de transport local et des réseaux de distribution.

Art. 24.
Aux fins de rencontrer sa consommation propre *(en ce compris les pertes en réseau)* – AGW du 20 décembre 2007, art. 33 *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.26)*, le gestionnaire du réseau est tenu

Wallex - Le droit en Wallonie

d'acheter, aux prix du marché, la production excédentaire des producteurs d'électricité verte connectés à son réseau. Le prix du marché est adapté en fonction du caractère aléatoire de la production et des engagements pris en matière d'équilibre.

Si la production excédentaire dépasse les capacités de consommation visées à l'alinéa 1er, le gestionnaire du réseau en informe les fournisseurs. Ceux-ci rachètent la production excédentaire de façon proportionnelle, au prorata des quantités d'électricité fournie par eux sur le territoire du gestionnaire de réseau où sont situées les installations du ou des producteur(s) d'électricité verte concerné(s).

On entend par « production excédentaire», la production d'électricité *(qu'un - AGW du 15 décembre 2022, art.26)* producteur d'électricité verte *(n'est pas parvenu à vendre en concluant un - AGW du 15 décembre 2022, art.26)* contrat de fourniture avec un gestionnaire de réseau, fournisseur ou intermédiaire ou la production d'électricité qui n'a pas été auto-consommée par le producteur.

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

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

La compensation visée à l'alinéa 1er ne s'applique pas, sur la période considérée, à la quantité d'électricité produite excédant la quantité totale d'électricité consommée par l'autoproducteur sur la même période. Elle n'est valable que pendant la durée de vie technique de l'installation (et dans les conditions fixées par le décret du 1 er octobre 2020 relatif à la fin de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau et à l'octroi de primes pour promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et la production d'électricité au moyen de sources d'énergie renouvelable. - AGW du 15 décembre 2022, art.27).

Art. *24* ter .
§2. En vue de bénéficier de la garantie d'achat des certificats verts, le producteur d'électricité verte introduit auprès de l'administration un dossier en deux exemplaires et joint à sa demande:

§1er. (« Après notification d'un arrêté ministériel accordant une garantie d'achat des certificats verts » - AGW du 4 avril 2019, art. 1er), *le producteur d'électricitéverte peut remettre directement au gestionnaire du réseau de transport local tout ou partie des certificats verts qui lui ont été octroyés en vertu de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelable ou de cogénération.*

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

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

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

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

Lorsque la demande est introduite alors que l'installation ou l'une de ses unités de production n'est pas encore entrée en service, le demandeur joint à la demande une projection des données relatives aux

Wallex - Le droit en Wallonie

documents visés aux 1° à 3° ainsi que la planification de l'investissement et la date probable de sa mise en service.

§3. « Dans les dix jours ouvrables de la réception de la demande, l'Administration en accuse réception. Elle vérifie si le dossier est complet. Si le dossier est incomplet, l'Administration invite le demandeur à transmettre les documents requis. Lorsque le dossier est complet, l'Administration statue dans les nonante jours ouvrables de la réception de l'ensemble des documents requis. » (AGW du 4 avril 2019, art. 1er);

« L'Administration » (AGW du 4 avril 2019, art.1er) *détermine la durée de l'obligation d'achat à charge du gestionnaire du réseau de transport local pour les certificats verts issus de l'installation considérée.*

Le Ministre attribue, par arrêté, la garantie d'achat des certificats verts « dans les cent-vingt jours de la réception de l'ensemble des documents requis" (AGW du 4 avril 2019, art. 1er). *L'arrêté ministériel reprend la durée de la garantie d'achat (... - AGW du 4 avril 2019); il est notifié au demandeur et au gestionnaire du réseau de transport local.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(...)

Art. *24* septies .
Par dérogation aux articles 24 teret 24 *quater*, l'unité ou les unités de production composant une installation dont la puissance nette développable est inférieure ou égale à dix kilowatt bénéficient de la

Wallex - Le droit en Wallonie

garantie de rachat à charge du gestionnaire de réseau de transport local de leurs certificats verts pour une durée maximale de cent-quatre-vingts mois. La durée de l'obligation d'achat prend cours le mois suivant la mise en service de l'unité de production d'électricité verte concernée.

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

Art. *24* octies .
Le gestionnaire de réseau de distribution reçoit les demandes préalables d'octroi de certificats de garantie d'origine, de certificats verts ou de (garanties d'origines - AGW du 16 mai 2024, art.2) relatives aux installations de panneaux solaires photovoltaïques d'une puissance nette développable inférieure ou égale à dix kilowatt, raccordées au réseau et bénéficiant de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau de distribution.

Le gestionnaire de réseau de distribution est chargé d'instruire ces demandes conformément à la procédure établie par (l'Administration - AGW du 4 avril 2019, art.5).

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

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

Art. 24decies.

(Lorsque le point d'accès fait l'objet d'une télé relève, le gestionnaire de réseau fournit ou donne accès trimestriellement, électroniquement et gratuitement, à l'Administration, le relevé permettant d'établir la quantité d'électricité injectée sur le réseau, requis pour l'émission des garanties d'origine conformément à l'article 17bis, § 2, alinéa 3, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération, ainsi que la quantité d'électricité prélevée.

Le Ministre arrête les modalités d'application du présent article. - AGW du 23 avril 2026, art.6).

Section 3
En matière de collecte des données

Art. 25.

Wallex - Le droit en Wallonie

(Les gestionnaires de réseau de distribution et de transport local transmettent à l'Administration et à la CWaPE une série de données nécessaires à l'exécution de leurs missions. La liste de ces données ainsi que le formulaire à utiliser et les échéances sont définis par le Ministre, après consultation de la CWaPE et des gestionnaires de réseau de distribution et de transport local.

La liste des données ainsi que le formulaire et les échéances peuvent être adaptés par le Ministre après consultation de la CWaPE et des gestionnaires de réseau de distribution et de transport local. - AGW du 15 décembre 2022, art.28).

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

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

1° d'imprimer et de diffuser tout document déterminé par le Ministre relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie ou (aux marchés - AGW du 15 décembre 2022, art.29) de l'énergie. Dans ce dernier cas, le document est établi sur proposition ou après avis de la CWaPE et dans tous les cas après concertation des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution ;

2° d'octroyer toute prime visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie ou le recours aux énergies renouvelables, conformément au programme d'actions visé àl'article 51 bisdu décret.

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

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

Chapitre IV
Obligations de service public à caractère social

Section première
Fourniture aux clients protégés

Art. 26.
"§1er ." (AGW du 19/07/2018, art. 10, 1°) conformément à l'"article 33 bis" (AGW du 19/07/2018, art. 10, 1°) du décret, le gestionnaire du réseau de distribution "fournit" (AGW du 19/07/2018, art. 10, 1°) de l'électricité au tarif social au client protégé.

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

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

"1°(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 10, 3°)".

"2°(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 10, 3°)".

(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 en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le gestionnaire de réseau de distribution doit notamment préciser au client protégé les modalités d'activation de la fourniture minimale garantie, le fait qu'elle reste à sa charge et lui sera facturée, ainsi que les conséquences si le client ne paie pas les couts liés à cette fourniture minimale garantie. Le gestionnaire

Wallex - Le droit en Wallonie

de réseau précise également les conditions pour que le client puisse demander lui-même la désactivation de la fourniture minimale garantie. - AGW du 15 décembre 2022, art.30)

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur (social - AGW du 15 décembre 2022, art.30) du client protégé .

« §3. Pour les clients protégés visés à l'article 33, 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 notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. ». *(AGW du 19/07/2018, art. 10, 4°)*

Art. 27.

§1er. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire. *Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique .*

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

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

Ce paragraphe 1er a été exécuté par:

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

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

« §2 *bis*. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 33, § 1er, 2°, *c*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 33, 1er, 2°, *(et § 2 - AGW du 02 mai 2019, art.5)* du 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 19/07/2018, art. 11.)*

§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 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 locale pour l'énergie 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 d'électricité. - AGW du 15 décembre 2022, art.31)

Art. 28.

(Art. 28...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 12).

Wallex - Le droit en Wallonie

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

Art. 29.

§1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue *"qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture" (AGW du 19/07/2018, art. 13. a)),* le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes:

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées *(téléphoniques, courriel et postales - AGW du 15 décembre 2022, art.32)* de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement « qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée » *(AGW du 19/07/2018, art. 13. b))*

2°*(la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.32) ainsi que les coordonnées (téléphoniques, électroniques et postales - AGW du 15 décembre 2022, art.32) de ces organismes; - AGW du 02 mai 2019, art.6) (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.32)*

3° *((...) - AGW du 02 mai 2019, art.6)*

Wallex - Le droit en Wallonie

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.

(5° le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées. - AGW du 15 décembre 2022, art.32)

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 *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.32)*.

§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 s'applique pas si un plan de paiement est conclu et respecté par le client. ». *(AGW du 19/07 /2018, art. 13., d)).*

Art. 30.

(La procédure de mise en demeure visée par l'article 33bis/1, alinéas 1 et 2, du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture d'électricité, ou à 200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit : - AGW du 15 décembre 2022, art.33)

1° acquitté le montant de la facture;

2° *((...)- AGW du 15 décembre 2022, art.33)* ;

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 *(...) "raisonnable" AGW du 19/07/2018, art. 14, a),*

(Lorsque les conditions visées à l'alinéa 1 er sont remplies, le fournisseur adresse au client une mise en demeure conformément à l'article 33bis/1, alinéas 1 er et 2, 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.33) ;

(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, au sens de l'article 33, § 1 er, 2°, et § 2, du décret. 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 décembre 2022, art.33) ;

« En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, (la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 33bis/1, alinéa 6, du décret. - AGW du 15 décembre 2022, art.33) » (AGW du 19 /07/2018, art.14., d)).

Art. 30 bis.

(§ 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 30 et 31, 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

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 alinéas 1 et 2 du présent paragraphe.

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.34)

Art. 30 ter.

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 la procédure de recouvrement amiable, - AGW du 15 décembre 2022, art.35) ne peut pas 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 (sans préjudice des dispositions prévues à l'article XIX.2 du Code de droit économique. Ces frais doivent être prévus contractuellement. Les frais de rappels et mises en demeure peuvent être appliqués uniquement dans le cas d'un envoi par courrier. Les montants de frais doivent apparaitre distinctement dans les factures d'acompte et décompte et indiquer le numéro de la facture à laquelle ils se rapportent. - AGW du 6 juin 2024, art.11). 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. (Ces frais, combinés aux éventuels intérêts de retard, ne peuvent pas excéder les montants prévus à l'article XIX. 4, alinéa 1er, du Code de droit économique. - AGW du 6 juin 2024, art.11)

(Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement, y compris dans la procédure de recouvrement à l'amiable, ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. Ces frais, combinés aux éventuels intérêts de retard, ne peuvent pas excéder les montants prévus à l'article XIX. 4, alinéa 1er, du Code de droit économique. - AGW du 6 juin 2024, art.11)

Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le dans le cadre de la procédure prévue aux articles 29 à 33 du présent arrêté. » (AGW du 19/07/2018, art. 16).

NDLR : l'AGW du 15 décembre 2022, art.35 **modifie l'alinéa 4, les mots « que ce soit dans une procédure applicable en cas de non-paiement, de défaut de paiement, ou de recouvrement à l'amiable » sont ajoutés après les mots « Toute clause pénale est interdite, ». Hors c'est l'alinéa 5 qui doit être modifié.**

(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.

Wallex - Le droit en Wallonie

Toute clause pénale est interdite, (que ce soit dans une procédure applicable en cas de non-paiement, de défaut de paiement, ou de recouvrement à l'amiable - AGW du 6 juin 2024, art.11) 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.35)

Art. 30 quater.
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 19/07/2018, art.17).

Art. 30 quinquies.

(§ 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 d'une 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 e 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 acceptation 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 33bis/3 du décret, les dispositions prévues à l'article 31bis § 1, 1°, ne s'appliquent pas. - AGW du 15 décembre 2022, art.36)

Art. 30 sexies.

(§ 1 er. Si le client demande l'activation du prépaiement par le biais du formulaire prévu aux articles 30 et 31 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 en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, 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 peut reprendre en l'état. Les dispositions prévues à l'article 31bis § 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.37)

Section 3
Défaut de paiement d'un client résidentiel *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.38)*

Art. 31.

(§ 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 33bis/1 du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 30bis, §§ 3 et 4, 30quinquies et 30sexies, 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 re est joint au courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 33bis1/ alinéas 4 et 5, 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 33, § 1 er, 2°, et § 2, du décret.

Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les coordonnées du client et les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 33, § 1 er, du décret. 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 la fourniture minimale garantie. 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.

Wallex - Le droit en Wallonie

§ 2. Conformément à l'article 33bis/1, 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 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 dans les 10 jours de la réception du courrier, 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 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.

§ 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.

§ 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.39)

Art. 31bis.

(§ 1 er. Lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 33 bis/1 du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 30bis, §§ 3 et 4, 30 quinquies et 30sexies, le client n'a pas réagi conformément à l'article 31 alinéa 1 er, 1°, 2°, 3° ou 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 refuse ou 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 en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, 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.

§ 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

Wallex - Le droit en Wallonie

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. Sans préjudice des dispositions, imposées par et en vertu du décret, relatives au placement des compteurs communicants et à l'activation de la fonction communicante, 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.40)

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 32.

(§ 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 de sa décision de procéder à l'exécution de ce jugement, sauf si le client a précédemment refusé la communication de ses coordonnées en application de l'article 31, § 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 31bis, § 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 en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, 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 en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants.

§ 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 22 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. Sur avis de la CWaPE, le Ministre détermine la procédure d'annulation de la procédure de suspension de l'alimentation.

§ 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.41)*

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 33.
((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.42)

Art. 34.
§1er. Les dispositions de l'article 16, *(§ 2 - AGW du 15 décembre 2022, art.43)*, sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 31, §1er.

§ 2. *((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.43)*

§3 (...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 19, 2°)

Art. 35.
Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget.

« Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes. ». (AGW du 19/07/2019, art. 20).

Art. 35bis.
(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.44)*

Art. 36.

(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 d'électricité 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.45)

Art. 37.

(§ 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 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.46)

Section 3 *bis*
Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel (...- abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 23) dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. *37* bis .

Le gestionnaire du réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 2, 58°, du décret, la fourniture électrique du client résidentiel (... - abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 24, 1°)) *dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance (ou pour lequel la fourniture est suspendue à la suite d'une décision du juge de paix - AGW du 15 décembre 2022, art.47) durant cette même période et qui, au terme du contrat (, du délai de suspension - AGW du 15 décembre 2022, art.47) ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.*

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

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

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

Art. *37* bis/1.

(§ 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.

§ 3. La fourniture d'électricité au client résidentiel par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1 er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par le 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 20, § 2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité .

§ 4. Le gestionnaire de réseau informe le client de la reprise du point de fourniture, des conditions 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.

§ 5. Dans le cas où le client concerné par la résiliation de contrat du fournisseur 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.

§ 6. Le Ministre détermine les modalités d'application de cette fourniture et les obligations qui en découlent. - AGW du 15 décembre 2022, art.48)

Wallex - Le droit en Wallonie

Section 3 ter
(Section 3ter. Contestation auprès du Service régional de médiation.- AGW du 15 décembre 2022, art.49)

Art. 37 ter .
(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. - AGW du 15 décembre 2022, art.50)

(Lorsque la plainte d'un client final est déclarée recevable par le service régional de médiation pour l'énergie, la procédure de perception est suspendue par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau d'électricité de la facture contestée, jusqu'à ce que le service régional de médiation pour l'énergie ait :

1° soit, formulé une recommandation telle que visée à l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie, s

2° soit, dressé un procès-verbal de conciliation prévu à l'article 34 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie,

3° soit, dressé un procès-verbal de carence prévu à l'article 35 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie,

4° soit, terminé de traiter la plainte en urgence, soit jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable ait été atteint.

En aucun cas, un éventuel dépassement des délais visés à l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie n'autorise le fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution à reprendre la procédure de recouvrement.

Pour les plaintes recevables de consommateurs les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le service régional de médiation pour l'énergie ait formulé une recommandation, ait rédigé un procès-verbal de conciliation, un procès-verbal de carence, jusqu'à ce que la plainte en urgence ait été traitée ou jusqu'à ce qu'un arrangement à l'amiable ait pu être trouvé.

Les parties concernées sont informées de ces procédures de suspension par courrier ou par le biais d'un autre support durable - AGW du 6 juin 2024, art.12)

Section 4
Fourniture minimale garantie aux clients protégés

Sous-section première
Fourniture minimale garantie et défaut récurrent de paiement

Art. 38.

Wallex - Le droit en Wallonie

"(§ 1 er. La fourniture du client protégé sous compteur à budget, ou sous compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée, est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client protégé, elle est couplée à l'activation d'un limiteur de puissance pour assurer la fourniture minimale garantie.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée sur décision du juge de paix, l'activation du limiteur de puissance est garantie pour une période de six mois, sans préjudice d'une durée plus longue décidée par le juge de paix conformément à l'article 33bis/3 § 1 er, alinéa 3, du décret. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur bénéficie alors de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à dix ampères. - AGW du 15 décembre 2022, art.51)

§ 2.Après un constat par le gestionnaire de réseau de distribution d'absence de rechargement de montants supérieurs à 10 euros après une période de trois mois consécutifs d'un client protégé ((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.51) dont la fonction limiteur a été activée, le gestionnaire de réseau de distribution établit une facture (de décompte - AGW du 15 décembre 2022, art.51) relative à la fourniture minimale garantie du client concerné. Le seuil du montant minimum de rechargement pourra le cas échéant être revu par la CWaPE en accord avec les CPAS, et les gestionnaires de réseaux de distribution.

Afin d'établir cette facture, si le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose pas des index du client, il lui adresse un courrier lui demandant, endéans les 15 jours, soit de fournir ses index, soit de passer sa carte de prépaiement dans son compteur et ensuite dans une borne de rechargement. Le gestionnaire de réseau précise également que sa demande vise à établir la facture de sa consommation sous limiteur de puissance.

Passé ce délai, le gestionnaire de réseau de distribution édite et envoie la facture du client relative à sa consommation sous limiteur.

Si le gestionnaire de réseau de distribution n'est pas parvenu à obtenir l'information sur sa consommation réelle, la facture est basée sur une estimation de la consommation du client. Cette estimation de la consommation et à fortiori de la dette sous fourniture minimale garantie tient compte des informations récupérées à l'occasion du dernier rechargement de la carte mais aussi du profil historique du client. Cette facture indique, outre les mentions prévues à l'article 7, qu'il s'agit d'une facture de consommation sous limiteur de puissance.

§ 3. Si à l'échéance le client n'a pas payé sa facture ou trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale, le gestionnaire de réseau lui envoie un courrier de rappel. Ce courrier de rappel reprend au minimum les mentions prévues à l'article 29, § 1er, alinéa, 1°, 2° et 4.

Si le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement à l'échéance du courrier de rappel, le gestionnaire de réseau lui adresse une mise en demeure. Ce courrier l'informe de la procédure ultérieure et notamment du fait qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, il est considéré en défaut récurrent de paiement et que la commission locale pour l'énergie est saisie du dossier en vue notamment de statuer sur la poursuite ou non de la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie.

Le gestionnaire de réseau transmet au CPAS du client, la copie du courrier visé à l'alinéa précédent. ». (AGW du 19/07/2018, art. 26).

*(*Par dérogation aux § 2 et § 3, la fourniture minimale garantie ne peut être suspendue durant la période hivernale dans tout logement occupé à titre de résidence principale et avant l'échéance de 6 mois lorsque l'activation de la fonction de prépaiement a été décidée par le juge de paix. L'électricité consommée au cours de cette période reste à charge du client protégé. - *AGW du 15 décembre 2022, art.51)*

Wallex - Le droit en Wallonie

Art. 39.

"Lorsque le client protégé n'a pas apporté de solution dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure ou qu'il n'a pas respecté l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le gestionnaire de réseau de distribution le qualifie en défaut récurrent de paiement et saisit la commission.

((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.52)

Le client protégé peut demander à son gestionnaire de réseau de distribution que le limiteur de puissance soit désactivé dès qu'il a payé les arriérés liés à la fourniture minimale garantie.

La procédure prévue aux articles 38 et 39 est interrompue dès lors que le client acquitte la ou les factures relatives à la fourniture minimale garantie. ». (AGW du 19/07/2018, art. 27).

Sous-section 2
Procédure conduisant à la coupure d'électricité suite à un défaut récurrent de paiement (...-abrogé par AGW du 19/04/2018, art. 28).

Art. 40.
(...-abrogé par AGW du 19/04/2018, art. 28).

Sous-section 3
Recouvrement de la dette relative à la fourniture minimale garantie (...-abrogé par AGW du 19/04/2018, art. 29).

Art. 41.
(...-abrogé par AGW du 19/04/2018, art. 28).

Chapitre IV
((...) - AGW du 15 décembre 2022, art.53)

Art. 41.
(§ 1 er. A l'exception des articles 19, 21 et 22, les dispositions contenues dans le chapitre III relatif aux obligations spécifiques aux gestionnaires de réseaux ne s'appliquent pas aux gestionnaires de réseaux fermés professionnels.

§ 2. Les gestionnaires de réseaux fermés professionnels respectent les obligations de service public suivantes :

1° assurer la sécurité, la régularité et la qualité de l'électricité distribuée sur le réseau fermé ;

2° en matière de service aux utilisateurs :

a) installer les appareils de mesurage et de comptage et gérer l'ensemble des données de mesure et de comptage nécessaires à la gestion des réseaux et aux processus de marché ;

b) assurer la communication des données de comptage à tout client aval qui en fait la demande ;

Wallex - Le droit en Wallonie

c) en ce qui concerne les clients avals ayant exercé leur éligibilité :

sans préjudice de la procédure simplifiée visée à l'article VIII.30, § 1 er, du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité, valider et transmettre au fournisseur les relevés d'index avec une périodicité qui ne peut pas être inférieure à trois mois à des fins d'information, de simulation des consommations ou d'adaptation des acomptes tenant compte d'un lissage des consommations sur douze mois. - AGW du 15 décembre 2022, art.54)

Chapitre V
Contrôle de la « CWaPE »

Art. 41.
(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.55)

Art. 42.
La « CWaPE » peut requérir des *(fournisseurs, gestionnaires de réseaux et gestionnaires de réseaux fermés professionnels - AGW du 15 décembre 2022, art.56)* toute information et tout document nécessaires aux fins de procéder au contrôle du respect de leurs obligations de service public. La « CWaPE » peut procéder au contrôle sur place.

Art. 43.
(Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau (de distribution et de transport local - AGW du 15 décembre 2022, art.57) 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. 9)

(Par dérogation à l'alinéa 1 er, les gestionnaires de réseaux fermés professionnels tiennent à disposition de la CWaPE tout document nécessaire au contrôle du respect de leurs obligations de service public. - AGW du 15 décembre 2022, art.57)

Art. 44.
Conformément à l'article *(aux articles 43, § 3, et 33bis/1, alinéa 9 - AGW du 15 décembre 2022, art.58)* du décret, la « CWaPE » réalise un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux *(et quant aux procédures menées devant le juge de paix dans le cadre d'un défaut de paiement. - AGW du 15 décembre 2022, art.58)*.

Chapitre VI
Dispositions finales (...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 32).

Art. 45.

Wallex - Le droit en Wallonie

(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 31).

Art. 45 bis.
(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 31).

Art. 45 ter.
(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 31).

Art. 46.
(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 31).

Art. 47.
(...-abrogé par AGW du 19/07/2018, art. 31).

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

Namur, le 30 mars 2006.

Le Ministre-Président,

E. DI RUPO

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

A. ANTOINE

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

FORMULAIRE À RETOURNER COMPLÉTÉ À [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL]

PRÉNOM : *NOM :*
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
NUMÉRO DE CLIENT CHEZ [FOURNISSEUR/FOURNISSEUR SOCIAL] : *[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]*
NUMÉRO DU CODE EAN :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
ADRESSE POSTALE :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]A

Wallex - Le droit en Wallonie

ADRESSE EMAIL :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
TÉLÉPHONE :
[INFORMATIONS PRÉREMPLIE PAR LE FOURNISSEUR]
Ce formulaire vous permet de signifier à votre fournisseur la ou les solutions que vous souhaitez mettre en œuvre pour rembourser votre dette.

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

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

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

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

demander l'activation de la fonction de prépaiement
En cochant cette case, vous demandez explicitement à Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] **d'activer la fonction de prépaiement sur votre compteur**. Si vous ne disposez pas encore d'un compteur communicant, il sera placé pour permettre l'activation de cette fonction. Dès l'activation du prépaiement, toute l'énergie consommée à votre domicile devra être **prépayée**.
L'activation de la fonction de prépaiement ne remboursera pas votre dette passée.
demander l'aide du C.P.A.S
En cochant cette case, vous informez Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] que vous allez solliciquat l'aide du **CPAS de votre commune**. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le CPAS en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.
Après analyse de votre dossier, le CPAS pourra vous aidez à mieux comprendre vos factures d'électricité, vous assister dans la négociation d'un plan de paiement avec à Choisissez un élément. [fournisseur /fournisseur social], vous aider financièrement, vous guider concrètement pour consommer moins et mieux et vous informer des différentes primes disponibles pour réduire la consommation de votre logement. Ce service est **gratuit et est accessible à tout citoyen**.
Vous trouverez les coordonnées de votre CPAS sur le site du SPP Intégration sociale : https://www.mi-is.be/fr/liste-des-cpas

Wallex - Le droit en Wallonie

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

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

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

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

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

demander le lancement d'une procédure de médiation de dettes

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

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

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

demander la saisine du juge de paix par requête conjointe *

En cochant cette case, vous informez Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] que vous **contestez totalement ou partiellement** les montants qu'il vous réclame et que vous souhaitez que **le juge de paix tranche ce litige**.

[fournisseur/fournisseur social] peut rédiger une requête conjointe qu'il vous faudra signer endéans un délai de 7 jours ouvrables, qui sera ensuite déposée au greffe de la justice de paix de votre domicile. Une audience sera fixée et vous pourrez exposer vos arguments selon les règles du Code judiciaire.

Si vous introduisez une requête en justice de paix, vous ne pourrez plus bénéficier de l'aide du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire **assister par un avocat**, dont les services sont partiellement ou totalement gratuits si vous rencontrez les conditions de l'aide juridique de seconde ligne (pour plus d' informations, voir https://avocats.be/fr/tout-savoir/combien-ca-coute). - *AGW du 15 décembre 2022, art. 59).*

Wallex - Le droit en Wallonie