

pour la fourniture d'énergie par Elegant, valables à partir du 15 février 2016.

## **1. CONVENTION**

Avec le contrat, la carte tarifaire et, le cas échéant, les Conditions particulières applicables, les présentes Conditions générales constituent la Convention intégrale aux termes de laquelle vous achetez de l'électricité et/ou du gaz naturel à Elegant.

Elegant tient à rendre la Convention aussi transparente possible. Si vous avez des questions ou des suggestions concernant la clarté et/ou l'intelligibilité de la Convention, n'hésitez pas à prendre contact avec nous via [bienvenue@elegant.be](mailto:bienvenue@elegant.be) ou au 015/48 11 30. Vous pouvez également nous contacter par courrier électronique ou par téléphone si vous avez des réclamations ou si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires.

## **2. DÉFINITIONS**

Le Point de fourniture est le point où nous mettons la puissance électrique ou le gaz naturel à disposition. Le point de fourniture est caractérisé par un numéro EAN unique. Une adresse de livraison peut avoir plusieurs points de fourniture.

Le Contrat correspond au document intitulé "Contrat pour la fourniture d'énergie", signé par Elegant que vous avez reçu après approbation de votre demande.

Le Consommateur est toute personne qui achète de l'énergie à Elegant exclusivement à des fins non professionnelles.

Le Client Domestique est tout Consommateur qui est domicilié à l'adresse où de l'énergie est fournie et celui-ci est largement protégé par la Loi relative aux Pratiques du marché et à la Protection du client, qu'Elegant respecte rigoureusement.

Les Tarifs réseau sont les tarifs pour l'utilisation du réseau de distribution et/ou de transport de l'électricité et du gaz naturel.

La Carte tarifaire est le document comportant les tarifs en vigueur pour l'achat d'énergie chez Elegant, facile à consulter sur [www.elegant.be](http://www.elegant.be).

Le Client Professionnel est toute personne physique ou morale qui achète de l'électricité à Elegant exclusivement ou partiellement à des fins professionnelles. Il est tenu de communiquer un numéro BCE lors de l'inscription.

## **3. DURÉE DE LA CONVENTION**

### **3.1. Commencement**

La convention entre en vigueur après un temps de réflexion de 14 jours calendriers après confirmation écrite de la part d'Elegant. La fourniture d'énergie commence aux dates qui ont été enregistrées dans le registre d'accès de votre gestionnaire de réseau, à condition que votre/vos Point(s) de fourniture n'ai/n'aient pas été mis hors service et, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement fermé, que le gestionnaire de réseau de distribution ait ouvert (rouvert) les compteurs. En cas de divergence, il est entendu que les dates inscrites dans le registre d'accès ont priorité sur les dates figurant sur votre Contrat.

### **3.2. Période**

La Convention est valable pour une durée indéterminée. Cela signifie que vous pouvez résilier la Convention à tout moment avec un préavis d'un mois, et Elegant ne vous réclamera aucune indemnité de résiliation dans ce cas.

### 3.3. Résiliation de la Convention

(i) Si le gestionnaire de réseau de distribution nous informe que vous avez conclu un contrat avec un nouveau fournisseur pour votre/vos Point(s) de fourniture, vous n'avez rien à faire. Elegant mettra un terme aux fournitures à la date que vous souhaitez et au plus tôt un mois après réception de cette notification.

(ii) Si vous souhaitez résilier la Convention sans pour autant avoir conclu un contrat avec un autre fournisseur d'énergie, vous êtes tenu à nous en informer par lettre recommandée. Elegant mettra un terme aux fournitures à la date que vous souhaitez et au plus tôt un mois après réception de votre lettre recommandée, à moins que le gestionnaire de réseau de distribution ne le permette pas.

(iii) Elegant ne peut résilier la Convention avec un Client domestique que conformément à la législation en matière d'obligations de service public. Vous trouverez jusqu'à nouvel ordre un aperçu actuel sur le site Web du régulateur flamand, le VREG.

(iv) Elegant peut résilier ou suspendre la Convention avec un Client professionnel pour les motifs suivants :

- paiement tardif ou autre inexécution contractuelle, dans le cas où le Client professionnel omet de remédier à cette situation endéans les 10 jours à compter de la mise en demeure écrite ;
- fraude du chef du Client professionnel (par ex. sabotage du compteur).

Les paragraphes précédents ne portent pas atteinte aux dispositions en matière d'obligations de service public ni à l'article 6.

## 4. PRIX

4.1. Les prix pour la fourniture et la formule d'indexation utilisée figurent sans équivoque sur la carte tarifaire qui fait partie intégrante de la Convention. Les index enregistrés, ainsi que toutes les archives concernant les cartes tarifaires, peuvent être consultés sur [www.elegant.be](http://www.elegant.be).

4.2. Les prix se composent (i) du prix de l'abonnement, (ii) du coût de l'énergie que vous avez consommée, (iii) des Tarifs réseau et (iv) de la TVA, ainsi que de tous les autres impôts, prélèvements, rétributions, redevances, contributions, surcharges et charges imputés par une autorité compétente au titre de notre activité en qualité de fournisseur d'électricité verte et de gaz naturel.

(i) Le coût de l'abonnement réside dans une compensation administrative restreinte qui est annuellement payable à Elegant, au prorata de la durée de la convention.

(ii) Le coût de l'énergie consommée est facturé de façon transparente au Client sur base des tarifs figurant sur la Carte tarifaire.

(iii) Les Tarifs réseau sont fixés par les gestionnaires de réseaux de distribution et de transport et approuvés par le CREG. Elegant reverse cet argent intégralement aux gestionnaires de réseau respectifs.

(iv) TVA et les autres impôts sont reversés intégralement aux bénéficiaires respectifs.

4.3. Elegant se réserve le droit d'ajuster le prix total aux tarifs réseau, contributions, surcharges ou impôts nouveaux ou modifiés à la suite de décisions ou modifications légales ou décrétales d'une autorité compétente prises en dehors de tout contrôle d'Elegant.

## **5. DÉMÉNAGEMENT**

5.1. En cas de déménagement, vous devez nous signaler en temps utile deux choses, à savoir : (i) votre nouvelle adresse, au moins trente jours avant la date de déménagement effective et (ii) le relevé du compteur à l'ancienne adresse le jour du déménagement, et ce au plus tard endéans les 7 jours calendaires à compter de la date de déménagement effective, et ce à l'aide d'un formulaire de déménagement correctement renseigné.

5.2. Après le déménagement, la présente convention sera poursuivie pour le nouveau point de fourniture aux mêmes conditions, à moins que : (i) ce nouveau point de fourniture ne se situe pas dans la Région flamande ou (ii) que vous ne disposiez pas d'un compteur propre à la nouvelle adresse ou (iii) que vous alliez habiter auprès d'un autre client qui a déjà conclu une convention de fourniture (avec Elegant ou avec un autre fournisseur).

5.3 Si vous omettez de nous informer en temps utile de votre déménagement, la présente convention demeurera en vigueur. Cela signifie que vous êtes tenu de payer toute l'électricité ou tout le gaz naturel qui est consommé au niveau du point de fourniture existant, quel qu'en soit le client, jusqu'au 45e jour civil suivant l'avis de déménagement adressé à Elegant.

5.4. Si le client omet de se conformer aux obligations légales susmentionnées lors du déménagement, il est entendu que celui-ci confère, par les présentes, procuration irrévocable à Elegant pour demander au gestionnaire de réseau la fermeture du compteur. Le client devra supporter tous les frais de la fermeture et Elegant décline toute responsabilité pour les dommages qui peuvent en découler.

## **6. MODIFICATION DES CONDITIONS ET PRIX**

Elegant a le droit d'adapter à tout moment les conditions de fourniture d'énergie, y compris pour les contrats existants. Les modifications seront claires, transparentes et communiquées au moins deux mois à l'avance. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, vous avez le droit de résilier le contrat sans frais conformément à l'article 3.

## **7. RESPONSABILITÉ**

7.1. Les gestionnaires de réseau veillent à la continuité de la fourniture d'énergie et à la qualité de l'énergie fournie. Par conséquent, cela ne relève pas de la responsabilité d'Elegant. Si vous avez subi des dommages à la suite d'une interruption ou d'une restriction ou d'une irrégularité des fournitures d'énergie, il faudra vous tourner vers votre gestionnaire de réseau.

7.2. Nous ne sommes responsables l'un vis-à-vis de l'autre que pour des dommages matériels directs découlant d'une faute. L'indemnité pour dommages matériels directs est limitée par sinistre au maximum au total de nos factures pour le produit concerné sur la période de 12 mois précédant la survenue du sinistre. Nous n'avons aucune responsabilité l'un vis-à-vis de l'autre pour des dommages indirects, des dommages consécutifs ni pour des cas de force majeure.

7.3. Dans le cas où notre responsabilité serait mise en cause à la suite de vices cachés au sens de l'article 1641 à 1649 du Code civil, notre responsabilité est réputée exclue si nous pouvons démontrer que le vice était indétectable.

## 8. FACTURATION ET PAIEMENTS

8.1. Seuls les relevés de compteur et les profils de consommation mis à notre disposition par le gestionnaire de réseau de distribution sont valables pour les décomptes.

8.2. Elegant vous envoie des factures d'acompte intermédiaires dont le montant est fixé sur la base de votre consommation estimée et de votre profil de consommation qui nous est communiqué par votre gestionnaire de réseau de distribution. Les factures d'acompte intermédiaires sont compensées avec votre facture de décompte annuelle. Nous calculons votre décompte pour la période pour laquelle le gestionnaire de réseau nous communique les index du compteur et les consommations. Vous avez la possibilité de demander à faire réviser l'évaluation de votre consommation et le montant de vos factures d'acompte intermédiaires. Nous vous communiquerons la décision motivée y afférente dans un délai de trois jours ouvrables.

8.3. Elegant envoie toutes les factures, mises en demeures et autres documents officiels d'office par courrier électronique à l'adresse de courrier électronique que le client a indiquée lors de son inscription. Le Client est tenu de lire à intervalles réguliers ses courriers électroniques et de veiller à ce que la boîte de réception soit paramétré de manière à pouvoir recevoir les mails d'Elegant et que ceux-ci ne soient pas considérés comme spam. Le client doit signaler immédiatement toute modification d'adresse de courrier électronique. Les Clients ont également la faculté de consulter les factures et les contrats sur leur espace Web personnel réservé "Mon Elegant". Si le client souhaite recevoir ses factures sur support papier par poste ordinaire, Elegant a le droit de facturer en contrepartie une compensation de maximum 2 euros (hors TVA) par lettre envoyée. Si Elegant constate que les courriers électroniques ne peuvent pas être délivrés au client, Elegant aura le droit de décider unilatéralement de passer à la communication sur support papier et de facturer les mêmes frais de maximum 2 euros (hors TVA) par document expédié. Ces frais seront facturés lors du décompte annuel.

8.4. Toutes les factures doivent être payées au plus tard endéans les 15 jours calendaires à compter de la date de réception. Pour effectuer le paiement, vous avez le choix entre le virement ou la domiciliation. L'ordre de domiciliation sera exécuté à la date d'échéance de votre facture. Si à la liquidation, il s'avère que nous vous sommes redevables d'une certaine somme d'argent, nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours calendaires. Si nous ne disposons pas suffisamment à temps de votre numéro de compte bancaire, ce délai ne commencera à courir qu'à partir du moment où vous nous avez communiqué votre numéro de compte.

8.5. Le Consommateur a la faculté de contester une facture d'Elegant jusqu'à 12 mois après sa date d'échéance. Pour les Clients professionnels, ce délai est limité à 15 jours calendaires. Elegant a pour sa part la faculté de corriger des erreurs de facturation jusqu'à 12 mois après la date d'échéance. D'autres erreurs pourront être corrigées passé ce délai dans le cas où un tiers, tel que le gestionnaire de réseau, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

8.6. Dans le cas où le Client domestique ou le Client professionnel omet de payer sa facture dans les délais impartis, Elegant enverra un rappel par écrit. Les frais correspondants s'élèvent à 5 euros. En cas de non-paiement dans les délais impartis après un premier rappel, Elegant enverra une mise en demeure par lettre recommandée (par la poste et une copie par courrier électronique) et facture les frais y afférents à hauteur de 20 euros.

8.7. Tous les frais de rappel et de mise en demeure sont à la charge du Client, à moins que celui-ci n'ait le statut de client protégé. Les opérations réalisées par le gestionnaire de réseau que celui-ci nous impute directement sont également à la charge du Client. En cas de difficultés de paiement,

nous pouvons vous attribuer un plan de paiement. Ce plan de paiement comportera au maximum 12 échéances mensuelles et sera dressé sur la base votre historique de paiements.

#### 8.8. Procédure applicable en cas de paiements tardifs :

(i) Le Consommateur est également redevable de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de chaque facture jusqu'à la date de plein et entier règlement. Tous les frais extrajudiciaires découlant du non-paiement des factures dans les délais impartis (10 % du montant en souffrance avec un minimum de 35 euros) sont facturés au client. Elegant n'est pas responsable des éventuels dommages qui sont susceptibles de découler de l'arrêt des fournitures dans les délais stipulés par la loi. Nous appliquons au Client domestique la législation en matière d'obligations de service public comme visé à l'article 5.1.1 et suivants de l'Arrêté relatif à l'énergie.

(ii) En qui concerne les Clients professionnels, nous appliquons la loi du 02/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Elegant facturera au Client professionnel une indemnité forfaitaire à hauteur de 15 % du montant en souffrance, avec un minimum de 40 euros. Tous les montants en souffrance deviennent immédiatement exigibles. Elegant a le droit de suspendre les fournitures ou de résilier la Convention si le Client professionnel omet de régler intégralement ses arriérés endéans les 10 jours à compter de la mise en demeure écrite.

8.9. Si vous avez droit à un remboursement de notre part et si nous ne réglons pas la somme correspondante dans les délais stipulés à l'article 8.4, vous aurez le droit de nous imputer des intérêts au taux d'intérêt légal, ainsi que les frais attestés par pièces justificatives de vos lettres de rappel et mises en demeure.

8.10. En relation avec le Client professionnel, Elegant a le droit de refuser de conclure une convention, de la résilier ou d'exiger une garantie pour la durée de la convention, dans les cas suivants :

(i) si vous avez des dettes envers nous au moment où vous souhaitez conclure une convention avec nous. Dans ce cas, nous pouvons vous demander de procéder en premier lieu au règlement de ces dettes ;

(ii) si au cours d'une période de 36 mois précédant la date à laquelle vous souhaitez devenir de nouveau client chez nous, vous vous êtes retrouvé dans une situation de retard de paiements ;

(iii) si notre assureur-crédit ou notre appréciation interne ne peut pas ou ne peut plus accepter ou justifier les risques de paiement liés au Client professionnel.

Dans le cas où Elegant viendrait à exiger une garantie de la part du Client professionnel, la convention ne pourra entrer en vigueur tant que la garantie n'a pas été constituée et/ou tant que les factures en souffrance n'ont pas été réglées. Si la garantie n'a pas été constituée dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la demande écrite y afférente, Elegant aura le droit de résilier la Convention. La garantie vous sera restituée dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la facture de clôture qui sera dressée sur la base des index définitifs de compteur lors de la résiliation de la Convention. Elegant a également le droit d'appliquer la garantie, en tout ou en partie, au règlement d'éventuels paiements en souffrance.

8.11. Dans les cas suivants, Elegant a le droit (sans en avoir l'obligation) de demander au Consommateur une garantie :

(i) si le contrat avec le fournisseur d'énergie précédent a été résilié au motif de factures impayées ;  
(ii) si le Consommateur a une dette envers Elegant au moment de la demande. Dans ce cas, nous pouvons vous demander de procéder en premier lieu au règlement de ces dettes ;  
(iii) si au cours d'une période de 24 mois précédant la date à laquelle vous souhaitez devenir de nouveau client chez nous ou au cours de l'exécution de votre Contrat, vous vous êtes retrouvé/vous vous retrouvez dans une situation de retard de paiements d'au moins 2 mois ;

Le Contrat ne prendra pas effet tant que vous n'aurez pas constitué la garantie et/ou tant que les factures en souffrance n'ont pas été réglées. Cette garantie s'élèvera au maximum à trois fois la valeur d'un montant mensuel moyen redevable. La garantie vous sera restituée dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture de clôture ou bien sera affectée au paiement de vos montants en souffrance.

8.12. Toutes les factures sont établies en euros. Tous les montants sont dus en euros. Elegant offre la possibilité de régler les factures en Bitcoin via la plate-forme en ligne Bitpay.com (ou un service équivalent). La responsabilité de la réception du montant dû en euros repose auprès du client jusqu'à ce qu'Elegant reçoive le montant en euros de Bitpay.com (ou un service équivalent) ou du client lui-même. Elegant a le droit de mettre un terme à ce service à tout moment. Elegant décline toute responsabilité au titre des risques éventuels liés au trading et à la conservation des Bitcoins par le client. Les sommations et mises en demeure sont exclusivement payables en euros et à verser directement sur le compte IBAN d'Elegant.

## **9. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

L'objectif principal du traitement de vos données est la gestion de nos clients anciens, futurs et actuels et la gestion d'une partie de notre/nos site(s) Web réservée à nos clients et de son accès. Vos données sont traitées conformément aux exigences stipulées dans la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée. Vous pouvez accéder à vos données ou demander de les corriger en nous faisant parvenir une lettre accompagnée d'une copie de votre carte d'identité.

## **10. CESSION**

Elegant a le droit de céder la présente convention à un tiers à condition que nous veillions à ce que vous bénéficiiez des mêmes prestations de service aux mêmes conditions. Dans le cas où une cession est envisagée, nous vous en informerons. Le client n' a pas le droit de céder lui-même le contrat conclu avec Elegant à un tiers, un co-occupant ou un nouvel occupant ; cette cession doit toujours s'effectuer par l'intermédiaire d'Elegant.

## **11. POUVOIR**

En devenant client chez Elegant, vous nous conférez pouvoir pour obtenir auprès du gestionnaire de réseau des renseignements au sujet de vos données de consommation sur les trois dernières années, pour demander la date de fin et le délai de résiliation de votre contrat en cours auprès de votre ancien fournisseur et de résilier ce contrat en cours à la date que vous avez indiquée.

## **12. CONFIDENTIALITÉ**

Vos données personnelles et toutes les données relatives à la présente Convention seront traitées dans la plus stricte confidentialité. Sans votre consentement, celles-ci ne seront jamais communiquées à des tiers, à moins que nous n'y soyons obligés en vertu d'une loi, d'un décret, d'une ordonnance ou d'une décision judiciaire.

## **13. LITIGES ET DROIT APPLICABLE**

Les litiges peuvent être portés, au choix de la partie demanderesse, devant le tribunal du domicile de la partie défenderesse ou devant le tribunal du lieu d'exécution de l'obligation ayant donné naissance au litige. Le droit belge est applicable.

Note: pour la Région Bruxelles-Capital et la Région wallonne, des conditions supplémentaires sont en place.

**Pour la Région Bruxelles-Capital:**

Ci-dessous vous trouvez les obligations de service public relatives à la fourniture aux clients protégés telles que prévues dans les Ordonnances des 19 juillet 2001 et 1er avril 2004 relatives, respectivement, à l'organisation du marché de l'électricité et du marché du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale.

**I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ**

Extrait du "Chapitre IVbis. Obligations de service public relatives à la fourniture d'électricité"

Article 25septies. § 1er. - Dès la mise en demeure, le ménage qui le demande est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

1° il bénéficie du tarif social spécifique;

2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes;

3° il bénéficie de l'intervention majorée.

§ 2. - Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 3. - Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au §1er du présent article, il peut dès la mise en demeure s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le Gouvernement peut préciser les revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 4. - Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort et, si aucun limiteur de puissance n'est déjà installé, place un limiteur de 2.300 watts sauf dans les cas visés à l'article 25sexies, § 5, alinéa 3. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort.

§ 5. - Tout " client protégé " est un " consommateur vulnérable " au sens de la Directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

§ 6. - Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin. Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du client, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le client réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 du présent article. Le fournisseur de dernier ressort peut, à intervalles réguliers, exiger du client qu'il en fournisse la preuve dans les nonante jours de sa demande écrite. Passé ce délai, la

suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client reprend tous ses effets.

[...]

Article 25octies

[...]

§ 8. - Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de

dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 2 300 watts.

L'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 25tredecies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois ou empêche intentionnellement le gestionnaire du réseau de distribution, d'une quelconque manière, de procéder au placement du limiteur de puissance. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au C.P.A.S., ce dernier n'a pas

fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le C.P.A.S. ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les

dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort avec preuve du respect de la procédure prévue. De même, le fournisseur de dernier ressort peut demander la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort en cas de non-respect du plan d'apurement évoqué ci-dessus. La résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures.

[...]

Article 25tredecies. La protection sociale prévue par la législation fédérale en matière tarifaire pour les clients protégés est étendue aux clients fournis par le fournisseur de dernier ressort en vertu de la présente ordonnance.

## II. MARCHÉ DU GAZ

Extrait du « Chapitre IV. Obligations de service public relatives à la fourniture de gaz »

[...]

Article 20quiquies. § 1er. Dès la mise en demeure, le ménage qui le demande est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

1° il bénéficie du tarif social spécifique;

2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes;

3° il bénéficie de l'intervention majorée.

§ 2. Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 3. Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1er du présent article, il peut dès

la mise en demeure s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le Gouvernement peut préciser les revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort.

§ 5. Tout " client protégé " est un " consommateur vulnérable " au sens de la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz.

§ 6. Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin.

Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du client, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le client réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 du présent article. Le fournisseur de dernier ressort peut, à intervalles réguliers, exiger du client qu'il en fournisse la preuve dans les nonante jours de sa demande écrite. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client reprend tous ses effets.

Article 20sexies

[...]

§ 8. Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier

ressort, l'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 20decies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois. Le fournisseur de dernier

ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture de gaz par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S.

Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au C.P.A.S., ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le C.P.A.S. ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort avec preuve du respect de la procédure prévue. De même, le fournisseur de dernier ressort peut demander la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort en cas de non-respect du plan d'apurement évoqué ci-dessus. La résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures.

[...]

Article 20decies. La protection sociale prévue par la législation fédérale en matière tarifaire pour les

clients protégés, est étendue aux clients fournis par le gestionnaire du réseau en vertu de la présente ordonnance.

#### Pour la Région wallonne:

Ci-dessous vous trouvez les dispositions légales relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement.

### I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

#### Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

##### Section I. Fourniture aux clients protégés

Article 26. §1er. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir de l'électricité au tarif social au client protégé. A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé. Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé :

- 1° lorsque le client protégé qui n'est pas en défaut de paiement, n'a pas opté pour un autre fournisseur et tant qu'il a la qualité de client protégé en vertu de l'article 2, 21° du décret ;
- 2° tant que le client protégé qui est en défaut de paiement, n'a pas apuré ses dettes liées à sa consommation d'électricité.

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

Art 27. §1. 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.

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

§3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de celle-ci.

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'électricité.

Art 28. Par dérogation à l'article 6 alinéa 1, un fournisseur, à l'exception d'un gestionnaire de réseau de distribution, n'est pas tenu de fournir un client protégé qui n'aurait pas trouvé d'accord quant au paiement de la dette qu'il a contracté suite à la fourniture minimale garantie. Cette dérogation ne vaut pas pour les clients dont la dette liée à la fourniture minimale garantie a été annulée par la Commission conformément à l'arrêté pris en exécution de l'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

#### Section II. 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, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

- 1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;
- 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;
- 3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance;
- 4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

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

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

Art 30. Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit :

- 1° acquitté le montant de la facture;
  - 2° demandé le placement d'un compteur à budget;
  - 3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur;
  - 4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.
- Le fournisseur adresse au client, par courrier recommandé, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office.

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

Art 31. §1er. Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 27.

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

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

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le gestionnaire de réseau est tenu de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les 10 jours de la réception du courrier. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§5. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement

ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.  
Le dépassement de ce délai emporte, notamment, la suspension du contrat de fourniture et la substitution durant cette suspension, du gestionnaire de réseau de distribution, au fournisseur à titre temporaire.

Art 32. Lorsque le client visé aux articles 29 à 31 est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance.

Art 33. §1er. Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le module de pré-paiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à pré-paiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation du système à pré-paiement d'un compteur à budget, dans le cadre de la procédure définie au présent article sa fourniture d'électricité pourra être suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

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

Art 34. §1er. Les dispositions de l'article 16, §§ 2 à 4 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 31, §1er.

§2. Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CWaPE, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé.

§3. Toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau.

Art 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.

Art 36. Lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à pré-paiement.

Art 37. La procédure visée aux articles 31 et 35 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état. Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à pré-paiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à pré-paiement.

Section III bis – Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période

Art. 37bis. 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 non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur. A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la

situation visée à l'alinéa 1er, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information. La fourniture d'électricité au client résidentiel non protégé 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 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 d'électricité. Quinze jours 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 dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité.

#### Section IV. Fourniture minimale garantie aux clients protégés

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

Art 38. §1er. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à 1300 Watts. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance. La fourniture minimale garantie est assurée par le fournisseur du client protégé, qui facture au client sa consommation sous limiteur.

La facture mentionne :

1° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

2° la possibilité de solliciter une guidance énergétique.

Lorsque le gestionnaire de réseau constate une absence de chargement pendant trente jours, il en informe sans délai le fournisseur et demande au client de fournir ses index aux fins d'établir cette facture.

§2. Lorsqu'il juge que la situation sociale et la composition de famille du ménage le justifient, le centre public d'action sociale peut enjoindre au fournisseur d'établir, pour tout ou partie de période visée au §1er, une fourniture minimale garantie d'une puissance supérieure à 1300 Watts avec un plafond de 2600 Watts, pour autant que le centre public d'action sociale prenne en charge la moitié de la facture dudit client.

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

§4. Le §2 du présent article s'applique aux centres publics d'action sociale dont le siège est établi sur le territoire de la région de langue française.

Art. 39. Lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement. Le fournisseur notifie, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, cette situation au gestionnaire de réseau. Le fournisseur adresse au client et au centre public d'action sociale une copie de la notification visée à l'alinéa précédent. Ce courrier informe le client de la procédure ultérieure, notamment de la saisine de la Commission et des conséquences qui en découlent. L'échange d'information comprend, notamment, la transmission, par le fournisseur au gestionnaire de réseau de la preuve du statut de client protégé.

##### Sous-section II. Procédure conduisant à la coupure d'électricité suite à un défaut récurrent de paiement

Art 40. §1er. En cas de défaut récurrent de paiement et à dater de la réception de la notification visée à l'article 39, le gestionnaire du réseau est tenu de fournir le client protégé connecté à son réseau. Tant que le client protégé n'acquitte pas ses factures, la fourniture est limitée à une

puissance minimale garantie. Le gestionnaire de réseau adresse au client une facture reprenant les mentions suivantes :

- 1° la date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à quinze jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;
- 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dette agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;
- 3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit le recours à la Commission.

§2. Lorsque le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie à l'échéance visée au §1er, 1°, le gestionnaire de réseau lui adresse par recommandé une mise en demeure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la commission sera saisie du dossier. Le gestionnaire de réseau transmet au centre public d'action sociale une copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

§3. Lorsque le client n'a pas apporté de solutions dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure, ou lorsque le client protégé ne respecte pas l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le gestionnaire de réseau peut introduire, auprès de la Commission, une demande motivée en vue de couper l'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste.

Sous-section III. Recouvrement de la dette relative à la fourniture minimale garantie

Art 41. Le fournisseur d'un client protégé qui a assuré une fourniture minimale garantie audit client peut affecter au maximum 20 % du montant rechargé par le client au remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie si celle-ci n'a pas été annulée par la Commission.

Le cas échéant, lorsque le gestionnaire de réseau agit en tant que fournisseur du client protégé, il rétrocède mensuellement le montant récupéré au fournisseur concerné. En cas d'annulation de la dette ou d'une partie de la dette par la Commission, le gestionnaire de réseau introduit auprès de l'Administration une demande justifiée de remboursement.

## II. MARCHÉ DU GAZ

### Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

#### Section I. Fourniture aux clients protégés

Art 30. §1er. Conformément à l'article 9 du décret, le gestionnaire du réseau de distribution est habilité à fournir du gaz au tarif social au client protégé. A cette fin, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé.

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

- 1° lorsque le client protégé qui n'est pas en défaut de paiement, n'a pas opté pour un autre fournisseur et tant qu'il a la qualité de client protégé en vertu de l'article 2, 19° du décret;
- 2° tant que le client protégé qui est en défaut de paiement, n'a pas apuré ses dettes liées à sa consommation de gaz.

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

Art 31. §1er. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire. Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans les cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture sera assurée ou non au tarif social spécifique. Après avis de la CWaPE le Ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur.

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

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

§3. Le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de celle-ci.

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire perd sa qualité de protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de couper la fourniture de gaz.

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

Art. 32. § 1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

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

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

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

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

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

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

1° acquitté le montant de la facture;

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

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

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

Le fournisseur adresse au client, par courrier recommandé, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement.

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

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

Art. 34. §1er. Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange

d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 31.

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

notifiées au  
centre public d'action sociale.

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

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture de gaz sera suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le gestionnaire de réseau est tenu de rétablir la fourniture et de placer

le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier recommandé.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

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

§6. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

Le dépassement de ce délai emporte, notamment, la suspension du contrat de fourniture et la substitution durant cette suspension, du gestionnaire de réseau de distribution, au fournisseur à titre temporaire.

Art. 35. §1er. Lorsqu'un client disposant d'un compteur à budget dont le module de prépaiement est désactivé est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le centre public d'aide sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

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

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

Art. 36. §1er. Les dispositions de l'article 17, §§2, 4 et 5, sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 34, §1er.

§2. Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CWaPE, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé.

§3. Toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau.

Art. 37. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du

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

Art. 38. Lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation de gaz, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

Art. 39. La procédure visée aux articles 34 à 37 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement.

Art. 40. Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le 1er novembre et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission. Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le gestionnaire de réseau de distribution délivre sans délai des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé. Le montant associé à cette fourniture reste à charge du client protégé.

Sur base de la situation du client, la Commission statue sur la poursuite de la fourniture pour la période visée à l'alinéa 1er, sur sa période d'application et sur la prise en charge du coût lié à celle-ci avant sa décision d'une part et après sa décision, d'autre part. Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30 % de la facture liée à ces consommations, la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application.

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

Section III bis – Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période

Art. 40bis. Le gestionnaire du réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, la fourniture de gaz au client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur. A cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1er, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'information. La fourniture de gaz au client résidentiel non protégé par le

gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, §2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations. Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à

défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.